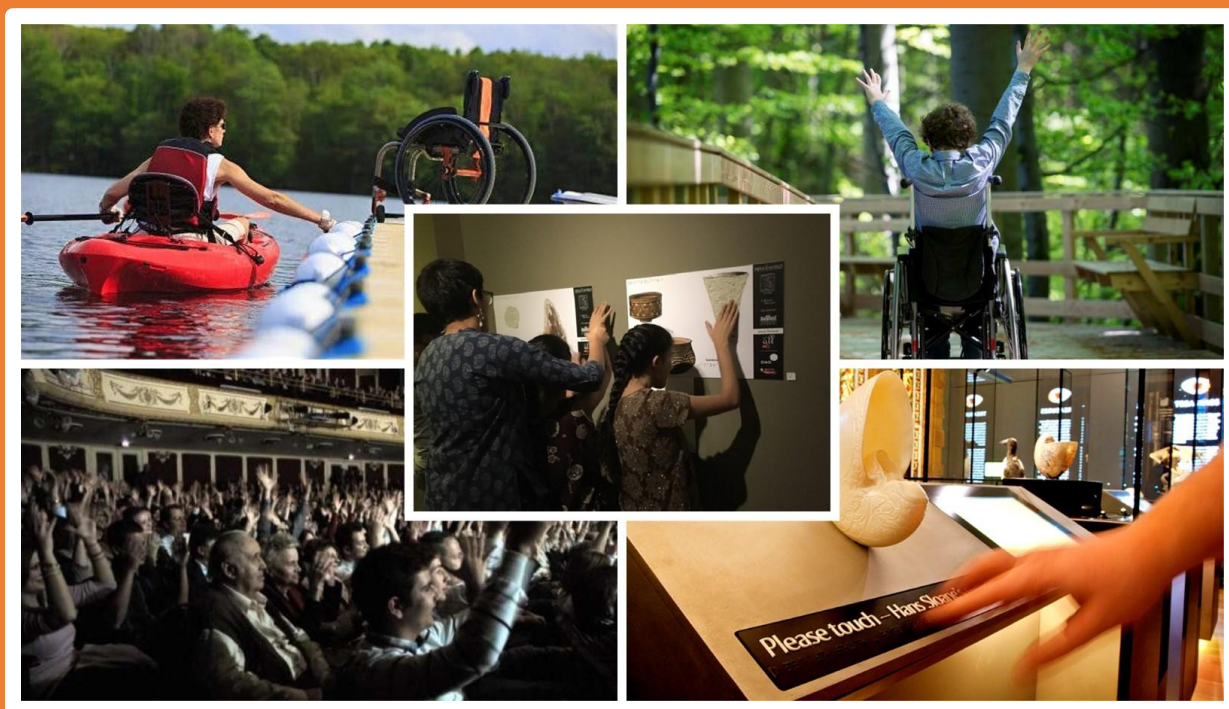


BAJA-SOMBOR TOURISM4ALL

LOT 1 - A Baja-Zombor térség akadálymentes turizmusának fejlesztési koncepciója



A projekt az Európai Unió
társfinanszírozásával valósul meg

Ez a dokumentum az Európai Unió pénzügyi támogatásával valósult meg a Interreg-IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program Magyarország-Szerbia által. A tartalmáért teljes mértékben Baja Város Önkormányzat vállalja a felelősséget, és az semmilyen körülmények között nem tekinthető az Európai Unió és / vagy a programot Irányító Hatóságnak állásfoglalását tükröző tartalomnak.

*Készült Baja Város Önkormányzat megbízásából „Az akadálymentes turizmus fejlesztése a Baja-Zombor határon átnyúló térségben” c. projekt keretében
(HUSRB/1903/31/0075)*

2021



BURST Nonprofit Kft.

1124 Budapest, Németvölgyi 84.

Tel.: +36 1 319-1790

Fax.: +36 1 319-1381

www.burstgroup.eu



TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	1
1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	5
1.1 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	5
1.1.1 Bevezető – a tanulmány célja, feladata	5
1.1.2 Az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzete	5
1.1.3 Jövőkép	8
1.1.4 Célcsoportok	9
1.1.5 Termékfejlesztési javaslatok	10
1.1.6 Közös menedzsment feladatok	12
1.1.7 Projektjavaslatok	13
1.2 REZIME POSLOVNOG PLANA	16
1.2.1 Uvod – Cilj i metode studije	16
1.2.2 Trenutna situacija u turizmu bez prepreka	16
1.2.3 Vizija budućnosti	19
1.2.4 Ciljne Grupe	20
1.2.5 Predlozi za razvoj	20
1.2.6 Zadaci zajedničkog menadžmenta	23
1.2.7 Predlozi projekta	24
1.3 EXECUTIVE SUMMARY	26
1.3.1 Introduction – Purpose of the study, methodology	26
1.3.2 The current situation of barrier-free tourism	26
1.3.3 Vision	29
1.3.4 Target groups	30
1.3.5 Suggestions for product development	30
1.3.6 Common management tasks	33
1.3.7 Project proposals	34
2. BEVEZETŐ	36
2.1 A PROJEKT ALAPADATAI	36
2.2 A TANULMÁNY CÉLJA ÉS FELADATA	36
2.3 MÓDSZERTAN	37
2.4 A PROJEKTTERÜLET LEHATÁROLÁSA	38
3. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS NEMZETKÖZI TRENDJEI	39
3.1 AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS RŐL, RÖVIDEN	39
3.2 AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TRENDJEI	39



3.2.1	Az akadálymentes turizmus nemzetközi trendjei.....	39
3.2.2	Nemzetközi szakpolitikai környezet.....	40
3.2.3	Az akadálymentes turizmus gazdasági előnyei.....	42
3.2.4	Fő akadályok, problémák és fejlesztési szükségletek.....	43
3.3	JÓ GYAKORLATOK.....	46
3.3.1	Szakmai együttműködések, szerveződések.....	46
3.3.2	Akadálymentes városok, régiók.....	48
3.3.3	Turisztikai attrakciók és szolgáltatások akadálymentesítési projektjei.....	51
4.	AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS JOGSZABÁLYI KÖVETELMÉNYEI.....	55
4.1	MAGYARORSZÁGI SZABÁLYOZÁS.....	55
4.1.1	Szakpolitikai környezet.....	55
4.1.2	Jogszabályi előírások.....	55
4.2	SZERBIAI SZABÁLYOZÁS.....	58
4.2.1	Szakmapolitikai környezet.....	58
4.2.2	Jogi szabályozás.....	58
5.	A BAJA-SOMBOR TÉRSÉG HELYZETFELTÁRÁSA.....	60
5.1	A TÉRSÉG ÁLTALÁNOS TÁRSADALMI-GAZDASÁGI HELYZETE.....	60
5.1.1	Településhálózat.....	60
5.1.2	Természetföldrajz.....	62
5.1.3	Megközelíthetőség, közlekedés.....	63
5.1.4	Gazdasági-foglalkoztatási helyzetkép.....	65
5.1.5	Társadalmi helyzetkép.....	69
5.2	TURISZTIKAI HELYZETKÉP.....	70
5.2.1	A projekterület magyarországi oldalának vendégforgalma.....	70
5.2.2	A projekterület szerbiai oldalának vendégforgalma.....	72
5.3	FEJLESZTÉSI KÖRNYEZET.....	73
5.3.1	Bajai fejlesztési dokumentumok.....	73
5.3.2	Zombori fejlesztési dokumentumok.....	76
5.4	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS JELENLEGI HELYZETE A BAJA-ZOMBOR TÉRSÉGBEN.....	78
5.4.1	Információk rendelkezésre állása az akadálymentes kínálatról.....	79
5.4.2	Települési környezet akadálymentesítése.....	80
5.4.3	Közösségi közlekedés akadálymentesítése.....	82
5.4.4	Parkolási lehetőségek.....	83
5.4.5	Akadálymentes illemhelyek elérhetősége.....	83
5.4.6	Látnivalók, attrakciók akadálymentesítettsége.....	84
5.4.7	Aktív programlehetőségek akadálymentesítettsége.....	88



5.4.8	Szálláshelyek akadálymentesítése	90
5.4.9	Vendéglátóhelyek akadálymentesítése	91
5.4.10	Szolgáltatások megfizethetősége	92
5.4.11	Turisztikai szolgáltatók, munkatársak hozzáállása, felkészültsége	92
5.4.12	Szemléletformálás, érzékenyítés	93
5.4.13	Együttműködés	93
6.	JÖVŐKÉP ÉS CÉLRENDSZER	94
7.	CÉLCSOPORTKÉPZÉS ÉS POZÍCIONÁLÁS	95
7.1	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLCSOPORTJAI – NEMZETKÖZI KITEKINTÉS	95
7.2	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLCSOPORTJAI A PROJEKTERÜLETEN	96
7.3	CÉLCSOPORTKÉPZÉS ÉS POZÍCIONÁLÁS	100
8.	AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS FEJLESZTÉSI STRATÉGIÁJA	102
8.1	TERMÉKFEJLESZTÉSI JAVASLATOK	102
8.1.1	Települési infrastruktúra akadálymentesítése	102
8.1.2	Turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentesítése	106
8.1.3	Az egyes turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentesítési feladatai	112
8.1.4	Akadálymentes turisztikai fókuszterületek kijelölése	115
8.2	KÖZÖS MENEDZSMENT FELADATOK	119
8.2.1	Szervezeti háttér biztosítása	119
8.2.2	Naprakész, megbízható, akadálymentes információszolgáltatás	120
8.2.3	Turisztikai szolgáltatások akadálymentesítésének ösztönzése	123
8.2.4	Közös értékesítési és marketingtevékenység	126
8.2.5	Monitoring tevékenység	127
9.	AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ MARKETINGSTRATÉGIÁJA	127
9.1	ÁR- ÉS ÉRTÉKESÍTÉSI POLITIKA	127
9.2	MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ	129
9.3	HUMÁN ERŐFORRÁSOK	131
9.4	FIZIKAI KÖRNYEZET, ARCULAT	132
10.	A FEJLESZTÉS HATÁSAI	132
11.	PROJEKTJAVASLATOK	134
11.1	PROJEKTJAVASLAT 1.: IKT FEJLESZTÉSEK AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS FEJLESZTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES MEGBÍZHATÓ INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁRA	137
11.2	PROJEKTJAVASLAT 2.: AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT KOMPLEX FEJLESZTÉSE A KIVÁLASZTOTT FÓKUSZTERÜLETEN	140
11.3	PROJEKTJAVASLAT 3.: TOURISM4ALL EGYÜTTMŰKÖDÉSI KAMPÁNY	145
12.	MELLÉKLETEK	149



12.1	VONZERŐLELTÁR.....	149
12.2	FELHASZNÁLT IRODALOM.....	149
12.3	RÉSZTVEVŐK LISTÁJA.....	151



1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

1.1 VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

1.1.1 Bevezető – a tanulmány célja, feladata

A Baja-Sombor Tourism4All projekt átfogó célja a Baja-Zombor határon átnyúló térségben az akadálymentes turizmus fejlesztése, annak érdekében, hogy biztosított legyen a térség természeti és kulturális értékeihez való egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékkal élők számára is. A projekt célja egyúttal az akadálymentes turizmusban rejlő gazdasági potenciál kiaknázása is: az új célcsoportok megnyerésén keresztül a térség gazdaságának teljesítőképesége javulhat, a turisztikai bevételek növekedhetnek.

Jelen tanulmány célja és feladata a Baja-Zombor térség közös akadálymentes turizmusfejlesztési koncepciójának kidolgozása a meglévő kínálati elemek akadálymentesítési jellemzőinek értékelésével, a közös fejlesztési irányok meghatározásával és a jövőbeni együttműködést megalapozó projektjavaslatok kidolgozásával.

A koncepció az elérhető statisztikai adatokra, kutatási eredményekre, kimutatásokra épült, a helyzetelemzés nemzetközi kitekintést is tartalmaz az adaptálható jó gyakorlatok megismerése érdekében. A helyzetfeltárás megalapozottságát szakmai mélyinterjúk és szolgáltatói kérdőíves felmérési eredmények erősítették. A vonzerőleltár alapját a Baja-Sombor Greenways projekt (HUSRB/1602/31/1603) keretében kidolgozott turisztikai adatbázis jelentette: a látóvalók, attrakciók akadálymentesítettségét szekunder forrásokból származó információk, helyszíni bejárások, a szolgáltatók által kitöltött adatlapok, valamint telefonos megkeresések alapján vizsgáltuk.

Jelen stratégia az alapját képezi a Baja-Sombor Tourism4All projekt keretében megvalósuló további szakmai tevékenységeknek: az akadálymentes turisztikai termékcsoportok és tematikus útvonalak kidolgozásának (LOT 2), egy térségi védjegyrendszer koncepció kidolgozásának (LOT 3), valamint az akadálymentes turisztikai desztináció arculati tervezésének (LOT 4).

A projektterület lehatárolását a Greenways tanulmányban meghatározott települések adták.

1.1.2 Az akadálymentes turizmus jelenlegi helyzete

A turizmus fontos és növekvő gazdasági szektor, amely nagyban hozzájárul a helyi gazdaságfejlesztéshez, a nemzetközi kapcsolatok kialakításához, a különböző kultúrák megismeréséhez és megértéséhez. **A turisztikai termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés azonban nem minden esetben mutat esélyegyenlőséget:** a különböző fogyatékkal élők gyakran nem, vagy csak korlátozott mértékben férnek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz.

A WHO szerint a világ lakosságának 15%-a él valamilyen mértékű fogyatékkal; Európában a becsült létszám eléri a 80 millió főt, azaz a lakosság mintegy 10%-át. A valamilyen szintű akadálymentesítést igénylők éves utazásainak száma pedig mintegy 800 millió az EU-n belül.

A demográfiai trendek alapján az érintettek számának további növekedése várható, hiszen az idősödő népességben belül egyre többen még aktívak, de mozgásukban már korlátozottak, vagy egyéb fogyatékkal (pl. csökkent látás- illetve hallóképességgel) bírnak. **Nemzetközi tendencia, hogy az utazók egyre idősebbek lesznek, a senior korosztály egyre gyakrabban utazik, ami az e célcsoport számára megfelelő szolgáltatások iránti keresletet növeli.**

Mindezek miatt az utóbbi években felerősödtek azon törekvések, amelyek az akadálymentes turizmus fontosságát hangsúlyozzák. **Az ún. „Tourism for All” mozgalom célja a turisztikai desztinációk akadálymentesítése az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében.** Az akadálymentes turizmus az utazások során fellépő korlátok csökkentésére, megszüntetésére törekszik, annak érdekében, hogy



a turisztikai élmények mindenki számára egyformán elérhetőek legyenek. **Az akadálymentes turizmus fejlesztésének víziója olyan turisztikai környezet megteremtése, mely mindenki számára hozzáférhetővé teszi a szolgáltatásokat, a turisztikai értéklánc minden elemében, így az információktól kezdve a megközelíthetőségen át az attrakciók és szolgáltatások, azaz az utazási élmény hozzáférhetőségéig.**

Európai felmérések és tanulmányok szerint, **bár a fogyatékkal élők esetében az utazás intenzitása még jócskán elmarad az össznépszerűre jellemzőtől, ennek fő oka a kínálat hiányossága:** a fogyatékkal élők többet utaznának, ha megfelelően akadálymentesített kínálat és erről megbízható információk állnának rendelkezésre. Az egyenlő esélyek biztosítása mellett **az akadálymentes turizmus fejlesztésének így komoly gazdasági hatásai is lehetnek a turisztikai desztinációkban, hiszen ez új célcsoportok megnyerését biztosíthatja, ezáltal növelhető lehet a térség látogatottsága, a szolgáltatások jövedelmezősége.**

A fogyatékkal élők jellemzően kisebb távolságokra utaznak, a belföldi úticélokot részesítik előnyben: **az akadálymentes turizmus fejlesztése ezért különösen nagy előnyökkel járhat azon desztinációk számára, amelyek elsősorban a belföldi piacokat célozzák meg, vagy határmenti elhelyezkedésüknek köszönhetően a közeli határmenti térségekből várnak vendégeket.**

Az akadálymentes turizmusban rejlő gazdasági potenciál kiaknázásához a meglévő akadályok felszámolására, átfogó és tartós fejlődésre van szükség, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében. A fogyatékkal élő utazók számára különösen fontos a zárt (azaz minden elemében hozzáférhető) turisztikai szolgáltató lánc, mivel nehezebben tudják cserélni az alternatív elemeket. **Egy akadálymentes turisztikai desztináció ezért akkor lehet sikeres, ha az akadálymentesítés komplex módon, egymást kiegészítő intézkedések, beruházások révén valósul meg** (pl. kevés értelme van egy akadálymentesített szálloda létrejöttének egy olyan régióban, ahol a további kínálati elemek nem hozzáférhetők a fogyatékkal élők számára). Azoknak a turisztikai célpontoknak tehát, amelyek profitálni kívánnak az akadálymentes turizmusból, a versenyelőnyük biztosításához szélesebb és magasabb minőségű akadálymentes szolgáltatási palettát kell biztosítaniuk.

Az akadálymentes turisztikai kínálat kialakítására már számos jó gyakorlat létezik, amelyek adaptálható megoldást jelenthetnek. Az alábbiakban bemutatott jó gyakorlatok között egyaránt megtalálhatók nemzetközi akadálymentes turisztikai együttműködések, hálózatok; országok, régiók vagy városok komplex akadálymentesítési kezdeményezései, illetve akadálymentesített turisztikai szolgáltatások.

Bár mind Magyarországon, mind Szerbiában törvény rendelkezik a fogyatékkal élők egyenlő esélyeinek biztosításáról és az akadálymentesítés fontossága – igaz, jellemzően csak érintőlegesen – a térségi fejlesztési dokumentumokban is megjelenik, **mindkét országban komoly lemaradások tapasztalhatók a turisztikai kínálat akadálymentesítettségében.**

A vizsgált projekterületen is korlátozott az akadálymentesen hozzáférhető turisztikai szolgáltatások, attrakciók kínálata, amely azonban nem térségspecifikus probléma, hanem országos elmaradásként értékelhető (néhány jó példától eltekintve).

Az azonosított fő problémák, hiányosságok:

- **Információk rendelkezésre állása:** a legnagyobb problémát az jelenti, hogy szinte egyáltalán nem állnak rendelkezésre információk az akadálymentesen elérhető szolgáltatásokról, így rendkívül nehéz az utazásszervezés. Tapasztalatok szerint még ha el is érhető információ a szolgáltatások hozzáférhetőségéről, sok esetben ezek az információk sem megbízhatók, az akadálymentesítés gyakran nem felel meg az igényeknek, így kellemetlen „meglepetést” jelent a helyszínen, hogy adott létesítményt / szolgáltatást mégsem tudják

„Nincsenek megbízható információk: sokszor a helyszínen szembesülünk azzal, hogy az akadálymentesnek hirdetett szolgáltatás valójában használhatatlan a számunkra.”



használni a speciális igényű utazók (pl. van ugyan rámpa, de annak meredeksége jóval meghaladja az előírt dőlésszöveget). Olyan információs kiadvány, online platform, ahol teljesszűren elérhetőek ezek az információk a térség kínálatáról pedig egyáltalán nem létezik.

- **Települési környezet akadálymentesítése:** a települési környezet akadálymentesítettsége – kiváltképp a nagyobb településeken – erősen elmarad a kívánatostól. Bár az új fejlesztések esetében már történtek előrelépések az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében és a belvárosi területek nagy része bejárható; a mozgássérültek az utakon, járdákon sokhelyütt fizikai akadályokba ütköznek, a látássérültek számára megfelelő kialakítások (pl. vezetősávok, lámpás gyalogátkelőhelyek hangjelzéssel) pedig szinte teljes egészében hiányoznak, így számukra az önálló, biztonságos közlekedés feltételrendszere nem adott.
- **Közösségi közlekedés akadálymentesítése:** a fogyatékkal élők számára jellemzően problémát jelent a tömegközlekedési eszközökhöz való hozzáférés. Se a tömegközlekedési eszközök, se az állomások, megállóknak nem akadálymentesítettek (egy-két kivételtől – ld. bajai Csermák téri buszpályaudvar – eltekintve).

„A közlekedési lehetőség kritikán aluli.”
- **Nyilvános illemhelyek:** Baján működnek nyilvános, akadálymentes illemhelyek a belvárosban több helyszínen (így pl. a Belvárosi Közösségi Háznál, a Petőfi-szigeten, a buszpályaudvaron), ugyanakkor Zomborban és a térség más településein nem találunk ilyen lehetőséget. Az attrakcióknak is csak egy részénél, a vendéglátóhelyek esetében pedig alig érhető el akadálymentesített vizesblokk.
- **Parkolás:** a térségben a parkolás ingyenes, a kijelölt helyeken lehetséges. Baján, Zomborban és Mohácson több mozgássérült parkoló is található, a kisebb településeken viszont már kevésbé találunk ilyen lehetőséget, a parkolók fizikai kialakítása pedig sokhelyütt nem megfelelő a fogyatékkal élők vagy mozgásukban akadályozottak számára (pl. nem kűszöbmentes a parkolóhely melletti padka, nincs elegendő hely a ki- és beszálláshoz, messze esik a létesítmények bejáratától).
- **Intézmények, közszolgáltatások akadálymentesítése:** az elműlt évtizedekben, jellemzően Európai Unió támogatással megvalósított közintézmény-felújításoknak, építéseknek köszönhetően ezek a létesítmények a kötelező (legalább projektarányos) akadálymentesítési követelmények miatt már akadálymentesek (pl. hivatalok, iskolák, óvodák), ugyanakkor számos közszolgáltatás (pl. posta, üzlet többsége) nem, illetve nem mindenhol érhető el a fogyatékkal élők számára.
- **Látnivalók, attrakciók akadálymentesítése:** a látnivalók, attrakciók többsége, még a kiemelt vonzerők sem hozzáférhetőek a fogyatékkal élők számára és alig találunk olyan szolgáltatást, programlehetőséget, amely kifejezetten e szegmenseket célozza meg. A régi, műemlék épületek esetében a fizikai akadálymentesítés megvalósítása teljesszűren nem, vagy csak igen jelentős ráfordításokkal kivitelezhető. De jellemzően a látássérültek számára sem biztosítottak a biztonságos, önálló igénybevételre módot adó megoldások (pl. vezetősávok, Braille feliratok), az adaptív interpretációs eszközök korlátozottsága pedig szinte teljesen elzárja ezt a fogyatékosági csoportot a turisztikai élményektől, a térség természeti és kulturális értékeinek megismerésétől. Bár a hallássérültek a fizikai hozzáférés tekintetében speciális igényekkel nem bírnak, nagy segítséget jelenthetne számukra is a biztonságérzet megteremtésében és a turisztikai élmények átélésében az akadálymentesítés javítása. Az értelmi fogyatékosok számára a látnivalókhoz, szolgáltatásokhoz való fizikai hozzáférés nem jelent problémát, de az értékek adaptív bemutatása még fejlesztendő.
- **Aktív időtöltési lehetőségek akadálymentesítése:** az aktív programlehetőségek köre igencsak szűkös, akadálymentes strand, uszoda, fürdő, sportolási lehetőségek, játszótérek csak néhány helyszínen biztosítottak (de ezeknél is csak részlegesen, nem minden fogyatékosági típusra kiterjedően).

„Halászpártra se tudunk lejutni: van ugyan rámpa, de nagyon nagy a lejtése, önállóan nem használható.”



- **Szálláshelyek akadálymentesítése:** a térségben minimális az akadálymentesített szálláskapacitás. Sokszor csak az épület akadálymentesített, de a szállodai szoba nem, vagy a szoba ugyan hozzáférhető a fogyatékkal élők számára, ugyanakkor akadálymentesített mosdó nem áll rendelkezésre, vagy az olyan kialakítású, amely valójában nem felel meg a speciális igényeknek. A korlátozott kapacitás csoportos utazások szervezését egyáltalán nem teszi lehetővé.
- **Vendéglátóhelyek:** a térségben csak néhány vendéglátóhely hozzáférhető a mozgáskorlátozottak számára, ugyanakkor jellemzően ezekben sem található akadálymentesített vizesblokk. Problémát jelent továbbá a speciális étkezési igények, diéták kielégítése is.

„Néhány vendéglátóhely akadálymentes, de például mosdó ezekhez sincs.”
- **Közös utazásszervezés:** a fogyatékkal élők szívesen utaznának együtt, csoportosan, ugyanakkor ezt nagyban megnehezíti a speciális utazásszervezési tevékenység és a nagyobb kapacitású szállásférőhely hiánya.
- **Szolgáltatások megfizethetősége:** az akadálymentes szolgáltatások korlátozottsága – országos szinten – különösen nagy hiányosságokat mutat a megfizethetőbb kategóriákban. Eseti kedvezmények ugyan elérhetők (kérésre), ennek rendszeresítése motiválhatná a turisták érkezését. A speciális eszközök, felszerelések kifejezetten drágák, így ezek kölcsönözhetősége is segítséget nyújthatna a speciális igényű turistáknak (pl. elektromos kerekesszék, speciális kerékpár, sporteszközök kölcsönzése).

„Amit meg tudnak fizetni, az nem akadálymentes; az új helyeket már akadálymentesre csinálják, de azt meg nem tudják megfizetni.”
- **Turisztikai szolgáltatók, munkatársak felkészültsége:** a turisztikai szolgáltatók még nem ismerték fel az akadálymentes turizmusban rejlő üzleti lehetőségeket saját üzletmenetük kapcsán, így nem érzik kifizetődőnek az akadálymentesítés fejlesztését. A turizmushoz kötődő szakmákban foglalkoztatottak felkészültsége, hozzáállása a speciális igényű vendégekhez szintén fejlesztésre szorul.
- **Szemléletformálás, érzékenyítés:** a speciális igényűek társadalmi elfogadottsága megfelelőnek mondható a térségben, vannak érzékenyítő programok (pl. iskolákban) és olyan események, amelyek egymás megismerését és elfogadását segítik (pl. Fogyatékkal Élők Napja, kulturális programok). A programkínálat bővítésével, az ép és a fogyatékkal élő emberek integrációját, közös időtöltését segítő további eseményekkel az elfogadottság tovább növelhető lehet, emellett segítené a fogyatékkal élők közösségbe integrálódását is. Különösen fontos lenne a fiatalok bevonása az önkéntesség erősítésére, jelenleg ugyanis inkább az idősebbek, valamint a személyes érintettséggel bírók segítik a szakmai szervezetek munkáját.

„Ha a szállodában akadálymentesen elérhetőek lennének különböző szolgáltatások, akkor azokat ott venném igénybe, így többet költenék.”
- **Együttműködés:** bár néhány intézmény együttműködik egymással, a turizmusban érdekelt szervezetek és a fogyatékkal élők képviselőit ellátó szakmai szervezetek között átfogó, állandó együttműködésről nem beszélhetünk. Nem jellemző, hogy a települések egy-egy fejlesztés előkészítésébe bevonják a szakmai szervezeteket. Fontos lenne a fogyatékkal élők foglalkoztatási lehetőségét is szélesíteni, amely hozzájárulhatna a szemléletformáláshoz is.

„Nincs rossz tapasztalatunk a társadalmi elfogadottságban.”

1.1.3 Jövőkép

Jelenleg igen korlátozottak a fogyatékkal élők utazási lehetőségei: **általánosan jellemző, hogy elsősorban nem az érdeklődési kör, motiváció, hanem a szolgáltatáskör elérhetősége határozza meg úti cél választásukat**, azaz jelenleg nem beszélhetünk egyenlő esélyű

„A fogyatékkal élők nem oda utaznak, ahová szeretnének, hanem oda, ahová tudnak.”



hozzáféréstől a turisztikai élményekhez. Az akadálymentesítettség hiánya komplex módon, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében megmutatkozik.

Az ilyen mértékű komplex fejlesztés megvalósítása jelentős erőforrásigénnyel bír, így az akadálymentes turisztikai kínálat létrehozásának reális célja ezért az, hogy egy szűkebb területen, de azon belül teljesszórón biztosítsa az akadálymentes hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz.

A térség jövőképe: **A Baja-Zombor határon átnyúló térség olyan ismert és kedvelt turisztikai desztináció, amelynek kiemelt vonzerővel bíró területein biztosított - a turisztikai értéklánc minden elemében - a turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentes elérhetősége a mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek, valamint enyhébb értelmi fogyatékosokkal bírók számára, ezáltal a térség e területei mindenki számára egyenlő eséllyel hozzáférést nyújtanak a turisztikai élményhez. Az utazásszervezéshez megbízható és naprakész információk állnak rendelkezésre az akadálymentesítési jellemzőkről, így nem éri kellemetlen meglepetés a látogatókat. A térség akadálymentes kínálati elemeit közös turisztikai termékek kötik össze, ezáltal pontszerű kínálati elemek helyett komplex élményt nyújtó térségi programcsomagok biztosítják a természeti és kulturális értékek bemutatását. A térségben a fogyatékkal élőket és más speciális igényű turistákat (pl. az időseket) szívesen fogadják a turisztikai szolgáltatók, amelyek az akadálymentes turizmus társadalmi hasznainak elismerése mellett annak gazdasági előnyeiből is profitálnak. A Baja-Zombor térség a Tourism4All mozgalom példaértékű desztinációja.**

1.1.4 Célcsoportok

A projekt elsődleges célcsoportját a fogyatékkal élők – mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek, valamint enyhe vagy közepes súlyos értelmi fogyatékkal bírók – jelentik, mely célcsoport definíció szerint véglegesnek tűnő, feltételezhetően az egész további életére kiható testi vagy értelmi, illetve érzékszervi fogyatékosággal él, amely befolyásolja mindennapi életvitelét.

A projekt másodlagos célcsoportját az idősek alkotják: a 65 év feletti senior utazók – korukból adódó egészségügyi helyzetük miatt (mozgás korlátozottsága, látás- illetve hallásproblémák) – sokszor szintén korlátozottabban, vagy egyáltalán nem tudnak bizonyos turisztikai szolgáltatásokat igénybe venni; így az akadálymentes turizmus fejlesztése e szegmens számára is megteremti az egyenlő eséllyel hozzáférés lehetőségét.

A célcsoportok tágabb értelmezésével azok a potenciális utazók is a projekt célközönségébe tartoznak, akik helyzetüknél fogva átmenetileg korlátozottak a mozgásban: így **harmadlagos célcsoportot jelentenek a sérülés miatt átmenetileg nehezen mozgó, vagy a babakocsival közlekedő családok.**

Kiegészítő célcsoportot képeznek a helyi lakosok közül a fenti csoportokba tartozók (fogyatékkal élők, idősek, babakocsis családok), hiszen a települési környezet akadálymentesítése, a fizikai vagy infokommunikációs akadályok nélküli hozzáférhető szolgáltatáskör bővülése esetükben is jelentős életminőség-javulást eredményezhet.

Fontos kiemelni azt, hogy a fogyatékkal élők utazási motivációja, érdeklődése nem tér el az ép utazókéétól: **esetükben tehát nem új kínálati elemekre van szükség, hanem a meglévő szolgáltatásoknál, értékeknél kell biztosítani a speciális igényeknek megfelelő hozzáférés lehetőségét.**

A Baja-Zombor akadálymentes turisztikai térség **pozícionálása: A Baja-Zombor térség szívesen fogadja a fogyatékkal élőket. Akadálymentes hozzáférést nyújt a turisztikai élményekhez – komplex módon, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében – valamennyi fogyatékosági csoport esetén. A turisztikai szolgáltatások igénybevétele nagyfokú önállóság mellett biztosított; elérhető áron, biztonságos és támogató környezetben. Ezzel a Baja-Zombor térség az akadálymentes turizmus mintadesztinációja, amely jó példaként szolgál más turisztikai térségek számára is.**



1.1.5 Termékfejlesztési javaslatok

Az akadálymentes turizmus hosszú távú fejlesztési feladatai olyan **átfogó, a turizmus minden területére kiterjedő és a térség egészére vonatkozó fejlesztési beavatkozások, amelyek megvalósítása az ideális célállapotot hozza létre** (= teljeskörűen akadálymentes kínálat valamennyi fogyatékosági típus szempontjából a térség teljes területén). **E kívánatos jövőbeni állapot elérése természetesen csak hosszabb távon, jelentős ráfordításokkal, tudatos tervezéssel és az érintett szervezetek közötti hatékony együttműködéssel lehetséges.**

Ahhoz, hogy már rövidebb távon is érzékelhető pozitív elmozdulás legyen a térségi akadálymentes turisztikai kínálat megteremtésében, külön kiemeljük azokat a javaslatokat, amelyek rövidebb távon, kisebb erőforrásigény mellett is megvalósíthatóak lehetnek. Ez utóbbiak jellemzően infokommunikációs fejlesztések, eszközbeszerzések, vagy éppen szervezési, együttműködési feladatok, amellett, hogy új beruházások esetében a fizikai akadálymentesítési követelmények teljesítése is elvárást jelent már rövidtávon is.

Az alábbiakban e rövid távon megvalósítható feladatokra térünk ki:

Új beruházások, fejlesztések esetén a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítési követelmények teljesítése:

- Az egyetemes tervezés elveinek maximális figyelembevétele (minden fogyatékosági típusra tekintettel) – fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, smart megoldások és innováció alkalmazása, rehabilitációs szakmérnök bevonása
- A beruházások, fejlesztések előkészítésébe az érintett szakmai, érdekképviselői szervezetek, szakértők bevonása
- A beruházások, fejlesztések előkészítése keretében közösségi tervezési alkalmak meghirdetése és lebonyolítása a fogyatékkal élő bevonásával (pl. meglévő létesítmények bejárása, próbálátogatás – fejlesztési szükségletek és igények feltárása)
- Új eszközök, járművek (pl. minibuszok) beszerzése esetén az akadálymentes használatot is biztosító eszközök előnyben részesítése (figyelembe véve a releváns jogszabályi kötelezettségeket)

Adaptív tájékoztatás és teljes körű információnyújtás az akadálymentesítettségről (vagy éppen annak hiányáról):

- Akadálymentes turisztikai honlapon elérhető online információközlés (külön menüpontban, kiemelve)
- Akadálymentes mobilapplikáció készítése útvonaltervezéshez (akadálymentes útvonalak tervezése előre beállított fő paraméterek mentén, akadálymentes POI-k feltüntetésével)
- Általános turisztikai kiadványokban, térképeken az akadálymentes szolgáltatások feltüntetése
- Akadálymentes turisztikai kiadvány, térkép készítése (információ az akadálymentes szolgáltatásokról, Braille írásos térkép, kiadvány, hangostérkép stb.)
- Akadálymentesen bejárható településen belüli útvonalak jelzése táblákkal, vezetősávval, burkolat felületváltásokkal, hangjelzések esetén indukciós hurokkal stb.
- Akadálymentes tájékoztató, információs eszközök alkalmazása: pl. nagybetűs információs táblák, tapintható térképek, hangostérképek, Braille felirattal ellátott információs, tájékoztató táblák, brosúrák, étlapok, kihangosított kijelzők, fény- és hangjelzéses biztonsági rendszerek, indukciós hurok / mobil FM technológia stb.

Akadálymentes foglalási, beléptetési rendszerek kialakítása:

- Akadálymentes szállásfoglalási lehetőség biztosítása, online foglalási / be- és kijelentkezési lehetőség / elérhető szolgáltatásokról információk látássérültek számára is használható honlapon / applikációban



- Akadálymentes asztalfoglalási lehetőség biztosítása a vendéglátóhelyeken, online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Akadálymentes jegyvásárlási lehetőség biztosítása turisztikai attrakcióknál, szolgáltatóhelyeken online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Fogyatékkal élők számára megfelelő beléptetési rendszer kialakítása (sorbanállás nélkül)

Akadálymentes minibusz szolgáltatás indítása:

- Megrendeléssel igénybe vehető minibusz szolgáltatás biztosítása, online foglalási lehetőséggel (foglalási naptár)
- Fő attrakciókhoz a kiemelt időszakokban iránybusz szolgáltatás indítása (előre meghirdetett, garantált időpontokban)

Mobilitást segítő adaptív járművek, eszközök beszerzése és ezek kölcsönzési lehetőségének biztosítása:

- Speciális járművek (elektromos moped, adaptív kerékpár, vízijármű, akadálymentesített autó) beszerzése, kölcsönzése
- Taxiszolgáltatás (akadálymentesített járművel)
- Együttműködés kialakítása a térségi települések között térségi kölcsönzési rendszerek kialakítására (egyik helyszínen felvehető, másikon leadható eszközök)
- Információközlés az akadálymentes közlekedési szolgáltatásokról, járműkölcsönzési lehetőségekről, online előfoglalási lehetőség (foglalási naptár) biztosításával

Adaptív interpretációs eszközök alkalmazása, pl. kerekesszékekkel is elérhető, olvasható magasságban kihelyezett kiállítási információs táblák, mobilapplikációs idegenvezető alkalmazása, audio guide rendszer, Braille feliratok, feliratozott kisfilmek, hanganyagok olvasható változatban, speciális túravezetés, városi sétaprogramok (kifejezetten fogyatékkal élők számára, akadálymentesen végigjárható útvonalakon, speciálisan képzett vezetővel)

Nehezen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások esetében speciális megoldások, eszközök, felszerelések alkalmazása, pl.

- Elektromos moped kölcsönzés
- Adaptív kerékpárok biztosítása
- Adaptív vízi járművek biztosítása speciális beemelők szerkezetekkel
- Uszodák, strandok medencéinél beemelőszerkezetek biztosítása
- Szabadtéri strandokon szilárd burkolatú sétányok kialakítása, vízbe ereszkedési lehetőséggel, jelzőrendszeres megoldással
- Parkokban, kertekben akadálymentes útvonalak létrehozása
- Kiállításokon megérinthető, kitapintható bemutatási tárgyak, replikák, makettek
- Jelnyelvi tolmácsolás színi előadásoknál, színpadi műsoroknál
- Kilátóhelyeknél, nehezen elérhető attrakcióknál (ahol az akadálymentes hozzáférés nem megvalósítható) a magasból szemlélhető látvány megjelenítése óriás plakátokon, kivetítőkön, információs táblákon, virtuális valóság programokkal és egyéb innovatív megoldásokkal

Akadálymentes programcsomagok, tematikus útvonalak kidolgozása:

- Akadálymentesen bejárható tematikus útvonalak kidolgozása (pl. fogyatékosági típus szerint)
- Akadálymentesen hozzáférhető programcsomagok kidolgozása
- Garantált akadálymentes programkínálat fejlesztése
- Programszervezés: a fogyatékkal élők és az ép vendégek közös időtöltését biztosító programok szervezése



Fejlesztési fókuszterületek kijelölése:

A nemzetközi jó gyakorlatok alapján javasolt lépcsőről lépésre haladni, csak egy szűkebb földrajzi területre koncentrálni és adott területen biztosítani a minél teljesebb körű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz, élményekhez, a szükséges háttérfejlesztések (ld. közlekedés, települési infrastruktúra stb.) megvalósításával. A rendelkezésre álló források függvényében bővíthető a későbbiekben ez a földrajzi terület.

Javasolt fókuszterületek:

- 1. Javasolt fókuszterület: Baja – (belváros – Petőfi-sziget – Halászpárt –) Gemenc**
A fókuszterület Baja turisztikai szempontból leginkább vonzó központi területeit, valamint a térségi turisztikai kínálatban húzóattrakciónak számító Gemenc programkínálatát foglalja magában, ahol részben már rendelkezésre állnak akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások.
- 2. Javasolt fókuszterület: Zombor – Monostorszeg – Bezdán**
A fókuszterület Zombor belvárosát, valamint a két közeli, szintén látogatott települést, Monostorszeget és Bezdánt foglalja magában. A fókuszterületen vannak ugyan (részben) akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások, de az akadálymentes turizmus még jelentős fejlesztést igényel.
- 3. Javasolt fókuszterület: Baja – Zombor közötti terület az 51-es / 15-ös főút mentén**
Az 1. és 2. fókuszterület összekötését biztosítja a Baja – Zombor közötti terület fejlesztése (amennyiben az 1. és 2. területek akadálymentes turisztikai kínálatának létrehozása már (legalább részben) megvalósult).
- 4. Javasolt fókuszterület: Baja – Mohács kerékpáros útvonal (jó fizikai állapotban lévőknek)**
A térség legszebb kerékpáros útvonala az EuroVelo 6 Dunamenti kerékpárút, amelynek bejárása Baja és Mohács között a jó fizikai állapotban lévő fogyatékkal élők számára is kivitelezhető lehet, speciális kerékpár rendelkezésre állása esetén, esetleg elektromos mopeddel.

Fő fejlesztési szükségletek részletezését a LOT 2 tanulmány tartalmazza.

1.1.6 Közös menedzsment feladatok

Ernyőszervezetek fejlesztése

Szükség van egy olyan ernyőszervezetre, amely összefogja az akadálymentes turisztikai desztináció kialakításának és fejlesztésének feladatait, biztosítja az együttműködés szervezeti és technikai hátterét és koordinálja a közös feladatok megvalósítását. A határon átnyúló térségben jelenleg a térségi turisztikai desztinációmenedzsment feladatokat a magyar oldalon a Bajai TDM szervezet, a szerb oldalon pedig Zombor Város Turisztikai Hivatala látja el, így javasolt az akadálymentes desztináció menedzsmentjével kapcsolatos feladatokat is e két szervezethez rendelni, és a két szervezet között hatékony együttműködést kialakítani.

Partnerségépítés

Az akadálymentes turisztikai desztináció fejlesztése nem nélkülözheti a széles körű társadalmi összefogást, partnerséget. Rendkívül fontos az érintett turisztikai és szakmai szervezetek bevonása, a fogyatékkal élők érdekképviseletét ellátó szervezetekkel való szakmai kooperáció, valamint szakértői hálózat és szoros együttműködés kialakítása a releváns szakemberekkel (pl. rehabilitációs szakmérnökök, turisztikai szakemberek, jelnyelvi tolmácsok). Emellett a turisztikai szolgáltatók szemléletformálása, képzése is elengedhetetlen, akárcsak a lakosság érzékenyítése a speciális igényű utazók jobb elfogadása érdekében.



Naprakész, megbízható, akadálymentes információszolgáltatás

Az utazásszervezéshez és a tartózkodás ideje alatt is naprakész, megbízható információkat kell nyújtani a fogyatékkal élők és speciális igényű utazók számára az elérhető akadálymentes turisztikai és háttér szolgáltatásokról annak érdekében, hogy ne érhék a látogatókat kellemetlen meglepetések. Az információkhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához egyértelmű, könnyen érthető információközlés és speciális infokommunikációs eszközök alkalmazása szükséges.

Turisztikai szolgáltatások akadálymentesítésének ösztönzése

A turisztikai szolgáltatások akadálymentesítésének ösztönzése a magánvállalkozások szemléletformálásával, tudástranzfer tevékenységekkel, a védjegyrendszer működtetésével, pénzügyi támogatás biztosításával, illetve közös pályázati tevékenység megvalósításával, támogatási alap létrehozásával lehetséges.

Közös értékesítési és marketingtevékenység

Az akadálymentes térség, mint egységes turisztikai desztináció piacra viteléhez, népszerűsítéséhez és márkaépítéséhez elengedhetetlen a koordinált értékesítési és marketingtevékenység megvalósítása.

A marketingkommunikáció célja és feladata a kommunikációs üzenet eljuttatása – hatékony csatornákon és eszközökön keresztül – a célcsoportnak. A kommunikációs mix magában foglalja a reklámozást, a személyes eladást, az eladásösztönzési tevékenységeket és a PR aktivitásokat.

Kommunikációs üzenet: A Baja-Zombor térség **szerezzel várja** a *speciális igényű* turistákat: rendelkezésre állnak olyan **garantáltan akadálymentesen** hozzáférhető szolgáltatások, kínálati elemek, amelyek révén bárki megismerheti a térség **gazdag természeti és kulturális örökségét**; a hozzáférést **egyedi kedvezmények** is segítik; így **mindenki számára biztosított a turisztikai élmény korlátlan átélhetősége**.

Monitoring tevékenység

A monitoring tevékenység célja, hogy folyamatosan nyomon kövesse a térség teljesítményét és meghatározza a problémákat, kihívásokat és fejlesztési szükségleteket. Erre építve alakíthatók ki a térség teljesítményét tovább javító jövőbeni fejlesztési projektek, széles körű partnerségre alapozva.

1.1.7 Projektjavaslatok

Projektjavaslat 1.: IKT fejlesztések az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez szükséges megbízható információszolgáltatás biztosítására

A projektkezdemenyezés célja olyan IKT fejlesztések előkészítése és megvalósítása, amelyek megbízható és teljes körű információval látják el a Baja-Zombor térségbe utazást tervező, vagy ott tartózkodó speciális igényű turistákat az akadálymentesen hozzáférhető szolgáltatásokról, programokról.

Az információkhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához egyértelmű, könnyen érthető információközlés és speciális infokommunikációs eszközök alkalmazása szükséges. Lehetséges projekttevékenységek:

- Hazai és nemzetközi jó gyakorlatok összegyűjtése speciális IKT fejlesztések adaptálható megoldásaiból
- Adatbázisépítés és -frissítés a térségi turisztikai szolgáltatások, háttérinfrastrukturális elemek akadálymentesítettségéről
- Akadálymentes honlap biztosítása, teljes körű információszolgáltatással, online foglalási felülettel



- Térségi mobilapplikációs túravezető alkalmazás készítése, QR kódok kihelyezésével elektronikus információszolgáltatás (valamennyi akadálymentes szolgáltatás feltüntetésével, elérhetőségével)
- Infoterminálok kihelyezése akadálymentesített tartalmakkal (audio és vizuális tartalmak)
- Speciális interpretációs eszközök, megoldások alkalmazása, pl. audio guide, indukciós hurok / FM technológia, jelnyelvi tolmácsolás, narrált kisfilmek, Braille feliratozás, QR kóddal beolvasható információk
- Pályázat kiírása speciális IKT fejlesztések megvalósítására
- Turisztikai információs irodák munkatársainak felkészítése az akadálymentesítési információk megosztására, a speciális igényű turisták tájékoztatására, vendégkezelésre
- Kapcsolódó tudástranszfer tevékenységek megvalósítása

Lehetséges finanszírozási források:

- Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együtműködési Program: 2.2 Kultúra és turizmus prioritás, 2.2.3 Turisztikai és kulturális célú tájékoztató információk közös kezelése
- Duna Transznacionális Együtműködési Program 2021-2027: PO1 Kutatási és innovációs kapacitások, valamint a fejlett technológiák elterjesztése és fejlesztése

Projektjavaslat 2.: Az akadálymentes turisztikai kínálat komplex fejlesztése a kiválasztott fókuszterületen

A projektjavaslat célja a stratégia által meghatározott, kiválasztott fókuszterület komplex fejlesztése: e szűkebb földrajzi területen a turisztikai értéklánc minden elemében biztosítani kell az egyenlő esélyű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz és infrastruktúraelemekhez.

Lehetséges projekttevékenységek:

- A fókuszterület akadálymentesítési projekttervének részletes kidolgozása
- Műszaki tervezési feladatok megvalósítása
- Az érintett terület teljes körű akadálymentesítése – fizikai és IKT
- Speciális szolgáltatások létrehozása fogyatékkal élők számára, pl. bejáráshoz, természeti és kulturális értékek bemutatásához kapcsolódó adaptív interpretációs eszközök fejlesztése, speciális túraprogramok kidolgozása, speciális attrakciók létrehozása
- Szolgáltatói alap létrehozása a fókuszterületen működő szálláshelyek, vendéglátóhelyek akadálymentesítési fejlesztéseinek támogatására (pl. CLLD jellegű finanszírozással, társadalmi finanszírozási források bevonásával)
- Védjegy alkalmazása
- Együtműködések kialakítása az érintett szervezetek, szolgáltatók között (szakmai együttműködés, turisztikai szolgáltatásnyújtási tevékenység)
- Értékesítési és marketingkommunikációs tevékenység
- Teljes körű információközlés megvalósítása

Lehetséges finanszírozási források:

- Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együtműködési Program: 2.2 Kultúra és turizmus prioritás, 2.2.1 Közös turisztikai termékek fejlesztése, közös termékmarketinggel
- Duna Transznacionális Együtműködési Program 2021-2027: Szociálisabb Duna Régió prioritás, PO4 A kultúra és a fenntartható turizmus szerepének megerősítése a gazdasági fejlődésben, a társadalmi befogadásban és a társadalmi innovációban
- Terület- és Településfejlesztési Operatív Program Plusz (HU): PO5-ii. Integrált és befogadó társadalmi, gazdasági és környezeti helyi fejlesztés, kultúra, természeti örökség, fenntartható turizmus és biztonság előmozdítása, helyi és térségi turisztikai fejlesztések támogatás
- Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program Plusz (HU): 2.6. Turizmus, örökségvédelem prioritás, 2.6.1. Integrált helyi társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi fejlődés, kulturális örökség és biztonság előmozdítása



- Szerbiai uniós támogatású finanszírozási programok
- Társadalmi finanszírozási lehetőségek

Projektjavaslat 3.: Tourism4All együttműködési kampány

Jelen projektjavaslat célja egy olyan együttműködési rendszer és érzékenyítő kampány megvalósítása, amely biztosítja valamennyi érintett bevonását, kooperációját és szemléletformálását. Ezen belül cél az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez nélkülözhetetlen szervezeti, humán háttér megteremtése, az érintett szakmai, érdekképviseleti szervezetek közötti intenzív együttműködés kialakítása, az érintett szervezetek kapacitásfejlesztése tudástranszfer tevékenységeken, rendszeresen együttműködési fórumok kialakításán keresztül. Kiemelt célkitűzést jelent továbbá a lakosság intenzívebb bevonása az akadálymentes turizmus fejlesztésébe, a turizmus közösségi alapú innovatív modelljeinek kidolgozásával és megvalósításával, a befogadó közösségek elkötelezettségének biztosítása érdekében.

Lehetséges projekttevékenységek:

- Érintett turisztikai, szakmai szervezetek kapacitásfejlesztése az akadálymentesítéshez, akadálymentes turizmushoz kapcsolódóan
- Együttműködési platformok és megoldások kialakítása a turisztikai és szakmai-érdekképviseleti szervezetek között, pl. formális és informális egyeztetések, szakértői hálózat kialakítása, egyéni szakmai segítségnyújtás, mentorálás
- Védjegyrendszer megvalósítása a helyi turisztikai szolgáltatókkal együttműködve
- Nagykövet program indítása
- Társadalmi innováció és finanszírozás ösztönzése, támogatása (pályázatok kiírása, közösségi finanszírozási programok indítása, társadalmi vállalkozások létrehozásának ösztönzése)
- Fogyatékkal élők foglalkoztatásának ösztönzése helyi turisztikai és kapcsolódó vállalkozásoknál, szervezeteknél
- Lakosság bevonása az akadálymentes turizmus fejlesztésébe, pl. helyi önkéntes segítő hálózat kialakítása, önkéntes programok indítása, lakossági tanfolyamok szervezése, lakossági pályázatok
- Marketingkommunikációs tevékenységek, pl. esélyegyenlőségi nap szervezése, szemléletformáló kommunikációs kampányok szervezése, jótékonyági programok szervezése

Lehetséges finanszírozási források

- Duna Transznacionális Együttműködési Program 2021-2027: Szociálisabb Duna Régió prioritás, PO4 A kultúra és a fenntartható turizmus szerepének megerősítése a gazdasági fejlődésben, a társadalmi befogadásban és a társadalmi innovációban
- Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2021-2027: 3.1 Harmonikus jószomszédi kapcsolatok előmozdítása a felek együttműködésén keresztül prioritás, 3.1.1 javasolt intézkedés „A kölcsönös bizalom építése, különösen az emberek közötti kapcsolatokat (P2P) erősítő fellépések előmozdításával”



1.2 REZIME POSLOVNOG PLANA

1.2.1 Uvod – Cilj i metode studije

Sveobuhvatni cilj projekta Turizam Baja-Sombor Tourism4All je razvoj turizma za lica sa invaliditetom u prekograničnom području Baja-Sombor kako bi se osobama sa invaliditetom obezbedio jednak pristup prirodnim i kulturnim vrednostima ovog regiona. Cilj projekta je iskoristiti ekonomski potencijal turizma za lica sa invaliditetom: privući nove ciljne grupe, poboljšati učinak regionalne ekonomije, povećati prihode turizma.

Cilj i zadatak ove studije je da se izradi zajednički koncept razvoja turizma za osobe sa invaliditetom u regionu Baja-Sombor, da se proceni pristupačnost postojećih elemenata ponude, definišu zajednički razvojni pravci i izrade projektni planovi koji će biti osnova buduće saradnje.

Koncept se zasniva na raspoloživim statističkim podacima, rezultatima istraživanja, izveštajima, analizama međunarodnih dostignuća u cilju upoznavanja dobrih primera. Rezultate istraživanja su potvrdile stručne dubinske analize, dubinki intervjui. Za osnovu popisa turističkih atrakcija poslužio je projekt Greenways (HUSRB/1602/31/1603), osnovu ovom istraživanju poslužile su: znamenitosti, informacije o atrakcijama dostupne iz sekundarnih izvora, obilazak lokacija, anketni listovi koje su popunili pružiocci usluga, telefonske ankete.

Ova strategija čini osnovu za buduće profesionalne aktivnosti u okviru projekta Turizam4All Baja-Sombor: paketa turističkih ponuda i tematskih maršuta za lica sa invaliditetom (LOT 2), izradu koncepcije sistema regionalnih zaštitnih znakova (LOT 3) i dizajna imidža turističkih destinacija za lica sa invaliditetom (LOT 4.).

Granicu naselja projektnog područja dala je studija Zelene staze (Greenways).

1.2.2 Trenutna situacija u turizmu bez prepreka

Turizam je važna i rastuća privredni grana koji uveliko doprinosi razvoju lokalne privrede, međunarodnih odnos, upoznavanju i razumijevanju različitih kultura. **Međutim, pristup turističkim proizvodima i uslugama nije uvek jednak:** osobe koje žive sa različitim invaliditetom često nemaju ili imaju samo ograničen pristup tim uslugama.

Prema podacima WHO 15% svetskog stanovništva ima određeni stepen invalidnosti; U Evropi ovaj broj se procenjuje na 80 miliona ili 10% stanovništva. Broj putovanja koji iziskuje određenu prilagodbu licama sa invaliditetom u EU je oko 800 miliona.

Na osnovu demografskih trendova očekuje se da će se broj lica sa invaliditetom povećavati, jer u delu starije populacije, sve je više aktivnih osoba, njima je već ograničena mobilnost ili imaju druge smetnje (npr. smanjeni vid ili sluh). **Međunarodna tendencija je, da je se broj starijih osoba povećava, oni sve više putuju, a time se povećava potražnja za odgovarajućim uslugama namenjenim ovak ciljnoj grupi.**

Kao rezultat toga, i naponi da se naglasi značaj turizma za osobe sa invaliditetom su se zadnjih godina povećali. **Takozvani pokret „Turizam za sve“ ima za cilj da turističke destinacije učini dostupnim svima kako bi se osigurao jednak pristup.** Turizam za osobe sa invaliditetom nastoji ukloniti ili smanjiti prepreke, kako bi turistička ponuda bila podjednako dostupna svima. **Vizija razvoja turizma za osobe sa invaliditetom je stvaranje turističke ponude čije usluge treba da budu dostupne svima, za sve elemente turističkog lanca, od informacija do pristupa avanturama i uslugama, odnosno dostupu doživljaja putovanja.**

Prema evropskim istraživanjima i studijama, **intenzitet putovanja za osobe sa invaliditetom još uvek daleko zaostaje za intenzitetom opšte populacije, glavni razlog za to je nedostatak ponude:** osobe sa invaliditetom bi putovale više da postoje adakvatne ponude za njih, ponude bez prepreka i pouzdane



informacije. Osim što osigurava jednake mogućnosti, **razvoj turizmaza za osobe sa invaliditetom može imati i ozbiljne ekonomske efekte, može privući nove ciljne grupe, time se povećava broj posetilaca, povećava se ekonomski efekat.**

Osobe sa invaliditetom obično putuju na kraće relacija, preferirajući domaća odredišta: **razvijanje turizma za osobe sa invaliditetom može biti od posebne koristi destinacijama, koje prvenstveno ciljaju domaćeg turistu, ili zbog svog pograničnog položaja goste iz prekogranične regije.**

Da se iskoristi ekonomski potencijal turizma za osobe sa invaliditetom, potrebno je ukloniti postojeće prepreke i potreban je sveobuhvatan i održiv razvoj u svim elementima turističkih vrednosti. Putnicima sa invaliditetom posebno je važan zatvoreni (tj. pristupačan u svim elementima) lanac turističkih usluga, pošto im je teško menjati alternativne elemente. **Jedna turistička destinacije bez prepreka može biti uspešna, ako se pristupačnost ostvari na kompleksan način, komplementarnim merama prilikom investicije** (npr. nema smisla graditi hotela bez barijera u regiji, gde nema drugih ponuda za osobe koji žive sa invaliditetom). Stoga, turističke destinacije, koje žele profitirati od turizma bez prepreka, moraju pružiti širi i kvalitetniji raspon usluga za osobe sa invaliditetom.

Postoji već niz dobrih primera u turističkoj ponudi za osobe sa invaliditetom koji se mogu adaptirati. U dole prikazanim primerima, mogu se naći dobri primeri u međunarodnoj saradnji, saradnji mreža, zemalja, regija ili gradova u cilju kompleksne ponude za ostvarenje turizma bez prepreka.

Iako i u Mađarskoj i u Srbiji, zakon predviđa jednake mogućnosti pristupa za osobe sa invaliditetom, važnost pristupa osoba sa invaliditetom - iako samo dodirno - takođe se nalaze u razvojnim dokumentima u regionu, **međutim u obe zemlje postoje ozbiljni nedostaci u pristupačnosti turističkih ponuda.**

Istraživanja u području su ograničena u pristupu turističkih ponuda i avantura za osobe sa invaliditetom, što nije specifičan problem regiona, već nedostatak se može prepisati, opštoj zaostalosti zemlje (osim nekih dobrih primera)

Glavni identifikovani problemi, nedostaci:

- **Dostupnost informacija:** najveći problem je što gotovo nema dostupnih informacija o uslugama za lica sa invaliditetom, i zbog toga je vrlo teško organizovanje putovanja. Na osnovu iskustava, ako je dostupna informacija o uslugama, u mnogim slučajevima informacije nisu pouzdane, često ne odgovaraju potrebama korisnika, i često su „iznenađenja” na licu mesta, da određeni objekat / usluga ne zadovoljava potrebama lica sa specijalnim potrebama (npr. postoji rampa, ali je nagib veći od propisanog). Nema informativnih publikacija, internetskih platformi, koji su dostupni u širem krugu u ponudi u regionu.
- **Pristupačnost urbanog okruženja:** pristupačnost u urbanim sredinama - posebno u većim naseljima - daleko zaostaje za onim što bi bilo poželjno. Iako zahvaljujući novim investicijama postignut je napredak u oblasti jednakog pristupa, veliki deo centara u gradovima imaju pristup za lica sa invaliditetom; na mnogim mestima lica sa invaliditetom nailaze na fizičke prepreke na putevima i trotoarima, a gotovo da i nema objekata za osobe sa oštećenim vidom (npr. trake za vođenje, pešačkih prelaza sa zvučnim signalima), nemaju uslove za samostalni i sigurno kretanje.
- **Pristupačnost javnom prevozu:** pristup javnom prevozu obično predstavlja problem za osobe sa invaliditetom. Nije dostupan javni prevoz, niti stanice ili stajališta (sem jednog ili dva izuzetka - pogledajte autobusku stanicu Baji, Trg Csermák).

„Nema pouzdanih informacija: često se na licu mesta suočavamo sa tim, da reklamirana usluga za lica sa invaliditetom su za nas beskorisna.”

„Mogućnosti u saobraćaju su ispod svake kritike.”



- **Javne toalete:** u Baji postoji javne toalte za osobe sa invaliditetom, ali samo na nekoliko mesta u centru grada (kao što je u centru grada Palata Kulture, na Petefi ostrvu, na autobuskoj stanici), u Somboru i drugim naseljima području ne nalazimo takve objekte. U slučaju znamenitosti ili ugostiteljski objekata samo u nakima postoji sanitarni čvor za osobe sa invaliditetom.
- **Parkiranje:** u regiji parkiranje je besplatno na označenim mestima. U Baji, Somboru i Mohaču postoji nekoliko parking mesta za invalide, ali u manjim naseljima nalazimo sve manje takvih objekata, na mnogim mestima je neprikladan za osobe sa invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću (npr. na mnogim mestima ima visinske razlike, praga, nema dovoljno mesta za ulazak i izlazak, daleko je od ulaza objekta).
- **Pristup institucijama i javnim ustanovama:** zadnjih decenija uz finansijsku podršku Evropske Unije, mnoge javne ustanove su obnovljene ili nove izgrađene, zahvaljujući propisima, oni već imaju odgovarajući pristup (npr. kancelarije, škole, zabavišta), a mnoge javne ustanove (npr. pošte, većina prodavnica) nisu ili su samo neki pristupačni za lica sa invaliditetom.
- **Pristupačnost znamenitostima i atrakcijama:** većina znamenitosti i atrakcija, čak i glavne atrakcije, nisu dostupne osobama sa invaliditetom i teško da mogu pronaći bilo kakve usluge ili mogućnosti programa koje su namenjene osobama sa invaliditetom. U slučaju starih zgrada, sponmekina kulture, sama fizička pristupačnost se ne može uraditi, ili samo uz veoma visoke troškove. Ni osobama sa oštećenim vidom nisu obezbeđene mogućnosti za bezbednu i samostalnu upotrebu (npr. vodiči, Brajevo pismo) a nedostatak adaptivnih sredstva često im ne omogućava upoznavanje turističkih znamenitosti, prirodnih i kulturnih vrednosti regiona. Iako osobe sa oštećenim sluhom nemaju posebne potrebe fizičkog pristupa, poboljšanje pristupačnosti bi im bila od velike pomoći u stvaranju osjećaja sigurnosti turističkog upoznavanja. Za osobe sa mentalnim oštećenjem nije problem fizički pristup, ali izgradnja adaptivnih pomagala tek treba da se uradi.
- **Pristupačnost mogućnostima aktivnog provoda bez barijera:** mogućnosti pristupa aktivnog provoda je vrlo ograničen licima sa invaliditetom na plažama, bazenima, banjama, sportskim objektima, igralištima, obezbeđeno je samo na nekoliko mesta (i oni su samo delimični, ne pokrivaju sve vidove invaliditeta).
- **Pristupačnost smeštaju:** pristupačnost smeštajnim kapacitetima za lica sa invaliditetom u regiji su minimalni. Često je samo sama zgrada bez prepreka, ali hotelska soba nije, ili je soba dostupna osobama sa invaliditetom, a u isto vreme umivaonik je sa preprekom, ili je projektovan tako da zapravo ne zadovoljava posebnim potrebama. Ograničeni kapaciteti ne dozvoljavaju organizovanje grupnih putovanja.
- **Ugostiteljska mesta:** samo nekoliko restorana je u okolini je pristupačan za invalide, međutim oni obično nemaju sanitarni čvor bez prepreka. Takođe je problem zadovoljiti posebne prehrabne potrebe i dijete.
- **Organizacija zajedničkih putovanja:** osobe sa invaliditetom želeli bi grupno putovati, ali to uveliko otežava nedostatak posebnih aranžmana za putovanje i smeštaja sa većim kapacitetom.
- **Prihvatljive cene usluga:** ograničena dostupnost uslugama - na nivou zemlje – pokazuje velike nedostatke u kategorijam koji se naplaćuju. Povremeno su dostupni (na zahtev) popusti, ali njihovo regulisanje bi motivisalo turiste prilikom putovanja. Specijalna pomagala i oprema su vrlo skupi, ali njihovo iznajmljivanje puno bi pomoglo (npr. električna invalidska kolica, specijalni bicikli, sportska oprema).

„Ne možemo se spustiti do Ribarske obale (Halászpárt): postoji rampa, nagib je veliki, samostalno ga ne možemo koristiti.“

„Ima nekoliko ugostiteljskih objekata sa pristupom za invalide, ali su bez toalete.“

„Ono što mogu platiti, nema pristupa; nova mesta su napravljena da ima pristup, ali to ne mogu platiti.“



- **Pripremljenost pružilaca turističkih usluga i njihovih zaposlenih:** pružaoci turističkih usluga nisu još prepoznali poslovne mogućnosti svojstvenog turizma, turizma za lica sa invaliditetom, te smatraju da se ne isplati razvijati ovaj vid turizma. Takođe je potrebno poboljšati pripremljenost i odnos zaposlenih u turističkoj ponudi za goste a posebnim potrebama.

„Ako bi u hotelima razne usluge imale pristup, onda bi ih tamo koristili, više bi trošili.”
- **Formiranje stava, senzibilizacija:** može se reći da je društveni prihvata ljudi sa posebnim potrebama zadovoljavajući u regionu, postoje programi senzibilizacije (npr. u školama) i događaji koji pomažu da se upoznaju i prihvate jedni druge (npr. Dan osoba sa invaliditetom, razni kulturni programi). Proširenjem ponude raznih programa i događaja koji pomažu integraciji u zajedničkom provođenju slobodnog vremena zdravih osoba sa osobama koji žive sa invaliditetom, na ovaj način prihvatanje se može dodatno povećati, a takođe bi pomoglo integraciju u zajednicu osoba sa invaliditetom. Uključivanje mladih u jačanje volonstava mnogo bi pomoglo, jer trenutno u ovom vidu pomoći učestvuju starije osobe i osobe koje su lično zainteresovani, oni pomažu stručnim organizacijama
- **Saradnja:** iako neke institucije međusobno saraduju, ne postoji sveobuhvatna, stalna saradnja između organizacija zainteresovanih za turizam i profesionalnih organizacija koje su predstavnici osobe sa invaliditetom. Nije tipično da naselja uključuju stručne organizacije u pripremanju za razvoj. Bitno bi važno proširiti mogućnosti zapošljavanja osoba sa invaliditetom, što bi takođe moglo pomoći u oblikovanju stavova.

„Nemamo loša iskustva sa prihvatom društva.”

„Ljudi sa invaliditetom putuju tamo gde mogu, ne tamo gde de bi voleli.”

1.2.3 Vizija budućnosti

Trenutno su mogućnosti putovanja osoba sa invaliditetom veoma ograničene: **generalno je tipično, da njihov izbor destinacije ne određuju prvenstveno njihovi interesi, motivacije, već dostupnost usluga**, trenutno ne možemo govoriti o jednakom pristupu turističkim uslugama. Nedostatak kompleksnog pristupa bez prepreka manifestuje se u svim elementima turističke ponude.

Implementacija ovako složenog razvoja zahteva značajne izvore, realan cilj je stvaranja turističke ponude bez prepreka, u užem području, ali i unutar njega, gde bi se trebao osigurati nesmetani pristup turističkim uslugama.

Vizija budućnosti regiona: **Prekogranični regija Baja-Sombor je poznata i popularna turistička destinacija, područje sa posebnom privlačnošću - u svim elementima turističke ponude – treba da omogući nesmetan pristup turističkim atrakcijama i uslugama za osobe sa invaliditetom, slabovidnih osoba i osoba sa oštećenim sluhom i ograničenim umnim sposobnosti, čime se ovim osobama u regionu pruža jednak pristup turističkoj ponudi.** Pouzdane i ažurne informacije o funkcijama pristupačnosti dostupne za organizatore putovanja, ovako posetioци neće biti neprijatno iznenađeni. Elementi ponude regije bez prepreka su zajednički u turističkim ponudama, zato umesto pojedinih tačaka, regionalni paketi u ponudama omogućuju kompleksni doživljaj prirodnih i kulturnih vrednosti. U tom području pružaoci turističkih usluga dočekuju osobe sa invaliditetom i druge turiste sa posebnim potrebama (npr. starije osobe), koji osim što prepoznaju društvene prednosti turizma bez prepreka, imaju i ekonomsku koristi. Region Baja-Sombor primerna je destinacija za pokret Tourism4All.



1.2.4 Ciljne Grupe

Primarna ciljna grupa projekta su osobe sa invaliditetom – sa smanjenom pokretljivošću, sa oštećenim vidom i sluhom i od blagih do umerenih intelektualnih sposobnosti, koja ciljna grupa, po definiciji, izgledaju kao konačne, predpostavljaju uticaj na ceo budući život, žive sa fizičkim, intelektualnim ili čulnim invaliditetom koji ima uticaj na njihov svakodnevni život.

Sekundarna ciljna grupa projekta su starije osobe: seniori, stariji od 65 godina – zbog zdravstvenog stanja povezanog sa starenjem (ograničena pokretljivost, problemi sa vidom ili sluhom) – takođe su često ograničeni ili im nije omogućeno da koriste određene turističke usluge; stoga će razvoj turizma za lica sa invaliditetom stvoriti jednake mogućnosti i za ovaj segment.

Uz šire tumačenje ciljnih grupa, u ciljnu grupu projekta ulaze i oni koji su privremeno ograničeni u svom kretanju: dakle, **treću ciljnu grupu čine porodice koje su privremeno ograničene u kretanju zbog povrede ili porodice sa dečjim kolicima.**

Dodatnu ciljnu grupu mogu činiti lokalni stanovnici, oni koji pripadaju gore navedenim grupama (invalidi, stariji, porodice sa dečjim kolicima), čija pristupačnost urbanog okruženja i proširenju spektra usluga dostupnih bez fizičkih ili info komunikacionih prepreka, mogu dovesti do značajnog poboljšanje kvaliteta života.

Važno je naglasiti da se motivacije i interesovanja osoba sa invaliditetom za putovanja ne razlikuju od motivacija zdravih osoba: **u njihovom slučaju nisu potrebni novi elementi ponuda, već se mora omogućiti pristup posebnim uslugama za postojeće usluge i vrednosti.**

Pozicioniranje turističkog područja Baja-Sombor za lica sa invaliditetom: **Područje Baja-Sombor rado prihvata osobe sa invaliditetom. U lancu turističkih ponuda omogućava pristup bez prepreka turističkim ponudama - na složen način, u svim elementima turističkog lanca vrednosti - svim grupama sa invaliditetom. Korišćenje turističkih usluga osigurano je uz visok stepen nezavisnosti; po pristupačnoj ceni u sigurnom i podržavajućem okruženju. Time je region Baja-Sombor uzorna destinacija za turizam bez prepreka, koji takođe služi kao dobar primer za druge turističke regione.**

1.2.5 Predlozi za razvoj

Postizanje ovog budućeg stanja je moguće znatnim ulaganjima, **svesnim planiranjem i efikasnom saradnjom zainteresovanih organizacija u svim oblastima turizma, koji pokrivaju ceo region, čijom implantacijom se stvaraju realni ciljavi** (= potpuna ponuda za osobe sa invaliditetom, za sve vidove invaliditeta za celu regiju). **Za postizanje ovog budućeg poželjnog stanja, moguće je doći samo dugoročnim radom, sa znatnim ulaganjima, svesnim planiranjem, saradnjom između organizacija koji su korisnici ovih usluga.**

Kako bi u kraćem roku imali opipljiv pozitivan pomak u postizanju ponude turizma bez prepreka, posebno izdvajamo one predloge, koje bi se u kraćem roku, sa manjim finansijskim ulaganjima mogle ostavriti. Ako izdvojimo, to su prvenstveno razvijanja infokomunikacije, nabavka uređaja, ili zadaci organizacije i saradnje, koji u slučajevima novih ulaganja, u kraćem roku ispunjavanju zahteva po pitanju fizičke pristupačnosti.

U nastavku biće reči o kratkoročnim zadacima:

Ispuniti zahteve fizičke i infokomunikacijske pristupačnosti bez prepreka u slučajevima kod novih ulaganja i razvijanja:

- Maksimalno uvažavanje propisa planiranja (uzimajući u obzir sve vrste invaliditeta) - fizička i infokomunikaciona pristupačnost, primena adekvatnih rešenja i inovacija, uključivanje stručnjaka za rehabilitaciju
- Prilikom investicija i planiranja uključiti odgovarajuće stručne i interesne organizacije



- Prilikom planiranja investicija i razvoja u pripremnj fazi pozvati i uključiti u rad osobe sa invaliditetom (npr. obilazak postojećih objekata, probne posete – otkrivanje razvojnih i zahtevnih potreba)
- Kod nabavke nove opreme i novih vozila (mini autobus) prednost treba dati opremi koje mogu koristiti osobe sa invaliditetom

Korišćenje ICT informacija o prisupačnosti bez prepreka, treba da sadrže potpune informacije o pristupačnosti (ili njihovog nedostatka):

- Pristup informacijama na online površinama o mestima bez prepreka (posebno izdignuta meni tačke)
- Izrada mobilnih aplikacija za planiranje maršuta (planiranje maršuta bez prepreka po unapred podešenim glavnim parametrima, sa prikazom POI bez prepreka)
- U opštim turističkim izdanjima, mapama označiti mesta sa uslugama za osobe sa invaliditetom
- Izraditi turističke brošure, karte namenjene osobama sa invaliditetom (informacije o uslugama bez prepreka, mape i izdanja sa Brajevim pismom, zvučne karte itd.)
- Unutar naselja koja su prohodna bez prepreka postaviti table sa znakovima, oznake na trotoarima, indukcione petlje
- Korišćenje ICT sredstava za mesta bez prepreka: npr. velikih informacionih tabli, reljefnih karta, zvučnih karta, informacija sa Brajevim pismom, raznih informativnih tabli, brošura, menija, ekrana za slobodne ruke, sistema za zaštitu od svetla i zvuka, indukcionih petlji / mobilnih FM tehnologija, upotrebu radio signalizacije u zatvorenim prostorijama za pomoć slabovidnih u kretanju, itd.

Izgradnja sistema za rezervacije, pristupe za osobe sa invaliditetom:

- Pružanje mogućnosti online rezervacije smeštaja bez prepreka /mogućnost prijave i odjave/ dostupne informacije o uslugama za osobe sa oštećenim vidom na veb stranicama/aplikacijama
- Osobama sa oštećenim vidom obezbediti mogućnost rezervacije stolova u ugostiteljskim objektima bez barijere na veb stranicama/aplikacijama
- Omogućiti osobama sa oštećenim vidom kupovinu karata za turističke destinacije, na veb stranicama/aplikacijama za mesta bez prepreka
- Razviti sistem pristupa za osobe sa invaliditetom (bez čekanja)

Pokretanje usluge mini autobusa bez prepreka:

- Obezbediti usluge mini autobusa koji se naručuju, sa opcijom online rezervacije (kalendar rezervacije)
- Pokretanje autobuske linije za glavne atrakcije u određenim periodima (u unapred najavljenim, garantovanim terminima)

Nabavka adaptivnih vozila koji pomažu u mobilnosti sa mogućnošću njihovog iznajmljivanja:

- Kupovina specijalnih vozila (električni mopedi, adaptivni bicikli, plovila, automobili prilagođeni za invalidska kolica) koji se mogu iznajmiti
- Taksi služba (sa mogućnošću pristupa bez prepreka)
- Uspostavljanje saradnje između regionalnih naselja u razvoju regionalnih sistema iznajmljivanja (uređaji koji se mogu preuzeti na jednoj mestu i predati na drugoj)
- Podela informacija o uslugama o prevozu bez prepreka, mogućnostima iznajmljivanja vozila, pružanjem opcije online rezervacije (kalendar rezervacija)

Upotreba adaptivnih interpretacionih sredstava za tumačenje, npr. informativne table na izložbama u visini na kojoj su čitljive za osobe u invalidskim kolicima, upotreba vodiča za mobilne aplikacije, sistemi audio vodiča, nadpisi sa Brajevim pismom, titlovani kratki filmovi, audio materijali u čitljivoj formi, specijalno vođeni obilasci, specijalne gradske štenje (posebno za osobe sa invaliditetom, maršute koji se mogu obići, specijalno obučeni vodiči)



U slučajevima da su turističke atrakcije i usluge teško dostupne, potrebna su posebna rešenja, pomagala i opreme, npr.

- Iznajmljivanje električnih mopeda
- Obezbeđivanje adaptivnih bicikala
- Obezbeđivanje adaptivnih plovila sa posebnim uređajima za podizanje i spuštanje
- Obezbeđenje konstrukcija za dizanje na bazenima i na plažama
- Izgradnja popločanih staza na otvorenim plažama, sa mogućnošću spuštanja u vodu, sa rešenjem signalnog sistema
- Izgradnja staza bez prepreka u parkovima i baštama
- Na izložbama predmeti koji se mogu dodirnuti, opipati, kopije, makete
- Tumačenje znakovnog jezika na pozorišnim i drugim scenskim predstavama
- Kod vidikovaca, teško dostupnih atrakcija (gde pristup bez prepreka nije moguć) pogled koji bi se video sa visine prikazati na džinovskim platatama, projektorima, informacionim tablama, virtualnim rešenjima

Izrada programskih paketa bez prepreka, tematskih maršuta:

- Izraditi tematske maršute pristupačnosti (npr. prema vrsti invaliditeta)
- Izraditi programske pakete bez prepreka
- Razvijanje garantovanih ponuda, programa bez prepreka
- Organizacija programa: zajednički organizovati rekreativne (provođenje slobodnog vremena) programe za osoba sa invaliditetom i osoba bez invalideta

Označavanje fokusnih tačaka razvoja:

Na primerima međunarodnih iskustava, preporučuje se, da se ide korak po korak, da se fokusira na manje geografske oblasti i da se u datoj oblasti obezbedi što celovitiji pristup turističkim uslugama, avanturama bez prepreka, de se ostvare pozadinski razvoji (vidi. saobraćaj, infrastruktura naselja itd.). U zavisnosti od raspoloživih sredstava, postoji mogućnost daljeg razvoja i u široj geografskoj oblasti.

Predlaže se fokusirati na područja:

- 1. Predloženo fokusno područje: Baja - (centar grada - ostrvo Petefi - Ribarska obala /Halászpart) - Gemenc**
Fokusno područje obuhvata najatraktivnija centralna područja Baje u turističkom smislu, kao i vodeću programsku ponudu Gemenca, koja je vrlo atraktivna u regionalnoj turističkoj ponudi, gde već delimično postije ponude, atrakcije i usluge bez prepreka.
- 2. Predloženo fokusno područje: Sombor – Bački Monoštor - Bezdan**
Fokusno područje obuhvata centar Sombora, kao i dva obližnja naselja, Bački Monoštor i Bezdan. Iako postoje (delimično) turističke atrakcije i usluge bez prepreka u fokusnom području, turizam za osobe sa invaliditetom i dalje zahteva značajna ulaganja.
- 3. Predloženo fokusno područje: područje između Baje i Sombora uz glavni put 51/15**
Povezanost Baje i Sombora osigurava razvoj ovog područja i fokusnih mesta 1 i 2 (ako je na području 1 i 2 (bar delimično) završena turistička ponuda bez prepreka)
- 4. Predloženo fokusno područje: Biciklistička staza Baja - Mohač (za one u dobroj fizičkoj kondiciji)**
Najlepša biciklistička staza u okolini je Podunavska biciklistička staza EuroVelo 6, koja se može koristiti između Baje i Mohača za osobe sa invaliditetom koji su u dobroj fizičkoj kondiciji, ako je na raspolaganju poseban bicikl, ili električni motorsikli.

Detalji o ključnim razvojnim potrebama nalaze su u studiji LOT 2.



1.2.6 Zadaci zajedničkog menadžmenta

Razvoj krovnih organizacija

Postoji potreba za jednom takvom krovnom organizacijom koja obuhvata zadatke planiranja i razvoja turističkih destinacija bez prepreka, pruža organizacionu i tehničku pozadinu za saradnju i koordinira sprovođenje zajedničkih zadataka.

U prekograničnom području, poslove upravljanja regionalnom turističkom destinacijom, trenutno obavljaju dve organizacije, TDM Baja na mađarskoj strani, Turistička organizacija grada Sombora na srpskoj strani, pa se preporučuje da se zadaci upravljanja destinacijama bez prepreka dodele ovim dvema organizacijama, da se između njih stvori efikasna saradnja.

Izgradnja partnerstva

Razvoj turističke destinacije bez prepreka ne može postojati bez široke društvene saradnje. Uključivanje odgovarajućih organizacija je izuzetno važno, posebno profesionalna saradnja sa organizacijama koje zastupaju interese osoba sa invaliditetom. Osim toga, formiranje i obučavanje pružalaca turističkih usluga je od suštinskog značaja, kao i senzibilizacija stanovništva radi boljeg prihvatanja osoba sa posebnim potrebama.

Ažurirana, pouzdana informativna usluga u oblasti bez prepreka

Za organizovanje putovanja osoba sa invaliditetom i tokom njihovog boravka, treba obezbediti ažurne i pouzdane informacije o dostupnim turističkim i pozadinskim uslugama za osobe sa invaliditetom i osoba sa posebnim potrebama, kako bi se izbegla neprijatna iznenađenja. Zahtev da se obezbedi jednak pristup informacijama, je da budu jasne, lako razumljive komunikacije i upotrebu specijalnih infokomunikacijskih sredstava.

Podsticanje cilja, da turističke usluge budu bez prepreka

Podsticanje da turističke usluge budu pristupačne, treba podsticati menjanje stava u privatnom sektoru, obezbediti transfer znanja, raditi na širenju zaštitnog znaka, zajednički učestvovati na tenderima, stvoriti fond uzajamne pomoći.

Zajednička aktivnost u vrednovanju i marketingu

Sprovoditi koordinirane prodaje i marketinške aktivnosti kao jedinstvene turističke destinacije bez prepreka, neophodne su promocije i brendiranje.

Svrha i zadatak marketinške komunikacije je dostavljanje komunikacionih poruka - efikasnim kanalima i sredstavima - ciljnoj grupi. Komunikacijski miks uključuje oglašavanje, ličnu prodaju, podsticanje promotivne prodaje i PR aktivnosti.

Komunikaciona poruka: Region Baja-Sombor sa **ljubavlju dočekuje** turiste sa posebnim potrebama: postoje **zagarantovane usluge** koje su bez prepreka, pristupačni, koji omogućuju svima da upoznaju **bogato prirodno i kulturno nasleđe regiona**; pristup je takođe olakšan **pojedinačnim popustima**; dakle, **svako ima mogućnosti neograničenog turističkog doživljaja**

Praćenje aktivnosti

Cilj monitorske delatnosti je kontinualno praćenje učinka regiona i određivanje problema, izazova i potrebe razvoja. Nadovezujući se na ovo, mogu se uraditi budući razvojni programi, bazirajući se na široku saradnju.



1.2.7 Predlozi projekta

Prijedlog projekta 1.: Razvojem ICT tehnologije pružaju se pouzdane informativne usluge za razvoj turizma za osobe sa invaliditetom

Cilj projekta je da pripremi i sprovede razvoj ICT tehnologije, koji pruža pouzdane i sveobuhvatne informacije turistima sa posebnim potrebama o mogućnostima i uslovima o uslugama bez prepreka, kod planiranja putovanja u region Baja-Sombor, ili za vreme njihovog boravka. Obezbeđenje jednakog pristupa informacijama, koji su razumljivi primenom specijalnih infokomunikacionih sredstava. Moguće projektne aktivnost:

- Sakupiti dobre primera iz domaće i inostrane prakse, koje se mogu adaptirati za razvoj specijalnog ICT
- Izgraditi bazu podataka i njihovo stalno ažuriranje o turističkim uslugama, o pozadinskim infrastrukturnim elementima o pristupu bez prepreka
- Razvijati veb stranice za osobe sa invaliditetom, sa svim info uslugama, online rezervacijama
- Izraditi regionalne mobilne aplikacije za vodiče, elektronske informativne usluge postavljanjem QR kodova (sa naznakom i dostupnošću svim uslugama bez prepreka)
- Postaviti informacione terminale sa pristupačnim sadržajima (sa audio i vizuelnim sadržajima)
- Primeniti specijalna pomagala i rešenja tumačenja, npr.audioguide (audio vodiče), indukcionu petlje/FM tehnologiju, tumačenje znakovnog jezika, narirane male filmove, nadpise sa Brajevim pismom, informacije koje se mogu čitati sa QR kodom
- Učestvovati na specijalnim konkursima za razvoj ICT
- Obučiti osoblje informativnih turističkih tačaka za davanje detaljnih informacija o pristupačnostima za turiste sa posebnim potrebama, njihovo zbrinjavanje
- Ostvariti povezivanja transfera znanja

Mogući izvori finansiranja:

- IPA Program Prekogranične Saradnje Mađarska-Srbija: 2.2 Prioritet kulture i turizma, 2.2.3 Zajedničko održavanje i korišćenje informacija u turističke i kulturne svrhe
- Program Transnacionalne Saradnje Dunav 2021-2027: PO1 Istraživački i inovativni kapaciteti, i razvijanje i širenje naprednih tehnologija

Prijedlog projekta 2.: Kompletan razvoj turističke ponude bez prepreka u izabranom fokusnom području

Cilj predloga projekta je složen razvoj odabranog fokusnog područja definsanog strategijom: u ovom užem geografskom području, mora se osigurati jednak pristup turističkim uslugama i elementima infrastrukture u svim segmentima turističkih vrednosti. Moguće projektne aktivnosti:

- Detaljna razrada plana projekta o pristupačnostima fokusirane regije
- Ostvarenje zadataka tehničkog planiranja
- Ostvariti potpunu - fizičku i ICT - pristupačnost osobama sa invaliditetom
- Stvaranje posebnih usluga za invalide, npr. razvoj adaptivnih sredstava za pristup, prikaz i obilazak prirodnih i kulturnih vrednosti, izrada specijalnih programa obilaska, stvaranje specijalnih atrakcija
- Osnivanje fonda za pomoć pružiocima usluga za razvoja pristupačnosti smeštajnih i ugostiteljskih objekata koji posluju u fokusnom području (npr. sa finansiranjem tipa CLLD, uključujući i izvore socijalnog finansiranja)
- Primena zaštitnog znaka
- Uspostaviti saradnju sa zainteresovanim organizacijama i davaocima usluga (profesionalna saradnja, pružanje aktivnih turističkih usluga)
- Komunikacija u ponudi i marketingu
- Sprovesti potpunu komunikaciju u informacijama



Mogući izvori finansiranja:

- IPA Program Prekogranične Saradnje Mađarska-Srbija: 2.2 Prioritet kulture i turizma, 2.2.1 Razvoj zajedničkih turističkih proizvoda sa zajedničkim marketinškim proizvodima
- Transferni Program Saradnje Dunav 2021-2027: Proiritet Socijalnija Regija Dunav PO4 Jačanje uloge kulture i održivog turizma u ekonomskom razvoju, u društvenoj uključenosti i u društvenim inovacijama
- Operativni Program za Regionalni Razvoj i Razvoj Naselja Plus (HU): PO5-ii. Integrisani i uključivi društveni, privredni i lokalni razvoj okoline, kulture, prirodnih vrednosti, promocija održivog turizma i bezbednosti, podrška lokalnom i regionalnom razvoju turizma
- Operativni Program za Ekonomski Razvoj i Inovacije Plus (HU): 2.6. Turizam, prioritet zaštite naslijeđa, 2.6.1. Promovisanje integrisanog lokalnog društvenog, ekonomskog i ekološkog razvoja, kulturnog nasleđa i unapređenju bezbednosti
- Programi finansiranja Srbije od staren EU
- Mogućnosti društvenog finansiranja

Predlog projekta 3: Kampanja za saradnju Tourism4All

Cilj ovog predloga projekta je implementacija sistema saradnje i kampanje podizanja svesti koja osigurava uključivanje, saradnju i stav svih zainteresovanih strana. Unutar toga, cilj je stvoriti organizacionu i ljudsku pozadinu neophodnu za razvoj turizma bez prepreka, uspostaviti intenzivnu saradnju između zainteresovanih profesionalnih organizacija i organizacija koje ih zastupaju, te razviti kapacitete zainteresovanih organizacija kroz aktivnosti prenošenja znanja i redovni forumi za saradnju. Takođe je ključni cilj povećati uključivanje stanovništva u razvoj pristupačnog turizma, razvijanjem i primenom inovativnih modela turizma zasnovanih na zajednici u cilju da se osigura privrženost sredini.

Moguće projektne aktivnosti:

- Izgradnja kapaciteta odgovarajućih turističkih i stručnih organizacija u vezi sa pristupačnošću i turizmom bez prepreka
- Razvoj platformi za saradnju i rešenja između turističkih i organizacija od stručnog interesa, npr. formalne i neformalne konsultacije, umrežavanje stručnjaka, individualna stručna pomoć, mentorstvo
- Implementacija sistema zaštitnih znakova u saradnji sa lokalnim pružaocima turističkih usluga
- Pokretanje programa ambasadora
- Podsticanje i podrška društvenih inovacija i finansiranja (raspisivanje tendera, pokretanje programa finansiranja zajednica, podsticanje stvaranja društvenih preduzetništva)
- Podsticanje zapošljavanja osoba sa invaliditetom u lokalnom turizmu, srodnim privrednim granama i organizacijama
- Uključivanje stanovništva u razvoj turizma bez prepreka, npr. uspostavljanjem lokalne mreže za podršku volonterima, pokretanjem volonterskih programa, organovanje kurseva popularizacije, tenderi za stanovništvo
- Aktivnosti marketinške komunikacije, npr. organizovanje dana jednakih mogućnosti, organizovanje komunikacionih kampanja koje oblikuju svest, organizovanje dobrotvornih programa

Mogući izvori finansiranja

- Dunavski Program Transnacionalne Saradnje 2021-2027: Društveniji Prioritet Dunavske Regije, PO4 Jačanje uloge kulture i održivog turizma u privrednom razvoju, društvenoj uključenosti i društvenim inovacijama
- IPA Program Prekogranične Saradnje Mađarska-Srbija 2021-2027: 3.1 Prioritet je promovisanje skladnih dobrosusedskih odnosa kroz saradnju između strana, predložene akcije 3.1.1 "Izgradnja međusobnog poverenja, posebno promovisanjem akcija za jačanje međuljudskih kontakata (P2P)



1.3 EXECUTIVE SUMMARY

1.3.1 Introduction – Purpose of the study, methodology

The overarching goal of the Baja-Sombor Tourism4All project is to develop barrier-free tourism in the Baja-Sombor cross-border area to ensure equal access to the natural and cultural values of the area for people with disabilities. The aim of the project is also to exploit the economic potential of barrier-free tourism: by attracting new target groups the performance of the region's economy can be improved and it can increase tourism revenues.

The aim of the present study is to develop a common barrier-free tourism development concept for the Baja-Sombor region by evaluating the accessibility features of the existing supply elements, defining common development directions and developing project proposals for future cooperation.

The concept is based on the available statistical data, research results and statements, and the situation analysis also includes international perspectives to learn about adaptable good practices. The validity of the situation analysis was strengthened by in-depth professional interviews and the results of a survey. The basis of the attraction inventory was the tourism database developed within the framework of the Baja-Sombor Greenways project (HUSRB/1602/31/1603): the accessibility of attractions was examined based on information from secondary sources, site visits, data sheets filled in by service providers and telephone inquiries.

This strategy forms the basis for further professional activities within the Baja-Sombor Tourism4All project: the development of barrier-free tourism product packages and thematic routes (LOT 2), the development of a regional trademark system concept (LOT 3) and the image design of a barrier-free tourist destination (LOT 4).

The delimitation of the project area was given by settlements identified in the Greenways study.

1.3.2 The current situation of barrier-free tourism

Tourism is an important and growing economic sector that contributes greatly to local economic development, international relations, and knowledge and understanding of different cultures. However, **access to tourism products and services is not always equal**: people with different disabilities often have little or no access to these services.

According to the WHO, 15% of the world's population has some degree of disability; In Europe, the estimated number is 80 million people, or about 10% of the population. Moreover, the number of annual journeys by people with some level of accessibility in the EU is around 800 million.

Based on demographic trends, the number of people affected is expected to increase further, as more and more people are still active within the aging population, while they are already restricted in their mobility or have other disabilities (e.g. visual and hearing impairments). **According to international trends, tourists are getting older, with the senior age group traveling more and more often, increasing the demand for services appropriate for this target group.**

As a result, efforts to emphasize the importance of barrier-free tourism have intensified in recent years. **The so-called "Tourism for All" movement aims to make tourist destinations accessible to ensure equal access.** Barrier-free tourism seeks to reduce and eliminate barriers to travel in order to make tourism experiences equally accessible to all. **The vision of the barrier-free tourism development is to create a tourism environment that makes services accessible to all, in all elements of the tourism value chain, from information to accessibility to attractions and services, i.e. the travel experience.**

According to European surveys and studies, **although the intensity of travel for people with disabilities still lags far behind that of the general population, the main reason for this is the lack of**



supply: people with disabilities would travel more if there were well-accessible offers and reliable information. In addition to ensuring equal opportunities, the development of **barrier-free tourism can also have serious economic impact on tourist destinations, as this could ensure to attract new target groups, thus increasing the number of visitors to the area and the profitability of services.**

People with disabilities typically travel shorter distances, preferring domestic destinations: **the development of barrier-free tourism can therefore be of particular benefit to destinations that primarily target domestic markets or, due to their cross-border location, welcome visitors from nearby border areas.**

Exploiting the economic potential of barrier-free tourism requires the removal of existing barriers and comprehensive and sustainable development in all aspects of the tourism value chain. A closed (i.e. accessible in all elements) tourism service chain is particularly important for travellers with disabilities, as it is more difficult for them to exchange alternative elements. **A barrier-free tourist destination can therefore be successful if accessibility is achieved in a complex way, through complementary measures and investments** (eg there is little point in creating a barrier-free hotel in a region where additional elements are not accessible to people with disabilities). Thus, tourist destinations that want to benefit from barrier-free tourism need to provide a wider range of and higher quality of barrier-free services to ensure their competitive advantage.

There are already several good practices for developing a barrier-free tourist offer that can be adapted. The good practices presented below include international barrier-free tourism collaborations and networks; complex accessibility initiatives for countries, regions or cities; and accessible tourism services.

Although both in Hungary and Serbia the law provides for equal opportunities for the disabled and the importance of accessibility - however typically only tangentially - is also reflected in regional development documents, **there are serious shortcomings in the accessibility of the tourist offer in both countries.**

The offer of barrier-free tourist services and attractions is also limited in the examined project area, which, however, is not a region-specific problem, but can be assessed as a national backwardness (apart from some good examples).

The identified main issues, deficiencies:

- **Availability of information:** the biggest problem is that there is almost no information available on barrier-free services, making travel extremely difficult. According to experiences, even though information on the availability of services is available, in many cases this information is not reliable, accessibility often does not meet needs, so it is an unpleasant "surprise" on site that a particular facility / service cannot be used by travellers with special needs (e.g. there is a ramp, but its slope is well above the required angle of inclination). Additionally, there is no information sheet, or online platform, where information on the area's offerings is fully available.
- **Accessibility of the urban environment:** the accessibility of the urban environment - especially in larger settlements - lags far behind what is desired. Although progress has already been made on new developments in terms of equal access and much of the downtown area is walkable; in many places, people with reduced mobility encounter physical obstacles on the roads and sidewalks, and there are almost no complete facilities for the visually impaired (e.g. guide lanes, pedestrian crossings with audible signals), so they do not have the conditions for independent, safe transport.

„There is no reliable information: many times we are confronted with the fact that a service advertised as accessible is actually useless to us.“



- **Accessibility of public transportation:** Access to public transportation is typically a problem for people with disabilities. Neither the public transportation nor the stations and stops are accessible (with one or two exceptions - see Baja Csermák tér bus station).

„The transport options are beyond criticism.”
- **Public toilets:** There are public, barrier-free toilets in Baja in several places in the city centre (such as at the Downtown Community House, Petőfi Island, the bus station), but in Sombor and other settlements in the area we do not find such an opportunity. There are also barrier-free water blocks in only some of the attractions, and in restaurants.
- **Parking:** parking is free in the area, at designated locations. There are several car parks for the disabled in Baja, Sombor and Mohács, but in smaller settlements we find fewer such facilities, and the physical design of the car parks is unsuitable for disabled people or people with reduced mobility in many of the places (e.g. there is no sill-less sidewalk next to the parking lot, there is not enough space for getting on and off for the disabled, the parking spaces are far from the entrance of the facilities).
- **Accessibility of institutions and public services:** as a result of renovations and constructions of public institutions implemented in recent decades, typically with the support of the European Union, these facilities are already accessible due to the mandatory (at least project-proportional) accessibility requirements (such as institutions, schools, kindergartens), however, many public services (e.g. post offices, or most shops) are not or not universally accessible to people with disabilities.
- **Accessibility of attractions:** most of the attractions, even the main attractions, are not accessible to people with disabilities and we can hardly find any services or program opportunities that specifically target these people. In the case of old, monument buildings, the implementation of physical accessibility cannot be carried out completely or only with very significant expenses. Nevertheless, typically, visually impaired people are not provided with safe, self-help solutions (e.g. guide bars, Braille), and the limitations of adaptive interpretation tools almost completely exclude this group of people with disabilities from tourist experiences and from learning about the natural and cultural values of the area. Although the hearing impaired do not have special needs in terms of physical access, improving accessibility could also be of great help to them in creating a sense of security for them and thus, they could better experience tourism. Physical access to attractions and services is not a problem for the mentally handicapped, but the adaptive presentation of values still needs to be developed.

„We can't get down to the fishing shore either: there is a ramp, but the slope is very steep, it can't be used alone.”
- **Accessibility of active leisure opportunities:** the range of active program opportunities is very limited, barrier-free beaches, swimming pools, spas, sports facilities, playgrounds are provided in only a few places (but these are only partially barrier-free, not covering all types of disabilities).
- **Accessibility of accommodation:** the accessible accommodation capacity in the area is minimal. Many times, only the building is barrier-free, but the hotel room is not, or the room is accessible to the disabled, but at the same time a barrier-free washbasin is not available, or it is designed in a way, which does not actually meet special needs. Limited capacity does not allow group travel at all.
- **Restaurants:** only a few restaurants in the area are accessible for the disabled, however, they typically do not have an accessible water block. Satisfying special eating needs and diets is also a problem.

„Some restaurants are barrier-free, but there are no accessible washbasins for example.”
- **Joint travel arrangements:** people with disabilities would like to travel together, in groups, but this is greatly hampered by the lack of special travel arrangements and higher capacity accommodations.



- **Affordability of services:** The limited accessibility of services - at the national level - shows particularly large gaps in the more affordable categories. Although ad hoc discounts are available (on request), regularizing this could motivate tourists to arrive. Special tools and equipment are especially expensive, so their rentability could also help tourists with special needs (e.g. electric wheelchairs, special bicycles, sports equipment rental).

„The affordable places are not barrier-free; the new places are, but they are too expensive for them to afford”
- **Preparedness of tourism service providers and employees:** tourism service providers have not yet recognized the business opportunities inherent in barrier-free tourism in connection with their own business, so they do not feel it is beneficial for them to develop accessibility. The preparedness and attitude of those employed in tourism-related professions towards guests with special needs also needs to be improved.

„If different services were easily accessible in the hotel, I would use these, so I would pay more”
- **Attitude formation, sensitization:** the social acceptance of people with special needs can be said to be appropriate in the area, there are sensitization programs (e.g. in schools) and events that help to get to know and accept each other (e.g. Disability Day, cultural programs). By expanding the range of programs and further events that help the integration of healthy and disabled people and prolong the time they spend together, acceptance can be further increased, and it would also help the integration of people with disabilities into the community. Involving young people to strengthen volunteering would be particularly important, as older people and those with personal involvement are currently more likely to help the work of professional organizations.

„We have no bad experiences regarding social acceptance.”
- **Cooperation:** although some institutions cooperate with each other, there is no comprehensive, permanent cooperation between organizations interested in tourism and professional organizations representing people with disabilities. It is not typical for the settlements to involve professional organizations in the preparation of a development. It would also be important to broaden employment opportunities for people with disabilities, which could also help shape attitudes.

1.3.3 Vision

At present, the travel opportunities of people with disabilities are very limited: it is generally typical that their choice of destination is not determined primarily by their interests, motivation, but by the availability of services, i.e. at present we cannot talk about equal access to tourist experiences. The lack of accessibility is manifested in a complex way, in all elements of the tourism value chain.

„People with disabilities do not travel where they want to go, but where they can.”

The implementation of such a complex development requires a significant resource requirement, so the realistic goal of creating a barrier-free tourism offer is therefore to ensure barrier-free access to tourism services in a narrower area, but within this narrow area it should be complete.

Vision of the region: **The Baja-Sombor cross-border region is a well-known and popular tourist destination, whose areas of special interest - in all elements of the tourist value chain - provide unhindered access to tourist attractions and services for the disabled, the visually and hearing impaired and the mentally disabled, thus, these areas of the region provide equal access to the tourist experience for all. Reliable and up-to-date information on accessibility features is available for travel arrangements, so visitors will not be unpleasantly surprised. The barrier-free service offers of the region are connected by common tourism products, thus instead of point-like supply elements, regional program packages provide a complex experience, which ensure the presentation**



of natural and cultural values. In the area, disabled people and other tourists with special needs (e.g. the elderly) are welcomed by tourism service providers, who, in addition to recognizing the social advantages of barrier-free tourism, also profit from its economic benefits. The Baja-Sombor region is an exemplary destination for the Tourism4All movement.

1.3.4 Target groups

The primary target group of the project is people with disabilities - people with reduced mobility, the visually and hearing impaired and people with mild to moderate intellectual disabilities – which group, by definition, appears to be final, presumably living with a physical or intellectual or sensory disability that affects their entire life and affects their daily lives.

The secondary target group of the project is the elderly: senior travellers over the age of 65, who, due to their health status or to their age (limited mobility, visual or hearing problems), are often also more limited or unable to use certain tourist services; thus, the development of barrier-free tourism will create equal opportunities for this segment as well.

With a broader interpretation of the target groups, the target audience of the project also includes those who are temporarily restricted in their movement due to their situation: thus, **the tertiary target group is people who are temporarily difficult to move due to an injury or families with a pram.**

An additional target group of residents are those belonging to the above groups (the disabled, the elderly, families with prams), as the accessibility of the urban environment and the expansion of the range of services available without physical or info communication barriers can result in a significant improvement in quality of life.

It is important to emphasize that the motivation for travel and interest of people with disabilities do not differ from that of healthy travellers: **in their case, no new supply elements are needed, but access to special services must be provided for existing services and values.**

Positioning of the Baja-Sombor barrier-free tourist area: **The Baja-Sombor area welcomes people with disabilities. It provides barrier-free access to tourism experiences - in a complex way, in all elements of the tourism value chain - for all disability groups. The use of tourist services is ensured with a high degree of independence, at an affordable price in a safe and supportive environment. With this, the Baja-Sombor region is a model destination for barrier-free tourism, which also serves as a good example for other tourist regions.**

1.3.5 Suggestions for product development

The long-term development tasks of barrier-free tourism are **comprehensive development interventions in all areas of tourism and covering the whole region, the implementation of which creates the ideal target situation** (= fully barrier-free supply for all types of disabilities throughout the region). **Achieving this desirable future state is, of course, only possible in the longer term, with significant investments, conscious planning and effective cooperation between the organizations involved.**

To make a positive shift in the creation of the region's barrier-free tourism offer even in the short term, we highlight the proposals that can be implemented in the shorter term, with lower resource requirements. The latter are typically info communication developments, equipment purchases, or even organizational and cooperation tasks, in addition to the fact that in the case of new investments, the fulfilment of physical accessibility requirements is also expected in the short term.

The short-term development task options are discussed below:

Fulfilment of physical and info communication accessibility requirements in case of new investments and developments:



- Maximum consideration of the principles of universal design (considering all types of disabilities) - physical and info communication accessibility, application of smart solutions and innovation, involvement of a rehabilitation engineer
- Involvement of the relevant professional and interest representation organizations in the preparation of investments and developments
- Announcing and conducting community planning events with the involvement of the disabled in the framework of the preparation of investments and developments (e.g., touring existing facilities, pilot visit - exploring development needs and demands)
- Preference for devices that also ensure barrier-free use when purchasing new equipment and vehicles (e.g., minibuses)

ICT accessibility, full information on accessibility (or on the lack of that):

- Online information available on a barrier-free tourism website (highlighted, in a separate menu item)
- Creating a mobile application for route planning (planning barrier-free routes along pre-set main parameters with barrier-free POIs)
- Indication of barrier-free services in tourist brochures and on maps
- Production of barrier - free tourist brochures and maps (information on barrier - free services, Braille written map, brochure, audio map, etc.)
- Indication of barrier-free routes within the settlement with traffic signs, pavement signs, construction of an induction loop
- Use of barrier-free ICT tools: e.g., information boards in capital letters, embossed maps, audio maps, Braille written information boards, brochures and restaurant menus, hands-free screens, light and audio security systems, induction loop / mobile FM technology, use of indoor radio signalling systems to help visually impaired in their movement, etc.

Development of barrier-free reservation and access control systems:

- Providing barrier-free accommodation, online booking / check-in and check-out / information on available services for the visually impaired on websites / applications
- Providing barrier-free table reservation in restaurants, with online reservation opportunity for the visually impaired on websites / applications
- Barrier-free ticket purchase at tourist attractions, service bookings with online booking for the visually impaired on websites / applications
- Development of appropriate entry system for the disabled (without queuing)

Starting a barrier-free minibus service:

- Providing a minibus service available on request, with online booking option (booking calendar)
- Launch of directional bus service for main attractions during peak periods (scheduled, with pre-announced timetable)

Procurement and provision of rental opportunity of adaptive mobility vehicles and equipment:

- Purchase and rental of special vehicles (electric moped, adaptive bicycle and watercraft, accessible car)
- Taxi service (with accessible cars)
- Establishment of co-operation between settlements in the region for the development of regional rental systems (vehicles that can be picked up at one location and handed over at another)
- Dissemination of information on barrier-free transport services, vehicle rental options, by providing an online pre-booking option (booking calendar)

The use of **adaptive interpretation tools**, e.g., wheelchair accessible, readable height information boards, use of a mobile application guide, audio guide system, Braille signage, subtitled short films,



audio in a readable version, special guided tours, city walks (designed especially for the disabled, with barrier-free routes and qualified tour guides).

The use of special solutions, tools and equipment in case of hard-to-reach tourist attractions and services, e.g.:

- Electric moped rental
- Provision of adaptive bicycle
- Provision of adaptive watercraft with special lifting devices
- Provision of lifting devices for swimming pools and beaches
- Design of paved walkways on open-air beaches, with the possibility of descending into the water, with a signal system solution
- Creating barrier-free routes in parks and gardens
- Tactile presentation objects, replicas, models at exhibitions
- Sign language interpretation for theatre performances and stage shows
- Displaying the view from lookout points and hard-to-reach attractions (where barrier-free access is not feasible) on giant posters, projectors, information boards, by virtual reality programs and other innovative solutions

Creation of barrier-free program packages and thematic routes:

- Development of barrier-free thematic routes (e.g., based on type of disability)
- Development of barrier-free program packages
- Improving the guaranteed barrier-free program selection
- Program organisation: organising programs that enable people with and without disabilities can spend time together

Selecting the development focus groups:

Based on international best practices it is advised to go step by step, concentrate on one small geographic location and enable the fullest possible access to touristic services, by implementing the necessary background developments (e.g., transportation, settlement infrastructure, etc.). The geographic location can be extended later, based on the available funds.

Recommended focus areas:

- 1. Recommended focus area: Baja - (inner city - Petőfi-island - 'Halászpárt') Gemenc**
The focus area includes the most attractive inner areas of Baja from a touristic perspective, and the programs of Gemenc, which is the main attraction of the region, where barrier-free tourist attractions and services are partially available.
- 2. Recommended focus area: Sombor - Monostorszeg - Bezdán**
The focus area includes the inner city of Sombor and two nearby settlements Monostorszeg and Bezdán, which are also popular. Although some (partially) barrier-free tourist attractions are available at the focus area, the barrier-free tourism needs significant improvement.
- 3. Recommended focus area: area between Baja and Sombor, along the roads 51 and 15.**
The development of the area between Baja and Sombor enables the connection of focus areas 1 and 2 (in case the barrier-free tourist offers of areas 1 and 2 are, at least partially, developed).
- 4. Recommended focus area: Baja - Mohács cycling route (for people in good physical condition)**
The most beautiful cycling route of the region is the Eurovelo 6 route, which can be ridden between Baja and Mohács by disabled people in good physical condition, if special bicycles are available, or by using electric mopeds.

The details of the main development needs can be found in study LOT 2.



1.3.6 Common management tasks

Development of umbrella organisations

An umbrella organisation is needed, which brings together the tasks of creating and developing the barrier-free touristic destination, secures the organisational and technical background for the cooperation and coordinates the implementation of the common tasks. Currently, in the cross-border area, the touristic destination management tasks are performed by the TDM organisation in Baja on the Hungarian side, and the Tourist Agency of the City of Sombor on the Serbian side, therefore it is advised to allocate the tasks related to the barrier-free destination management to these organisations and create efficient cooperation between these organisations.

Partnership development

The development of a barrier-free tourist destination cannot be without broad social cohesion and partnership. The involvement of affected organisations is highly important, especially the professional cooperation with organisations representing the interests of people with disabilities. In addition, the attitude-shaping and training of touristic service providers is essential, as is the sensitization of the population to better accept travellers with special needs.

Up-to-date, reliable, barrier-free information service

Up-to-date, reliable information on accessible tourist and background services for disabled and special needs travellers should be provided for travel organisation and during their stay, to avoid unpleasant surprises for visitors. Ensuring equal access to information requires clear, easy-to-understand communication of information and the use of special info communication tools.

Encouraging the accessibility of touristic services

Encouraging the accessibility of tourism services is possible by the attitude-shaping of private enterprises, knowledge transfer activities, the operation of the trademark system, the provision of financial support, and the implementation of joint tender activities and the establishment of a support fund.

Joint sales and marketing activities

The implementation of coordinated sales and marketing activities is essential for the marketing, promotion and branding of the barrier-free area as a unified tourist destination.

The purpose and task of marketing communication is to deliver the communication message to the target group through effective channels and tools. The communication mix includes advertising, personal sales, sales promotion activities and PR activities.

Communication message: The Baja-Sombor region **welcomes** tourists with *special needs*: **guaranteed barrier-free** services and offers that allow everyone to get to know the **rich natural and cultural heritage** of the region; access is also facilitated by **unique discounts**; thus, **everyone has an unlimited access to the touristic experience**.

Monitoring activity

The purpose of the monitoring activity is to continuously monitor the performance of the area and identify problems, challenges and development needs. Building on this, future development projects can be developed to further improve the performance of the region, based on a broad partnership.



1.3.7 Project proposals

Project proposal 1: ICT developments to provide a reliable information service for the development of barrier-free tourism

The aim of the project initiative is to prepare and implement ICT developments that provide reliable and comprehensive information about the barrier-free services and programs to tourists with special needs, who are planning a trip to the Baja-Sombor region or staying there.

Ensuring equal access to information requires clear, easy-to-understand communication and the use of special info communication tools. Possible project activities:

- Collection of domestic and international best practices from adaptable solutions of special ICT developments
- Creation and update of a database of the barrier-free status of regional tourism services and background infrastructure elements
- Creation of a barrier-free website with comprehensive information sources and an online booking interface
- Development of a regional tour guide mobile application, electronic information services by placing QR codes (with the indication and accessibility of all barrier-free services)
- Placement of information terminals with barrier-free content (audio and visual)
- The use of special interpretation tools and solutions, e.g., audio guide, induction loop / FM technology, sign language interpretation, narrated short films, Braille signage, information accessible by QR codes
- Call for tenders for the implementation of special ICT developments
- Preparing staff members of tourist information offices for sharing accessibility information, informing tourists with special needs and related guest management
- Implementation of related knowledge transfer activities

Possible sources of funding:

- Hungary-Serbia IPA Cross-border Cooperation Programme: 2.2 Culture and tourism priority, 2.2.3 Joint management of tourist and cultural information
- Danube Transnational Cooperation Program 2021-2027: PO1 Enhancing research and innovation capacities and the uptake of advanced technologies

Project proposal 2: Complex development of barrier-free touristic service offers in selected focus area

The aim of the project proposal is the complex development of the selected focus area defined by the strategy: in this narrow geographical area, equal access to tourism services and infrastructure elements must be ensured by all elements of the tourism value chain.

Possible project activities:

- Detailed elaboration of the project plan for the accessibility of the focus area
- Implementation of technical design tasks
- Providing full accessibility of the affected area - physical and ICT
- Creating special services for people with disabilities, e.g., development of adaptive interpretation tools related to guided walks, presentation of natural and cultural values, development of special tour programs, creation of special attractions
- Establishment of a service provider fund to support the accessibility developments of accommodation and catering establishments operating in the focus area (e.g. with CLLD-type financing, involving social financing sources)
- The use of trademark
- Establishment of co-operations between the organizations and service providers involved (professional co-operation, tourism services)



- Sales and marketing communication activities
- Comprehensive dissemination of information

Possible sources of funding:

- Hungary-Serbia IPA Cross-border Cooperation Programme: 2.2 Culture and tourism priority, 2.2.1 Development of joint tourism products with joint product marketing
- Danube Transnational Cooperation Program 2021-2027: A more Europe priority, PO4 Enhancing the role of culture and tourism in economic development, social inclusion and social innovation
- Territorial and Settlement Development Operational Program Plus (HU): PO5-ii. Integrated and inclusive social, economic and environmental local development, culture, natural heritage, promotion of sustainable tourism and security, support for local and regional tourism developments
- Economic Development and Innovation Operational Program Plus (HU): 2.6. Tourism, heritage protection priority, 2.6.1. Promoting integrated local social, economic and environmental development, cultural heritage and security
- EU funding programs for Serbia
- Social funding opportunities

Project proposal 3: Tourism4All cooperation campaign

The aim of this project proposal is to implement a cooperation system and awareness raising campaign that ensures the involvement, cooperation and attitude-shaping of all stakeholders. In this regard, the aim is the creation of the organizational and human background essential for the development of barrier-free tourism, the establishment of intensive co-operation between the relevant professional and advocacy organizations, and the capacity building of the relevant organizations through knowledge transfer activities and regular co-operation forums. A key objective is to increase the involvement of the population in the development of accessible tourism by developing and implementing innovative community-based models of tourism to ensure the commitment of host communities.

Possible project activities:

- Capacity building of relevant tourism and professional organizations in connection with accessibility and barrier-free tourism
- Development of cooperation platforms and solutions between tourism and professional-interest organizations, e.g., formal and informal consultations, networking of experts, individual professional assistance, mentoring
- Implementation of a trademark system in cooperation with local tourism service providers
- Launch of an ambassador program
- Encouragement and support of social innovation and financing (call for tenders, launching community funding schemes, encouraging social undertakings)
- Encouraging the employment of people with disabilities in local tourism and related businesses and organizations
- Involving the population in the development of barrier-free tourism, e.g., establishment of a local volunteer support network, launch of volunteer programs, organization of training programs and call for tenders for the local residents)
- Marketing communication activities, e.g., organizing equal treatment days, attitude-shaping communication campaigns and charity programs



Possible sources of funding:

- Danube Transnational Cooperation Program 2021-2027: A more social Europe priority, PO4 Enhancing the role of culture and tourism in economic development, social inclusion and social innovation
- Hungary-Serbia IPA Cross-border Co-operation Programme 2021-2027: 3.1 Promoting harmonious good neighbourly relations through co-operation between the parties priority, proposed measure 3.1.1 "Building mutual trust, in particular by promoting actions to strengthen people-to-people contacts (P2P)"

2. BEVEZETŐ

2.1 A PROJEKT ALAPADATAI

Jelen dokumentum Baja Város Önkormányzat és Zombor Város kooperatív összefogásával megvalósuló, az akadálymentes turizmus fejlesztésére irányuló európai uniós projekt keretében került kidolgozásra.

A projekt fő adatai:

Program és támogatási jogcím	Interreg–IPA Magyarország–Szerbia Határon Átnyúló Együtműködési Program; 3. Prioritástengely (Turisztikai és kulturális örökség kooperációjának erősítése), tematikus prioritás: Kulturális és természeti örökségen alapuló turisztikai termékek, szolgáltatások és látnivalók fejlesztése (3.1.)
Projekt címe	Az akadálymentes turizmus fejlesztése a Baja-Zombor határon átnyúló térségben
Projekt rövidített címe	Baja-Sombor Tourism4All
Projekt azonosítószáma	HUSRB/1903/31/0075
Vezető partner	Baja Város Önkormányzat (HU)
Projekt partner	Zombor város (SRB)

2.2 A TANULMÁNY CÉLJA ÉS FELADATA

A Baja-Sombor Tourism4All projekt átfogó célja a Baja-Zombor határon átnyúló térségben az akadálymentes turizmus fejlesztése, annak érdekében, hogy biztosított legyen a térség természeti és kulturális értékeihez való egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékkal élők számára is. A projekt célja egyúttal az akadálymentes turizmusban rejlő gazdasági potenciál kiaknázása is: az új célcsoportok megnyerésén keresztül a térség gazdaságának teljesítőképessége javulhat, a turisztikai bevételek növekedhetnek.

Jelen tanulmány célja és feladata a Baja-Zombor térség közös akadálymentes turizmusfejlesztési koncepciójának kidolgozása a meglévő kínálati elemek feltárásával, ezek akadálymentesítési jellemzőinek értékelésével, a közös fejlesztési irányok meghatározásával és a jövőbeni együttműködést megalapozó projektjavaslatok kidolgozásával.

Célkitűzés, hogy a kidolgozott koncepció minden részletre kiterjedően, az érintettek bevonásával és a jogszabályi környezet figyelembevételével tárja fel a jelenlegi helyzetet; a helyzetértékelésre alapozva pedig olyan reálisan megvalósítható, a gazdasági, társadalmi és környezeti célokat egyaránt kezelő beavatkozási javaslatok kerüljenek kidolgozásra, amelyek hosszú távon szolgálják a térség érdekeit.



A koncepció célja, hogy feltárja azokat a hiányosságokat, amelyek fejlesztésével a fogyatékkal élők – mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek – megkülönböztetés és hátrányok nélkül igénybe vehetik a turisztikai szolgáltatásokat, hozzáférhetnek a térség által kínált turisztikai élményekhez.

Így a koncepció egyrészt egy statikus helyzetet (jelenlegi állapot) rögzít, amelynek keretében részletesen ismerteti és bemutatja a jogszabályi környezetet, az akadálymentesítésre vonatkozó építészeti és egyéb elvárásokat, a jelenlegi turisztikai kínálatot, valamint a térségre vonatkozó meglévő fejlesztési programokat, stratégiákat; másrészt – a helyzetelemzés tükrében – javaslatokat ad a rövid- és hosszabb távon megvalósítható fejlesztésekre, szükséges beavatkozásokra és a partnerek által megvalósítható jövőbeli projektlehetőségekre is. Utóbbiak kapcsán a tanulmány figyelembe veszi a 2021-2027 közötti programozási időszakra vonatkozó forrásbevonás lehetőségeit.

A turizmus, így különösen az akadálymentes turizmus fejlesztésére irányuló stratégiák akkor tudnak sikeresen megvalósulni, ha

- azok összhangban vannak a térség természeti és gazdasági adottságaival,
- a lehetőségek kiaknázására épülnek, csökkentik a meglévő hátrányokat,
- az egyes fejlesztési területek egymással összhangban valósulnak meg,
- az egymásra épülő fejlesztési területek komplex módon kerülnek áttekintésre és kidolgozásra,
- az egyes társadalmi, gazdasági, környezeti érdekek – a lehetőségek szerint – egymást erősítve érvényesülnek.

A Baja és Zombor városok összefogásával megvalósuló projekt tovább erősíti a kohéziót, a gazdasági és társadalmi kooperáció erejét, a projektmegvalósításban pedig erőteljesen érvényesül a szinergia.

Az akadálymentes koncepció kidolgozása és jövőbeni megvalósítása lehetőséget ad egy térségi mintaprojekt megvalósítására, amely adaptálható jó példát jelenthet más térségek számára is.

2.3 MÓDSZERTAN

A koncepció kidolgozása az elérhető statisztikai adatokra, kutatási eredményekre, kimutatásokra épült: az ún. desk research kutatás keretében mind a helyi (pl. településekre vonatkozó népességi, gazdasági adatokat), mind a regionálisan és országos szinten elérhető adatok összegyűjtésére és feldolgozására sor került. A helyzetelemzés nemzetközi kitekintést is tartalmaz, az akadálymentes turizmus nemzetközi trendjeinek feltárása és az adaptálható jó gyakorlatok megismerése érdekében. A desk research kutatáshoz felhasznált szakirodalmat a melléklet tartalmazza.

A helyzetfeltárás megalapozottságát szakmai mélyinterjúk erősítették. Feltárássra kerültek azok a társadalmi szervezetek, csoportok, amelyek közvetlenül érintettek a fogyatékkal együtt járó problémákban. Ezen csoportok érdekképviselői szervezetei mellett a helyi turisztikai szervezetek, önkormányzatok megkérdezésére is sor került. A bevont szervezetek, szakértők listáját a melléklet tartalmazza.

A vonzerőleltár alapját a Baja-Sombor Greenways projekt (HUSRB/1602/31/1603) jelentette, annak turisztikai adatbázisa jelen projektben kiegészült az akadálymentesítésre vonatkozó jellemzőkkel: a szekunder információforrásokból elérhető adatok összegyűjtése terepbejárásokkal, helyszíni szemlékkel, telefonos interjúkkal egészült ki. A vonzerőleltárba beépültek a Greenways projekt keretében megvalósított infrastrukturális beruházások, eszközbeszerzések is.

A helyi szolgáltatók, turisztikai attrakciók és intézmények hozzáállását az akadálymentes turizmushoz, valamint az akadálymentesítés jelenlegi szintjét kérdőíves felméréssel is vizsgáltuk. Az online kérdőívet a projektterület magyar és szerb oldalán működő turisztikai szolgáltatók, intézmények kapták meg az önkormányzatok közreműködésével. A kérdőívet 38 magyar és 42 szerb szolgáltató töltötte ki; az eredmények beépültek jelen tanulmányba.

Jelen stratégia az alapját képezi a BajaSombor Tourism4All projekt keretében megvalósuló további szakmai tevékenységeknek.: az akadálymentes turisztikai termékcsomagok és tematikus útvonalak



kidolgozásának (LOT 2), egy térségi védjegyrendszer koncepció kidolgozásának (LOT 3), valamint az akadálymentes turisztikai desztináció arculati tervezésének (LOT 4).

2.4 A PROJEKTERÜLET LEHATÁROLÁSA

A projektterület lehatárolására a Baja-Sombor Greenways projekt (a továbbiakban: Greenways projekt) alapján került sor, ezáltal biztosítva a két projekt közötti szinergiát.

Mivel a Greenways projekt célja a Baja-Zombor városok által meghatározott határon átnyúló turisztikai térség fejlesztése volt, ezért a két kiemelt célpontot – Baját és Zombort – tekintette a projektterület kezdő- illetve végpontjának és az ezek között elhelyezkedő attrakciók, települések felfűzésével, turisztikai programcsomagokba szervezésével tett javaslatot térségi tematikus útvonalakra.

A határon átnyúló térség közös turizmusfejlesztésében meghatározó a határ átjárhatósága: a határátkelőhelyek elhelyezkedése szerint kialakítható alapútvonalak ezért a területi lehatárolás másik fontos rendezőelvét jelentették. Baja és Zombor összekötése közvetlen (legrövidebb) útvonalakon keresztül, illetve „kerülőutakon” át is megvalósítható, a térségbe érkező turisták ideje, motivációja és érdeklődése alapján. A „kerülőutak” kiválasztása során a Greenways tanulmány fontos szempontja volt, hogy azok a turisták számára érdekes, jelentősebb vonzerővel bíró desztinációk bekapcsolásával növeljék a tematikus útvonalak, programcsomagok attraktivitását; de bejárható és Baja – Zombor fókuszú területet öleljenek át.

Mindezek alapján a Greenways tanulmány által meghatározottak szerint a projektterület az alábbi településeket érinti:

Magyarországi települések	Szerbiai települések
Baja	Bački Breg
Szeremle	Kolut
Bátmonostor	Bezdán
Nagybaracska	Bački Monoštor
Dunafalva	Sombor
Csátalja	Rastina
Dávod	Gakovo
Hercegszántó	Bajmok
Homorúd	Aleksa Šantić
Bácsszentgyörgy	Stanišić
Vaskút	Riđica
Gara	Svetozar Miletić
Bácsalmás	Pačir
Felsőszentiván	Stara Moravica
Csávoly	Bački Sokolac
Bácsbokod	Krivaja
Bácsborsód	Gornja Rogatica
Katymár	Telečka
Madaras	Kljajićevo
Mátételke	Čonoplja
Tataháza	
Kunbaja	
Mohács	

1. Táblázat: A projektterület települései

Forrás: Baja-Sombor Greenways tanulmány alapján



3. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS NEMZETKÖZI TRENDJEI

3.1 AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS RŐL, RÖVIDEN

Az ENSZ Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló Egyezményben foglalt definíció szerint, „Fogyatékosággal élő személy minden olyan személy, aki hosszan tartó fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja az adott személy teljes, hatékony és másokkal egyenlő társadalmi szerepvállalását.”

Az akadálymentesítés célja, hogy olyan körülményeket biztosítson a különböző fogyatékosággal, illetve speciális igényű emberek számára, amelyek lehetővé teszik mindazon tevékenységek elvégzését, szolgáltatások igénybevételét, amelyben egyébként akadályoztatva lennének.

Az épített környezet akkor akadálymentes, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott embereket is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.

Az akadálymentesítés típusai:

- **Fizikai akadálymentesítés:** az épített környezet akadálymentesítése (megközelíthetőség, külső és belső akadálymentes közlekedés, akadálymentes illemhelyek stb.);
- **Infokommunikációs akadálymentesítés:** az információkhoz való akadálymentes hozzájutás biztosítása (pl. akadálymentes honlapok, látássérülteket segítő tapintható feliratok, Braille írásos táblák, vezetősávok; hallássérültek számára indukciós hurok stb.);
- **Adaptív eszközök, segédeszközök:** személyi akadálymentesítés eszközeinek (pl. mobil eszközök személyes használatra), illetve az intézményi akadálymentesítés műszaki berendezéseinek, technológiáinak (pl. korlátlift) alkalmazása.

A turisztikai szolgáltatások akadálymentesítése emellett magában foglalja a turisztikai élményekhez való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását, így például akadálymentes interpretációs eszközök alkalmazását, speciális személyre szabott szolgáltatások nyújtását.

Az akadálymentesítés szempontjából fontos kérdés a fogyatékkal élő személyek foglalkoztatási lehetőségeinek biztosítása is, amely a munkahelyek megfelelő akadálymentesítését teszi szükségessé és szemléletformálást is igényel.

Mivel a különböző fogyatékosággal élők egyenlő esélyű hozzáférése eltérő megoldásokkal biztosítható, ezért **az akadálymentesítést mindig komplexen kell értelmezni:** a komplex akadálymentesítés valamennyi fogyatékkal élőre és az adott létesítmény egészére figyelmet fordít.

3.2 AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS TRENDJEI

3.2.1 Az akadálymentes turizmus nemzetközi trendjei

A turizmus fontos és növekvő gazdasági szektor, amely nagyban hozzájárul a helyi gazdaságfejlesztéshez, a nemzetközi kapcsolatok kialakításához, a különböző kultúrák megismeréséhez és megértéséhez. A turisztikai termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés azonban nem minden esetben mutat esélyegyenlőséget: a különböző fogyatékosággal élők gyakran nem, vagy csak korlátozott mértékben férnek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz.

A WHO szerint a világ lakosságának 15%-a él valamilyen mértékű fogyatékosággal; Európában a becsült létszám eléri a 80 millió főt, azaz a lakosság mintegy 10%-át.

A demográfiai trendek alapján az érintettek számának további növekedése várható, hiszen az idősödő népességben belül egyre nagyobb azoknak a száma, akik még aktívak, de mozgásukban már korlátozottak, vagy egyéb fogyatékosággal (pl. csökkent látás- illetve hallóképességgel) bírnak.



Nemzetközi tendencia, hogy az utazók egyre idősebbek lesznek, a szenior korosztály egyre inkább utazik, ami az e célcsoport számára megfelelő szolgáltatások iránti igényeket növeli.

Az akadálymentes turizmust érintő trendek főbb számadatai:

- A világon 1 milliárd ember (világ népességének 15%) él valamilyen szintű fogyatékossgal.
- 2050-re a világon minden 6., Európában minden 4. ember 65 évnél idősebb lesz.
- A 60 év feletti 46%-ának van már jelenleg is valamilyen fogyatékossga, 250 millióan közepes vagy súlyos fogyatékossgal bírnak.
- A fogyatékkal élők potenciális piaca az Európai Unióban meghaladja a 80 millió embert (illetve a 130 milliót, ha az időseket és kísérőket is beleértjük).
- A valamilyen akadálymentesítést igénylők éves utazásainak száma mintegy 800 millió az EU-n belül.
- Az EU-ban a fogyatékossgal élők 70%-a tudna utazni anyagi, illetve fizikai szempontból.
- Az Egyesült Királyságban a fogyatékkal élők és útítársaik belföldi utazásai az összes belföldi vendégéjszakaszám 15%-át tették ki 2015-ben és a napi kirándulások 20%-át adták 2018-ban.
- Spanyolországban a fogyatékossgal élő turisták átlagos utazási kiadása eléri a 800 EUR-t, amely számottevően meghaladja az ép utazók átlagos költségét (600 EUR).

Forrás: UNWTO Inclusive Recovery Guide, 2020; Accessible Tourism Guide, Part 3 – Policy makers (ELEVATOR 2015-1-CZ01-KA204-014014)

Mindezek miatt az utóbbi években felerősödtek azon törekvések, amelyek az akadálymentes turizmus fontosságát hangsúlyozzák. **Az ún. „Tourism for All” mozgalom célja a turisztikai desztinációk akadálymentesítése az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében.** A mozgalom célcsoportjai között egyaránt megtalálhatók a mozgásukban korlátozottak, a hallás- illetve látássérültek, valamint az értelmi fogyatékosok; akárcsak olyan más csoportok, amelyek speciális igényekkel rendelkeznek. Utóbbiak közé sorolhatók például az idősek, a kismamák, a babakocsival közlekedő szülők, a mozgásukban átmenetileg korlátozott utazók.

Az akadálymentes turizmus az utazások során fellépő korlátok csökkentésére, megszüntetésére törekszik, annak érdekében, hogy a turisztikai élmények mindenki számára egyformán elérhetőek legyenek. **Az akadálymentes turizmus fejlesztésének víziója olyan turisztikai környezet megteremtése, mely mindenki számára hozzáférhetővé teszi a szolgáltatásokat, a turisztikai értéklánc minden elemében, így az információktól kezdve a megközelíthetőségen át az attrakciók és szolgáltatások, azaz az utazási élmény hozzáférhetőségéig.**

A világturisztikai szervezet (UNWTO) is hangsúlyozza, hogy „a felelősségteljes és fenntartható turizmus fejlesztésben központi szerepet kell, hogy játsszon a turisztikai létesítmények, termékek és szolgáltatások mindenki számára elérhetővé tétele”.¹

3.2.2 Nemzetközi szakpolitikai környezet

Az akadálymentes turizmus megteremtése, mint fontos célkitűzés az európai döntéshozói szinten is megjelenik.

A 2006-ban az Egyesült Nemzetek által elfogadott **Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény** (Convention on the Rights of Persons with Disabilities) kötelezi a részes államokat, hogy biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek egyenlő esélyű hozzáférését a sport, az üdülési és turisztikai helyszínekhez és szolgáltatásokhoz.

Az **Európai Unió** 2010-2020 közötti időszakra kidolgozott **Fogyatékossgügyi Stratégiája** (European Disability Strategy 2010-2020) elsődleges feladatként tekint az akadálymentesítésre, beleértve a sport,

¹ <http://ethics.unwto.org/en/content/accessible-tourism>



a kulturális, a szabadidős és a turisztikai létesítmények hozzáférhetőségének javítását is. A Bizottság Közleménye (COM(2010) 636)² szerint az Európai Unióban minden hatodik ember fogyatékossgal él, azaz mintegy 80 millió ember érintett. Különösen jelentős a fogyatékossg az idősebbek körében: a 75 év felettiek több mint egyharmadát sújtja valamilyen fogyatékossg; és ez az arány az EU lakosságának idősödésével várhatóan nőni fog. Így becslések szerint 2020-ra 155 millió főre nő a fogyatékkal élők száma az unióban. A közlemény kiemeli, hogy a fogyatékos személyek teljes körű gazdasági és társadalmi részvételének biztosítása alapvető fontosságú.

Az **Európai Parlament 0015/2015-ös számú írásbeli nyilatkozata** (WRITTEN DECLARATION submitted under Rule 136 of the Rules of Procedure on accessible tourism) szerint a fizikai környezethez, valamint az információkhoz és a kommunikációs eszközökhöz való hozzáférés a fogyatékkal élők turisztikai mobilitása szempontjából komoly akadályt jelenthet. A hozzáférhető turizmus ezért nemcsak társadalmi felelősségvállalási kérdés, de összhangban áll az EU társadalmi integrációs céljaival és az ENSZ fogyatékkal élők jogairól szóló egyezményével is. Az akadálymentes turizmus fejlesztése hozzájárulhat a diszkrimináció csökkentéséhez, valamint a gazdaság fejlesztéséhez.

A **Bizottság COM (2010) 352³ közleménye** szerint „figyelmet kell fordítani a növekvő számú csökkent mozgásképességű utazók fogadására: különleges szükségleteiket be kell építeni az idegenforgalom kínálatába”, és ennek érdekében olyan mechanizmusok elősegítése a cél, amelyek ideális feltételeket teremtenek az idős emberek és a csökkent mozgásképességű személyek fogadására.

Az **Európai Parlament állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről** (2014/2241(INI))⁴ hangsúlyozza a fenntartható, felelős és akadálymentes turizmus fejlesztésének jelentőségét. Az intelligens turisztikai célpontoknak össze kell hangolniuk a fenntarthatóságot és az új technológiákat, ideértve a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés szempontjait is. A turizmus teljes mértékű akadálymentesítése az ágazat fenntarthatóságának kulcseleme; a „turizmus mindenkinek” elvet viszonyítási pontként kell kezelni minden nemzeti, regionális, helyi vagy európai turizmussal kapcsolatos beavatkozás során. Ezért az időseknek és fogyatékossgal élő embereknek szóló turisztikai koncepciók kidolgozásakor – nemzetközi és nemzeti szinten egyaránt – előtérbe kell helyezni az akadálymentesítés szempontjait és az új technológiákat.

A turizmus akadálymentesítését a **Turisztikai Világszervezet** (UNWTO) elkötelezetten támogatja. A 2016-os Turisztikai Világnap témája is a mindenki számára hozzáférhető turizmus volt és ehhez kapcsolódóan kiadták a „Tourism for All – Promoting Universal Accessibility”, azaz a Turizmus mindenkinek – az egyetemes hozzáférés népszerűsítése” c. nyilatkozatot. Ebben felhívják az összes érdekelt felet, hogy:

- A kormányok és vállalatok biztosítsák, hogy a turizmushoz való egyenlő esélyű hozzáférés joga mindenki számára valósággá váljon, és konkrét intézkedésekkel támogassák ezt;
- Figyelemfelkeltő eseményeket és képzéseket tartsanak a fizikai és szemléletbeli akadályok csökkentése és az ebben rejlő üzleti potenciál és versenyelőny kiaknázhatósága érdekében;
- Új turisztikai infrastruktúra, termékek és szolgáltatások kialakítása, valamint a meglévő kínálat fejlesztése során vegyék figyelembe az egyetemes tervezés alapelveit;
- Népszerűsítsék az objektív és pontos tájékoztatást a termékek, szolgáltatások hozzáférhetőségéről;

² A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK Európai fogyatékossgügyi stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt

³ A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK Európa, a világ első számú turisztikai célpontja – az európai turizmus új politikai kerete

⁴ Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241(INI))



- A turizmus szakpolitikában és a turisztikai kínálati lánc minden elemében érvényesítsék a hozzáférhetőség általános elvét annak érdekében, hogy a turisztikai élmények mindenki számára elérhetővé váljanak;
- Ösztönözzék az együttműködéseket az akadálymentes turizmus területén.

3.2.3 Az akadálymentes turizmus gazdasági előnyei

Az akadálymentes utazás, nyaralás előnyei a célcsoport szempontjából evidensek. Európai felmérések és tanulmányok szerint, **bár a fogyatékkal élők esetében az utazás intenzitása még jócskán elmarad az össznépeségre jellemzőtől, ennek fő oka a kínálat hiányossága:** a fogyatékkal élők többet utaznának, ha megfelelően akadálymentesített kínálat és erről megbízható információk állnának rendelkezésre.

Az akadálymentesen hozzáférhető szolgáltatások biztosítása törvényileg is kötelező előírás az ENSZ „A Fogyatékos Személyek Jogairól” szóló egyezményének ratifikálása óta. Az Európai Unió elkötelezte magát az akadálymentes Európa megvalósítása iránt (ld. Európai fogyatékosügyi stratégia 2010–2020), amely a tagország Magyarország számára egyértelmű kötelezettséget jelent, de az előcsatlakozás alatt álló Szerbia szempontjából is mindenképpen követendő.

Az egyenlő esélyek biztosítása mellett **az akadálymentes turizmus fejlesztésének komoly gazdasági hatásai is lehetnek a turisztikai desztinációkban, hiszen ez új célcsoportok megnyerését biztosíthatja, ezáltal növelhető lehet a térség látogatottsága, a szolgáltatások jövedelmezősége.** Kiváltképp, ha figyelembe vesszük, hogy az akadálymentes turizmus célcsoportjai között nemcsak a „hivatalosan” fogyatékkal élők jelennek meg, hanem mindazok, akik – akár állandó, akár ideiglenes jelleggel – korlátozottak a mozgásukban, vagy érzékelésükben; így az egyre növekvő számú és élénkülő utazási aktivitással és javuló diszkrécionális jövedelemmel bíró idősebb korosztályok, vagy akár a babakocsival közlekedők is.

Az akadálymentesítés tehát komoly előnyöket jelenthet a turisztikai desztinációk, szolgáltatók szempontjából is:

- **Keresletnövelés:** mivel a világ népességének kb. 15%-a él valamilyen fogyatékossgal a WHO szerint (és ez az arány akár 40%-ra is nőhet, ha nemcsak a fogyatékkal élőket, hanem az akár ideiglenes, vagy életkorból fakadó korlátokkal, speciális igényekkel bírókat is beleértjük), e szegmens jelentős részarányt képviselhet a turizmusban is, figyelembe véve azt is, hogy a fogyatékkal élők jellemzően kísérőkkel utaznak. A célcsoport mérete tehát nagy, amely komoly profitlehetőségeket rejt magában.
- **Szezonális csökkenés:** a fogyatékkal élők, vagy más, speciális igényekkel rendelkezők (különösen az idősebbek, kismamák) jellemzően a kevésbé forgalmas főszezonon kívüli időszakokat preferálják, fogadásuk ezáltal hozzájárulhat a szezonális csökkenéséhez.
- **Elismertség növelése:** azok a szolgáltatók, amelyek figyelmet fordítanak az akadálymentesítésre, általában is növelhetik elismertségüket a társadalomban, amelynek gazdasági hozadékai is lehetnek.

A fogyatékkal élők jellemzően kisebb távolságokra utaznak, a belföldi úticélokot részesítik előnyben: **az akadálymentes turizmus fejlesztése ezért különösen nagy előnyökkel járhat azon desztinációk számára, amelyek elsősorban a belföldi piacokat célozzák meg, vagy határmenti elhelyezkedésüknek köszönhetően a közeli határmenti térségekből várnak vendégeket.**

Az akadálymentes turizmus jelentős gazdasági előnyöket indukál Anglia idegenforgalmában a VisitEngland nemzeti turisztikai ügynökség felmérése szerint:

- Angliában, a fogyatékkal élők és kísérőik utazásai a belföldi többnapos utazások 15%-át adták 2015-ben, míg az egynapos utazásoknak a 20%-át tette ki ez a szegmens a 2018-as adatok alapján.



- Az akadálymentes turizmusból származó éves költés Angliában meghaladja a 15 milliárd £-t, amely a többnapos belföldi utazások 16%-át, az egynapos kirándulásoknak a 20%-át jelenti, a beutazó turizmushoz pedig a 2,2%-át adja.
- A fogyatékkal élő utazókat az átlagosnál magasabb költés jellemzi: a külföldi fogyatékkal élő turisták átlagosan 740 £-t költöttek utazásaik során (szemben az átlagos 660 £-os költéssel); a belföldi többnapos utazások esetében szintén meghaladta a fogyatékkal élők és útítársaságuk átlagos költése (210 £) a teljes piaci átlagot (191 £).
- A fogyatékkal élőket az átlagosnál hosszabb tartózkodási idő jellemzi: a belföldi utazások átlagos hossza a fogyatékkal élők körében 3,3 éjszaka, a teljes piacot nézve 2,9 éjszaka. A beutazó turizmushoz résztvevő fogyatékkal élők pedig átlagosan 11,6 éjszakát töltenek el, szemben az átlagos 7,3 éjszakai tartózkodással.

Forrás: <https://www.visitbritain.org/business-advice/value-purple-pound>

De a szobák akadálymentesítése a szállodák szempontjából is profitábilis beruházás lehet, kihasználva a piaci rés által nyújtott lehetőségeket. Ezt mutatja az angliai White Horse Hotel példája is: a szálloda magas színvonalú szolgáltatásokat kínál a fogyatékkal élők számára felújított akadálymentes szobáiban. A beruházás sikerét mutatja, hogy az akadálymentes szobák a felújítást követő egy év alatt átlagosan 74%-os kihasználtsággal működtek és átlagosan 94 £-ért adták ki ezeket, szemben a normál szobák 42,5%-os kihasználtságával és 84 £-os átlagárával. Ez 6900 £ többletbevételt eredményezett szobánként a standard szobákhoz képest. A szálloda tapasztalatai szerint a szobákat nemcsak a fogyatékkal élő vendégek, hanem az épek is szívesen választják a nagy terek és a szép belső design miatt: a hálószoba és a fürdő kialakítása során a rugalmas megoldásokra törekedtek, így például az eltávolítható zuhanyülőkének, kapaszkodóknak köszönhetően a nem mozgássérült vendégek sem érzik „kórházinak” a szobát.

Forrás: [Accessible rooms in The White Horse Hotel really pay off – Motionspot](#)

3.2.4 Fő akadályok, problémák és fejlesztési szükségletek

Bár a nemzetközi szakpolitika már évtizedek óta hangsúlyosan kezeli az akadálymentesítés kérdéskörét és az akadálymentes turizmus több országban is egyre nagyobb szerepet kap; **a fogyatékkal élő turisták még mindig számos problémával szembesülnek utazásaik során.** A jellemző problémák⁵:

- Az utazásszervezéshez szükséges információk összegyűjtése sokszor nehézkes, egyrészt a honlapok nem, vagy csak részben akadálymentesek, másrészt nem található meg minden információ egy helyen;
- Gyakran nem megfelelő a közlekedés akadálymentesítettsége (pl. nincs akadálymentes repülőtéri transzfer, nincsenek kerekesszékekkel használható járművek, akadályozott az utcai közlekedés);
- A turisztikai és a háttérinfrastruktúra is sokhelyütt kívánnivalót hagy maga után (pl. kevés akadálymentes szállásférőhely, vendéglátóhely áll rendelkezésre, nincs akadálymentes WC ezekben, illetve a közterületeken);
- Nincs szakképzett személyzet;
- A helyszíni tájékoztatás is esetleges, nem áll rendelkezésre megbízható információ egy adott látványosságról, attrakcióról akadálymentes megközelíthetőségéről, szolgáltatásairól;
- Nem állnak rendelkezésre megfelelő segédeszközök (kerekesszékek, fürdőkád-ülőkék, vécémagasítók, elektromos robogók);
- Korlátozott a speciális igényű utazók számára elérhető turisztikai szolgáltatáskör, program, élmény.

⁵ https://hu.wikipedia.org/wiki/Akad%C3%A1lymentes_turizmus

Problémát jelent a hiányzó koordináció és menedzsment a turisztikai régiókban; valamint korlátozott a jogszabályi kötelezettségek teljesítésének ellenőrzése is.



1. ábra: Hiányzó akadálymentes szolgáltatások

Forrás: Infoszolg/www.disabled-world.com

Az akadálymentes turizmusban rejlő gazdasági potenciál kiaknázásához a meglévő akadályok felszámolására, átfogó és tartós fejlődésre van szükség, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében. A fogyatékkal élő utazók számára különösen fontos a zárt (azaz minden elemében hozzáférhető) turisztikai szolgáltató lánc, mivel nehezebben tudják cserélgetni az alternatív elemeket. **Egy akadálymentes turisztikai desztináció ezért akkor lehet sikeres, ha az akadálymentesítés komplex módon, egymást kiegészítő intézkedések, beruházások révén valósul meg** (pl. kevés értelme van egy akadálymentesített szálloda létrejöttének egy olyan régióban, ahol a további kínálati elemek nem hozzáférhetők a fogyatékkal élők számára). Azoknak a turisztikai célpontoknak tehát, amelyek profitálni kívánnak az akadálymentes turizmusból, a versenyelőnyük biztosításához szélesebb és magasabb minőségű akadálymentes szolgáltatási palettát kell biztosítaniuk.

Általános fejlesztési szükségletek⁶:

- **Információ:** a nyaralás megtervezéséhez és megvalósításához szükséges összes fontos információhoz való hozzáférés biztosítása
 - o Egyszerűség
 - o Széleskörű információnyújtás
 - o Érthetőség
 - o Megbízhatóság
 - o Hozzáférhetőség
- **Szolgáltatás:** a fogyatékkal élők egyenlő jogokkal bíró turisztikai célcsoportként való elismerése
 - o Barátságosabb, természetesebb bánásmód
 - o Kompetens, kvalifikált munkaerő
 - o Egyéb megoldási módok és segítségnyújtás
- **Mobilitás:** önálló közlekedési, mozgási lehetőségek az utazási desztinációkban
 - o Akadálymentesített közterületek
 - o Akadálymentesített infrastruktúra és tömegközlekedés
 - o A turisztikai szolgáltatások és látványosságok megközelíthetőségének, elérhetőségének, valamint a fogyatékkal élők szabad, önálló mozgási lehetőségének biztosítása a helyszíneken
- **Tapasztalás:** a nyaralóhelyeken a turisztikai szolgáltatások megélhetősége
 - o Akadálymentesített szállodai és gasztronómiai kínálat

⁶ Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.) - A német anyagot magyarra fordította: Szatmári Réka (Dél-dunántúli Regionális Forrásközpont Nonprofit Kft.)



- A regionális és helyspecifikus attrakciókhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség (pl. tengerparti turisztikai célpontnál a strand megközelíthetősége)
- A kulturális és szabadidős szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség

Az akadálymentesítés legfontosabb területei:

- **Mentális akadálymentesítés:** szükséges a gondolkodásmód és szemlélet formálása, elsősorban a turizmusban szolgáltatóként résztvevők körében, de a társadalom egészére vonatkozóan is, azaz empátiával, türelemmel fogadni és segíteni a fogyatékkal élőket.
- **Fizikai akadálymentesítés:** épületek, létesítmények, szolgáltatások igénybevételéhez szükséges terek fizikai akadálymentesítése.
- **Kommunikációs akadálymentesítés:** az információ akadálymentes hozzáféréseinek biztosítása (pl. akadálymentes honlap, szóróanyagok, brossúrák akadálymentesítése, Braille írás)

A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) ajánlása szerint az akadálymentesítést a turisztikai értéklánc egészén, annak minden elemében biztosítani kell ahhoz, hogy valóban egyenlő eséllyel férjen hozzá minden látogató a turisztikai élményhez⁷:

- **Turisztikai desztinációmenedzsment:** a turisztikai desztinációmenedzsment szervezeteknek ki kell dolgozniuk egy akadálymentes turizmus stratégiát, amely lefekteti az akadálymentes turizmus fejlesztésének céljait és szempontjait, az akadálymentességi jellemzők értékelésének kritériumrendszerét és meghatározza a fejlesztési szükségleteket, irányvonalakat.
- **Turisztikai információszolgáltatás:** teljes körű információt kell nyújtani a speciális igényű utazóknak az elérhető akadálymentes szolgáltatásokról, egyértelmű jelölésekkel, érthető szimbólumokkal. Biztosítani szükséges az elektronikus foglalási lehetőséget.
- **Kommunikáció, jelzések:** a fogyatékkal élők számára megfelelő kommunikációs megoldásokat, eszközöket kell alkalmazni, így pl. Braille feliratok, nagyméretű táblák, szimbólumok, indukciós hurok, fény- és hangjelzések stb.
- **Közlekedés, parkolás:** akadálymentes parkolóhelyeket kell biztosítani az attrakció, szolgáltatóhely bejáratához minél közelebb, valamint speciális fel- és leszállóhelyek alakítandók ki a bejáratok közelében. Akadálymentes tömegközlekedési eszközöket szükséges forgalomba állítani, a leszállóhelyek megfelelő kialakításával. Célszerű speciális járművek használatát is biztosítani. A biztonságos közlekedéshez hang- illetve fényjelzések alkalmazása szükséges, például a gyalogátkelőhelyeknél.
- **Közlekedők, vendégterek:** akadálymentes horizontális és vertikális megközelíthetőséget kell biztosítani, amely mentes a fizikai és vizuális akadályoktól, megfelelő szélességű, burkolatú, biztonsági felszereléssel ellátott.
- **Illemhelyek:** akadálymentes nyilvános illemhelyek kialakítása szükséges, megfelelő felszerelésekkel és biztonsági berendezésekkel.
- **Szálláshelyek:** megfelelő kapacitással biztosítani kell a teljes mértékben akadálymentes (asszisztencia nélkül igénybe vehető) szálláslehetőséget.
- **Vendéglátás:** kellő számban biztosítani kell akadálymentesen hozzáférhető vendéglátóhelyeket (fizikai akadálymentesítés, Braille írásos étlap, akadálymentes mosdó, megfelelő bútorok, diétás ételkínálat stb.).
- **Attrakciók, látnivalók, programok:** biztosítani kell a különböző attrakciók, látnivalók, sport- és rekreációs létesítmények akadálymentes hozzáférhetőségét, beleértve a fizikai és az infokommunikációs akadálymentesítést, valamint a speciális igényeknek megfelelő interpretációt és programszervezést is (pl. kiállítóhelyek esetében Braille feliratok, audio guide, színpadi műsorok jelnyelvi tolmácsolása, parkokban akadálymentes útvonalak kialakítása stb.).

⁷ Manual on Accessible Tourism for All, UNWTO Publications (<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585>)



- **Árazás:** javasolt kedvezményes árakkal motiválni a fogyatékkal élők érkezését; az akadálymentes szolgáltatások igénybevételét extra költségekhez nem szabad kötni.
- **Képzés:** a személyzet számára rendszeres képzések tartandók a speciális igényű vendégek kezelésének fejlesztésére.

3.3 JÓ GYAKORLATOK

Az akadálymentes turisztikai kínálat kialakítására már számos jó gyakorlat létezik, amelyek adaptálható megoldást jelenthetnek. Az alábbiakban bemutatott jó gyakorlatok között egyaránt megtalálhatók nemzetközi akadálymentes turisztikai együttműködések, hálózatok; országok, régiók vagy városok komplex akadálymentesítési kezdeményezései, illetve akadálymentesített turisztikai szolgáltatások.

3.3.1 Szakmai együttműködések, szerveződések

ENAT – európai akadálymentes turisztikai hálózat⁸

Az ENAT (European Network for Accessible Tourism, ENAT; Európai Hálózat az Akadálymentes Turizmusért) egy nonprofit egyesület, amely olyan szervezeteket tömörít, amelyek élen járnak az akadálymentes turizmus felmérésében, népszerűsítésében és gyakorlatában. Céljuk, hogy elősegítsék a turisztikai információk, a közlekedés, az infrastruktúra, a tervezés és a szolgáltatások hozzáférhetőségének javulását a speciális igényű látogatók számára. A szervezetnek jelenleg 222 tagja van világszerte.

Az ENAT számos nemzetközi kutatást végzett és projektet valósított meg, mely projektek elsősorban a képzés, a módszertani segítségnyújtás eszközeivel járulnak hozzá az akadálymentes turizmus fejlődéséhez, pl.

- INTOUR projekt: az Erasmus+ támogatásával megvalósuló projekt célja az egyetemi turizmusképzésben az akadálymentesítési szempontok jobb érvényesítése.
- ACCESS-IT projekt: szintén az Erasmus+ által finanszírozott projekt arra törekszik, hogy a turisztikai szektorban működő kis- és középvállalkozások elmaradásait az akadálymentesítés terén orvosolja azáltal, hogy átfogó képzést nyújt a számukra az akadálymentes turizmus, az innováció és a természeti és vidéki területek fenntartható fejlesztése terén.
- The Ability Advisor projekt: a projekt célja, hogy az idegenforgalmi és vendéglátó szektor szakembereinek képzésével hozzájáruljon ahhoz, hogy Európa minden látogató számára valóban elérhető úticél legyen.
- Elevator projekt: a projekt keretében módszertani segédletet dolgoztak ki a turizmusban érintett döntéshozók, a szolgáltatók, valamint a turisták számára az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának elősegítésére.
- EU tanulmány: a tanulmány keretében 15 európai város felmérésére került sor az akadálymentesítettség szempontjából; megfogalmazva a javaslatokat is az egyenlő esélyű hozzáférés jobb biztosítására. Létrehoztak egy akadálymentes turisztikai szolgáltatók adatbázist is (Pantou.org).

Történelmi és Akadálymentes Városok Ligája⁹

Az ún. Történelmi és Akadálymentes Városok Ligája (League of Historical & Accessible Cities; LHAC) 2010-ben jött létre kísérleti projektként: a kezdeményezés célja a történelmi városok megközelíthetőségének, hozzáférhetőségének javítása, annak érdekében, hogy a fizikai akadályok és nem megfelelő szolgáltatások ne akadályozzák a mozgásukban korlátozott, vagy más érzékszervi

⁸ <https://www.accessibletourism.org/>

⁹ Forrás: www.lhac.eu



fogyatékosággal élők hozzáférését ezekhez. A projekt egyúttal a fenntarthatóságot és a kulturális örökség védelmét is a zászlajára tűzte.

A projekt céljai között szerepel az innovatív akadálymentesítési megoldások kidolgozása és terjesztése, a turizmus akadálymentesíthetőségének javítására irányuló kezdeményezések támogatása, kísérleti projektek kidolgozása, a jó gyakorlatok népszerűsítése. A projektet 11 alapítvány valósította meg 6 európai városban – többek között a spanyol Avilában és a bolgár Szopolban (ld. később) – összesen 7,3 millió EUR befektetéssel.

A projekt az akadálymentesítést holisztikus módon kezeli, beleértve az épített környezet fizikai akadálymentesítését, az infokommunikációs fejlesztéseket, a közlekedés és a kapcsolódó infrastruktúra akadálymentesítését, valamint a közszolgáltatások hozzáférhetőségének javítását.

Minden tagváros városközpontjában akadálymentes turisztikai útvonalat alakítottak ki, ahol speciális információs megoldások (tapintható feliratokkal, jelnyelvi útmutatóval ellátott információs táblák, audio guide és interaktív digitális tartalmak) segítik a tájékozódást, a kommunikációt.

A tagországok közös módszertan mentén, de a helyi sajátosságok figyelembevételével, személyre szabott módon valósítják meg e fejlesztéseket. Kidolgoztak egy jó gyakorlatokat tartalmazó módszertani útmutatót is a történelmi városok akadálymentes turisztikai útvonalainak tervezéséhez, megvalósításához és marketingjéhez.

Access4you turisztikai adatbázis és tanúsítvány¹⁰

Az Access4you magyar kezdeményezés azzal a céllal jött létre 2019-ben, hogy hiteles és részletes információnyújtással segítse a speciális igényű utazókat a megfelelő szolgáltatások megtalálásában. A szervezet részletes szempontrendszer szerint minősíti a szolgáltatókat, intézményeket, a minősített szolgáltatókról adatbázist vezet. Üzleti modelljük lényege, hogy az akadálymentességről szóló információhoz való hozzáférés ingyenes, a felmérés és védjegyhasználat díját a szolgáltató téríti meg. A minősített szolgáltató jogosult az Access4you védjegy használatára, megjelenik a honlapon és a mobilapplikációban (térképes, kereshető adatbázis, szolgáltatói profil), valamint a szervezet közösségi média oldalán. Adatbázisukban jelenleg közel 170 szolgáltató szerepel (szálláshelyek, éttermek, bevásárlóközpontok, intézmények) országszerte. A bajai térségben nincs minősített szolgáltató az adatbázisban, legközelebb Szekszárdon (Ízlelő Étterem Szekszárd) és Mórahalmon (Colosseum Hotel Mórahalom) található ilyen. A szervezet az ENAT tagja.

Hozzáférhető Város Díja

Az EU minden évben meghirdeti Hozzáférhető Város Díja (Access City Award) pályázatát: a díjat azok az 50 ezer főnél nagyobb lélekszámú városok nyerhetik el, amelyek azon dolgoznak, hogy elérhetőbbé váljanak polgáraik számára. Az uniós kezdeményezés elismeri a városok hozzáférhetőbbé tételére irányuló erőfeszítéseket, elősegíti a fogyatékkal élők számára a városi élethez, szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést, és lehetővé teszi, hogy a helyi hatóságok, önkormányzatok népszerűsítsék és megosszák jó gyakorlataikat.

Akadálymentes szolgáltatások kiválósági díja, Anglia¹¹

Anglia nemzeti turisztikai ügynöksége, a VisitEngland az angliai turizmus népszerűsítésével foglalkozó nemzeti testület. Tekintettel arra, hogy az Egyesült Királyságban minden ötödik embernek van valamilyen fogyatékosága és hogy az akadálymentes turizmus piacának összértéke az országban meghaladja a 15 milliárd fontot (fogyatékkal élők és kísérőik költségei összesen), az ügynökség különösen nagy hangsúlyt fektet arra, hogy támogassa és ösztönözze a turisztikai szolgáltatások hozzáférhetőségének javítását. Ennek keretében különböző segédleteket dolgoztak ki az akadálymentesítési standardokról, jó gyakorlatokról, képzéseket szerveznek és szemléletformáló

¹⁰ <https://access4you.io/>

¹¹ UNWTO Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices, Module V: Best practices in accessible tourism, 2016



kampányokat valósítanak meg. Kiadványukban bemutatják az akadálymentes turizmus fő gazdasági előnyeit, javaslatokat adnak a kis ráfordítással megvalósítható akadálymentesítési intézkedésekre is.

A VisitEngland nemzeti turisztikai ügynökség kiválósági díja a turizmus legmagasabb elismerését jelenti Angliában. Ezen a díjon belül hozták létre, több mint 20 éve az „Access for All” kategóriát, amelyet olyan turisztikai szolgáltatók nyerhetnek el, amelyek mindenki, különösen a fogyatékkal élők és egyéb speciális igényekkel bírók számára biztosítják az egyenlő esélyű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz, élményekhez.

A díj elnyeréséhez egy kérdőívet kell kitöltenie a szolgáltatóknak, majd egy rehabilitációs szakértő – meghatározott szempontrendszer szerint – értékeli ezeket és helyszíni látogatások során ellenőrzi a szempontoknak való megfelelést. A döntést a szakértő zsűri hozza meg, amely korábbi díjazottakból és szakemberekből áll. A szolgáltatók arany, ezüst, bronz minősítést szerezhetnek. Minden pályázó számára útmutatást és tanácsot adnak az akadálymentes kínálat további erősítéséhez.

A díj növeli a szolgáltatók reputációját és hozzájárul a nyilvánossági tevékenységek révén ezek népszerűsítéséhez, így jelentős marketingértéket képvisel.

Hungary4All utazási iroda¹²

A Hungary4All Akadálymentes Turisztikai Nonprofit Kft. egy dán-magyar tulajdonú utazási iroda, amely kifejezetten fogyatékkal élők, elsősorban mozgássérültek be- és kiutaztatására specializálódott. Csoportos utazásokat is szerveznek, de segítik az egyéni nyaralásszervezést is.

Ehhez olyan adatbázisok összeállításán dolgoznak, amelyek tartalmazzák adott területen elérhető akadálymentes turisztikai szolgáltatásokat: az adatbázisban szállásokat, éttermeket, fürdőket és látnivalókat lehet keresni város vagy konkrét szolgáltatónév alapján.

Jelenleg két adatbázis érhető el a honlapon:

- Balaton: az adatbázisban 139 szolgáltató szerepel, köztük szálláshelyek, vendéglátóhelyek, fürdők, strandok, kulturális intézmények, látnivalók, egyéb turisztikai szolgáltatók (pl. katamarán), nyilvános WC-k stb. Az adatbázisban a szolgáltatókat három kategóriába sorolják a nyújtott információ megbízhatósága szerint: a szolgáltató akadálymentesnek mondja magát, de nem kaptak adatlapot / nem ellenőrizték személyesen; részben akadálymentes, amiről kitöltött adatlap áll rendelkezésre / személyesen ellenőrizték, illetve teljesen akadálymentes, erről kitöltött adatlap áll rendelkezésre / személyesen ellenőrizték.
- Nyugat-Magyarország: az adatbázisban 157 ellenőrzött szolgáltató szerepel, köztük szálláshelyek, vendéglátóhelyek, fürdők, arborétumok, borászatok, ökoturisztikai látogatóközpontok, kulturális létesítmények és látnivalók, nyilvános WC-k stb. Részletes leírás olvasható minden szolgáltató esetében az akadálymentesítettség mértékéről, az esetleges hiányosságokról; és letölthető a szolgáltatóról készült adatlap is.

Az utazásszervezés és információnyújtás mellett képzéseket is szerveznek a turisztikai szolgáltatók számára.

3.3.2 Akadálymentes városok, régiók

Sozopol, Bulgária¹³

Az ENAT hozzáférhető városok listáján szerepel és az LHAC projektben is részt vett a mintegy 5000 fős bolgár város, Sozopol. A város a Fekete-tenger partjánál található, népszerű üdülőhely. A város akadálymentesítési projektjének célja az volt, hogy hozzáférhető környezetet biztosítsanak a

¹² www.hungary4all.hu

¹³ [City of Sozopol, Bulgaria. Accessible Tourism Destination](#)



fogyatékosággal élő emberek számára a természeti és kulturális helyszínekhez. A Szozopol Alapítvány vezetésével megvalósított projekt keretében a főbb fejlesztések az alábbiak voltak:

- Városi területek akadálymentesítése a fogyatékkal élők számára elérhető turisztikai infrastruktúra létrehozásával a történelmi városközpontban: összesen 970 méter akadálymentes útvonal kialakítása történt meg a parkolótól a városi park összes sétányán keresztül a panoráma sétaúton át a fő látnivalóig és a strandig, vezetősávok, burkolati jelzések kialakításával a város fő turisztikai helyszínein a vakok és gyengénlátók számára.
- A város kiemelt turisztikai attrakcióinak akadálymentesítése: lift és rámpák kialakításával a Városi Néprajzi Múzeum és a Déli Erőd fal és Torony Régészeti-Történelmi Komplexum valamennyi emeletének és termének akadálymentesítése a mozgássérültek számára; a Cirill és Metód-templom, valamint a Régészeti Múzeum megközelíthetőségének javítása rámpa kialakításával; adaptív eszközök alkalmazása látássérülteknek.
- Akadálymentes panoráma útvonal kiépítése a Régészeti-Történelmi Komplexumtól a tengerig, rámpa kialakítása a tenger közvetlen eléréséhez.
- Lépcsőlift építése, amely közvetlen, akadálymentes kapcsolatot teremt a tengerparti sétány és a turisztikai móló között, panorámás kilátással a tengerre és Szozopolra.
- Állandó kiállítás létrehozása az akadálymentes Nemzeti Kulturális Palotában: a kiállítás Bulgária szimbolikus épített értékeit mutatja be tapintható makettek segítségével.
- Akadálymentes nyilvános WC kialakítása.

A projekt keretében Szozopol történelmi óvárosában összesen több mint 1,5 km akadálymentes útvonal jött létre, hozzáférést biztosítva az óváros fő látnivalóihoz a mozgáskorlátozottak, valamint a vakok és gyengénlátók számára.



2. ábra: Szozopol akadálymentes kínálata

Forrás: City of Sozopol, Bulgaria. Accessible Tourism Destination



Ávila, Spanyolország¹⁴

A spanyol kisváros, Ávila 1127 méter tengerszint feletti magassággal az ország legmagasabban fekvő települése, egy sziklás hegy tetején található. Elhelyezkedése, domborzati viszonyai különösen megnehezítik az UNESCO világörökség középkori óváros felfedezését a fogyatékkal élők számára.

A város célul tűzte ki az akadálymentes turizmus fejlesztését, amelynek keretében egy akadálymentesítéssel foglalkozó osztályt is felállítottak a hivatalon belül. A város stratégiai tervében a hozzáférhetőség javítása kiemelten fontos kérdésként jelent meg, amelynek megvalósításához a jelenlegi helyzet alapos felmérése, a társadalmi bevonás, az érintett intézményekkel való széles körű együttműködés és az új technológiák alkalmazása egyaránt prioritásként kezelt. Célul tűzték ki, hogy Ávilát széles körben elérhető turisztikai célponttá tegyék.

Az LHAC projekt részeként végzett tevékenységeik komplex módon kezelték az akadálymentesítés kérdését:

- Turisztikai kínálat elemzése
- Információnyújtás és tanácsadás az akadálymentesítettség fejlesztéséhez
- Információnyújtás a hozzáférhető turisztikai és kulturális kínálatról (kiadvány, térkép készítése)
- Fizikai korlátok felszámolása a közterületeken (pl. padkák, küszöbök megszüntetése, rámpák kialakítása)
- Turisztikai attrakciók akadálymentesítése (akadálymentes megközelíthetőség, belső közlekedés biztosítása, akadálymentes mosdók létesítése)
- Akadálymentes parkolóhelyek kialakítása
- Indukciós hurok telepítése
- Tapintható interpretációs eszközök telepítése (pl. makettek, Braille feliratos információs táblák, érintőképernyős terminálok)
- Érzékenyítés: workshopok szervezése, tréninganyagok készítése, kiadványok készítése
- Programszervezés (közös programok épeknek és fogyatékkal élőknek)

Akadálymentes Bordeaux¹⁵

A franciaországi Bordeaux városában számos fejlesztést valósítottak meg annak érdekében, hogy a város látnivalói, attrakciói hozzáférhetővé váljanak a fogyatékkal élő, speciális igényű turisták számára is. Főbb akadálymentesítési jellemzők:

- A turisztikai információs iroda akadálymentes kialakítású, a személyzettől és a kiadványokból elérhetőek az akadálymentesítésre vonatkozó információk.
- Kiadvány készült a város akadálymentes látnivalóiról, turisztikai szolgáltatásokról és létesítményekről.
- Akadálymentesen bejárható tematikus útvonalak érhetőek el, kapcsolódó kiadvánnyal és térképpel, az UNESCO által ajánlott és akadálymentesített szolgáltatói védjeggyel ("Tourism & Handicap") ellátott túra keretében.
- Braille írásos útikalauz mutatja be a város örökségét.
- Az információk az akadálymentes honlapon, valamint a városban található információs táblákon elhelyezett QR kódok beolvasásával, mobilapplikáción keresztül is hozzáférhetőek.
- Az akadálymentes turisztikai szolgáltatók minősítésére alkalmazzák a nemzeti ("Tourism & Handicap") védjegyrendszert (amely egy, két, három vagy négy fogyatékosági csoportra is megszerezhető).
- A városközpontban akadálymentes parkolóhelyeket jelöltek ki, a mélygarázsokban szintén elérhetőek akadálymentes parkolóhelyek.

¹⁴ [Presentación de PowerPoint \(lhac.eu\)](https://www.lhac.eu)

¹⁵ Manual on Accessible Tourism for All, UNWTO Publications (<https://www.unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585>)



- A tömegközlekedési jegyirodák akadálymentesek, indukciós hurokkal ellátottak és megfelelő magasságú pultokkal felszereltek.
- A biztonságos közlekedést gyalogos, illetve forgalomcsökkentett zónák, padkamentes gyalogátkelőhelyek, korlátok és hangjelzések segítik.
- A belváros fő tömegközlekedési eszköze, a villamos alacsonypadlós kialakítású, a megálló akadálymentesek: rámpák, rés nélküli platformok, vezetősávok, padok és csípőtámaszok, zónatérképek és információs panelek érhetőek el. A villamospályát keresztező területeket egy vezetősáv emeli ki és különbözteti meg, a villamosvezetők pedig hangjelzéssel figyelmeztetnek érkezésükre.
- A belváros több pontján ingyenes akadálymentes nyilvános illemhelyeket alakítottak ki.
- A sétaútvonalak mentén padokat helyeztek el, ugyanakkor a legforgalmasabb útvonalak mentén nincsenek padok az akadálymentes közlekedés biztosítása érdekében.
- A padok, szemetesek, fák körül kialakított burkolatjelek a tereptárgyakra figyelmeztetik a látássérülteket.
- Az útvonalak megfelelő vízelvezetéssel ellátottak, csúszásmentes burkolatúak, a közterületek megvilágítása is megfelelő.
- A fő turisztikai attrakciók akadálymentesek (rámpa, lépcsőnjáró, lift stb.).
- A város legérdekesebb területeit, attrakcióit nagy, tapintható, Braille írásos térképek és makettek mutatják be a látássérültek számára (ezek látványosságot is jelentenek).
- Az Operaházban egy tapintható makett mutatja be az épület felépítését. A közparkban szintén található egy terepasztal, amely a park felépítését, formáját és textúráit érzékelteti a látássérültekkel. Egy belvárosi kereszteződésben a város négy védőszentjét ábrázoló kőkereszt is tapintható. A St. André katedrális előtt a látogatók vallási jeleneteket ábrázoló domborműveket tapinthatnak meg.
- Egy városi múzeumban szintén látogatható egy adaptív elemeket tartalmazó kiállítás, az egyik tárlatvezető munkatárs – aki maga is látássérült – speciális túrákat is tart.

3.3.3 Turisztikai attrakciók és szolgáltatások akadálymentesítési projektjei

Az elmúlt években számos projekt célozta meg Európa-szerte a fogyatékkal élők hozzáféréseinek javítását a különböző turisztikai szolgáltatásokhoz, jellemzően egy-egy speciális területen, valamilyen innovatív megoldás alkalmazásával. Ezek a példák adaptálható jó gyakorlatokat jelenthetnek más projektek számára is.

Turisztikai és háttérszolgáltatások fogyatékkal élők számára

- **Akadálymentes Turisztikai Központ, Ise-Shima Region, Mie Prefecture, Japán¹⁶**: a turisztikai központ kifejezetten a fogyatékkal élők számára kínál turisztikai szolgáltatásokat, pl. információt nyújt az akadálymentes szálláslehetőségekről és városnézési opciókról, elkészítettek egy kerekesszék-barát túratérképet, kerekesszék-kölcsönzőt alakítottak ki, érzékenyítő és figyelemfelkeltő programokat szerveznek.
- **Route4U akadálymentesített térkép applikáció¹⁷**: a magyar fejlesztésként létrejött, mobiltelefonra letölthető alkalmazás célja a mozgássérültek városon belüli közlekedésének segítése. A Route4U appal megtalálhatók a legkényelmesebb útvonalak, a legjobb akadálymentes helyek, a felmért területek (akadálymentesség szerint színezett) járdáin háztól-házig navigálhat a felhasználó.
- **Tourism for All kiadvány Braille írással¹⁸**: a kiadványt a látássérültek részére hozták létre. A kiadványban a Vajdaság turisztikai kínálatát mutatják be, rövid leírásokkal, egyszerű grafikákkal, nagybetűs szövegekkel, Braille írással.

¹⁶ UNWTO "Tourism for All - promoting universal accessibility" Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain

¹⁷ www.route4u.org

¹⁸ [TOURISM FOR ALL | Vojvodina Travel](http://TOURISM.FOR.ALL.VOJVODINA.TRAVEL)



- **Kedvezményes tömegközlekedési kártya, Kanada¹⁹:** Quebec tartomány buszközlekedését biztosító szervezet (l'Association des propriétaires d'autobus du Québec) egy ingyenes utazási kártyát vezetett be a mozgássérült utasok kísérőinek valamennyi távolsági járatára; azzal a céllal, hogy az utazást megfizethetőbbé tegye.
- **Akadálymentes taxiszoállítás, Spanyolország²⁰:** Spanyolországban a ONCE Alapítvány Eurotaxi projektje keretében kerekesszékes utasok szállítására alkalmas taxik üzembe helyezésére került sor. 1991 és 2001 között 100 ilyen taxi állt forgalomba Madridban az Alapítvány és a helyi önkormányzat támogatásának köszönhetően és a járműpark azóta is bővül. Az Alapítvány szakmai segítséget is kínál a taxik számára.
- **The White Horse Hotel²¹:** a szálloda magas színvonalú szolgáltatásokat kínál a fogyatékkal élők számára felújított akadálymentes szobáiban. A hálószobában összetelhető / különválasztható ágyak biztosítják a rugalmas használatot, a 12 m²-es szobában elegendő hely van a kerekesszékesek mozgásához, illetve mobil emelő használatához, a különböző magasságú kettős sínrel rendelkező szekrények könnyű hozzáférést biztosítanak, a padló kialakítása során is figyelték a könnyű közlekedésre. A fürdőszobában, a zuhanyzóban is nagy szabad teret biztosítottak a mozgáskorlátozottak számára, természetesen kűszöbmentesen, eltávolítható zuhanyülöke és kapaszkodók a nem mozgássérült vendégek számára is biztosítják a szoba igénybevételét, kórházi érzés nélkül.
- **Adaptív utcabútorok:** az adaptív utcabútorok a speciális igényekhez igazodva készülnek. Ilyenek például az audio információs oszlopok, kerekesszékes magasságához igazított ülőfelületű padok, elérhető magasságú ivókutak, olyan padok / asztalok, amelyekhez kerekesszékesekkel is hozzá lehet ülni; egymás felé fordított székek, padok a hallássérültek kommunikációjának támogatására stb. Ezek példái számos helyszínen megtalálhatók.

Nehezen hozzáférhető látnivalók innovatív akadálymentesítése

- **Prado múzeumban kiállított műalkotások 3D másolatainak elkészítése²²:** a 2015-ben megvalósított projekt keretében a Prado Múzeum 6 legjelentősebb műalkotásának 3D másolatát készítették el és rendeztek ezekből kiállítást. A kitapintható másolatok a látássérültek számára is érzékelhetővé tették ezeket a műalkotásokat; de természetesen a látók számára is érdekes tapasztalatot jelentett az, hogy egy látássérült perspektívájából érzékelhették ezeket. A kiállítást egy roadshow keretében később más spanyol városokban is bemutatták.
- **Geevor VR túrák, Anglia²³:** egy Cornwall-i bánya akadálymentes megközelíthetőségének biztosítása fizikailag lehetetlen, ezért a projekt egy VR túra segítségével biztosítja a világörökség helyszín bejárását a mozgáskorlátozottak számára is. A modern technológiának köszönhetően a látogató nemcsak megtekintheti, de át is élheti a hely atmoszféráját.
- **Tengerparti strandok akadálymentesítése, Franciaország²⁴:** a „La mer ouverte à tous” (Nyitott tenger mindenkinek) kezdeményezés célja a Hérault térségi tengerparti strandok akadálymentesítése annak érdekében, hogy a strandokat a fogyatékkal élők is igénybe tudják venni, minél inkább függetlenül, külső segítség nélkül. A köz- és magánszektor együttműködésére épülő, hazai és uniós finanszírozással megvalósított projekt keretében 48 strand akadálymentesítésére került sor. A kidolgozott módszertan magában foglalta az akadálymentesítettség szintjének felmérését, a pénzügyi finanszírozási lehetőségek feltárását,

¹⁹ Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability, final report (Asia-Pacific Economic Cooperation)

²⁰ UNWTO Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices, Module V: Best practices in accessible tourism, 2016

²¹ [Accessible rooms in The White Horse Hotel really pay off – Motionspot](#)

²² UNWTO “Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain

²³ [3D VR Accessibility - Geevor Tin Mine](#)

²⁴ UNWTO Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices, Module V: Best practices in accessible tourism, 2016



a strandok átfogó fejlesztési tervének kidolgozását, az érintett önkormányzatok technikai támogatását, a szemléletformálást és a nyilvánosság biztosítását. A munkát az érintett szereplők, szervezetek széles körű társadalmi bevonásával valósították meg. A komplex akadálymentesítés az alábbi aktivitásokat tartalmazta:

- Akadálymentes eljutás a városközpontból a strandig, különös tekintettel az információközlésre, a tömegközlekedésre és a parkolásra
- Akadálymentes (szilárd felületű, illetve speciális – pl. gumiszőnyeggel borított) sétányok kialakítása a strandon
- Akadálymentes kiszolgáló infrastruktúra fejlesztése, pl. WC, zuhanyzó, öltöző, árnyékos területek, elsősegély állomás akadálymentesítése, akadálymentes játszótér, sportpályák, büfé és egyéb szolgáltatások kialakítása
- Akadálymentes rámpák kialakítása a vízbe jutáshoz
- Segítségnyújtás a biztonságos fürdőzéshez
- Audioplage rendszerek kiépítése, amelyek a látássérültek biztonságos, önálló fürdőzését segítik – a rendszer elemei:
 - Parton elhelyezett információs táblák a rendszer használatának megismertetésére
 - Érzékeny jeladó eszközök, amelyek a fürdőzők vízben való mozgását érzékelik
 - Tengerben elhelyezett audio bóják
 - Hordozható riasztóegység
 - Vízálló távirányító
- Speciális eszközök használata, pl. mozgáskorlátozottak számára kifejlesztett, úszó strandszékek (ún. Tiraló), homokos parton is használható (gumikerekekkel és biztonsági övvel felszerelt) kerekesszékek kölcsönzése
- Segítő személyzet folyamatos jelenlétének biztosítása
- Handiplage védjegyrendszer alkalmazása az akadálymentes strandok minősítésére
- Értékelés, minőségi ellenőrzések lefolytatása (mystery shopping, azaz próbalátogatás módszerrel)



- **Roman Baths, Anglia²⁵:** az attrakció akadálymentes hozzáférést biztosít a turisztikai látnivalóhoz, mind a mozgáskorlátozottak, mind a hallás- illetve látássérültek számára. Fejlesztések és intézkedések:

- A terület 90%-a akadálymentes, a bejáratok küszöbmentesek, az egyes szintek között lift közlekedik. Az akadálymentes bejárati útvonalat külön térképen jelzik.
- A bejáráshoz audio guide készüléket adnak; igény esetén fül- illetve fejhallgatóval.
- Két akadálymentes mosdót alakítottak ki.
- A hallássérültek számára jelnyelvi túravezetést biztosító kézi készülékek állnak rendelkezésre. Hallókészülék-használók számára a hallókészülékekkel kompatibilis audio guide-ot biztosítanak, illetve nyomtatott kiadványok is rendelkezésre állnak az audio guide szövegéből. A tűzjelző rendszer fényjelzésekkel felszerelt. Indukciós hurok rendelkezésre áll a jegyirodában, a múzeumshopban és a tárgyalótermekben.
- A látássérültek Braille írásos információs panelek és tapintható makettek segítségével, valamint az audio tartalmakon keresztül ismerkedhetnek meg a látnivalókkal. Az audio

²⁵ [Accessibility | The Roman Baths](#)



- guide tartalom Braille írásos kiadványban is hozzáférhető. Igény esetén adaptív tárlatvezetéseket szerveznek.
- Autistáknak a múzeum személyzete segít a gyorsabb bejutásban és a csendesebb kiállítórészek megtalálásában.
 - A teljes személyzet fogyatékossgal kapcsolatos tudatosságra felkészítő képzésen vesz részt, a személyzet néhány tagja speciális képesítéssel is rendelkezik.
 - A fogyatékkal élők kísérői ingyenesen látogathatják a kiállítást.
 - Az attrakció honlapján minden információ elérhető az akadálymentes látogatáshoz.
- **Iguazu Nemzeti Park, Argentína**²⁶: az argentin Iguazu Nemzeti Park az UNESCO világörökség része, amelynek egyik fő attrakciója az Iguazu vízesés. 2001-ben valósították meg az ún. Iguazu Vízesés Projektet a Természet Korlátok Nélkül Program keretében, amelynek célja az volt, hogy mindenki számára hozzáférést biztosítsanak a természeti látnivalókhöz, élményekhez. Bár a projekt által érintett terület a Nemzeti Park területének csupán 1%-a, ez a turisták által leginkább látogatott rész, a kiemelt turisztikai vonzerő. A fejlesztések három fő területet céloztak: fizikai akadálymentesítés, funkcionális és társadalmi integráció. A fejlesztéseknek köszönhetően a park elnyerte a „Maximális hozzáférhetőség” nemzeti díjat.
- Akadálymentes látogatóközpont kialakítása; teljes körű információnyújtás az akadálymentes szolgáltatásokról, tapintható terepasztal a parkról, útvonalakról, látnivalókról, Braille feliratokkal; akadálymentes mosdó kialakítása.
 - Valamennyi épület akadálymentes
 - Amfiteátrum első sorában kerekesszékes helyek biztosítottak
 - Büfében és étteremben Braille írásos étlap érhető el
 - A látnivalók akadálymentesen megközelíthetők (rámák segítségével)
 - A parkon belül több akadálymentes illemhely is található
 - Kialakítottak egy teljesen akadálymentes útvonalat (ún. Green Trail), amely akadályok nélküli, enyhe lejtőket tartalmaz csak és teljesen sima felületű
 - Az útvonal mentén kialakított kilátóhelyekről élvezhető a panoráma
 - A parkon belüli útvonalak megfelelő szélességűek, biztonságosak, korláttal ellátottak
 - A parkon belül közlekedő kisvonat kerekesszékekkel is használható, emellett rendelkezésre állnak elektromos kisautók, valamint kifejezetten a terepviszonyoknak megfelelő kerekesszékek is (mindezek a közlekedési eszközök ingyenesen használhatók)
 - A park teljes területén információs táblák mutatják be az útvonalakat, a látnivalók távolságát, elérési idejét
 - A munkatársak rendszeresen érzékenyítő képzésen vesznek részt
- **Adaptív kerékpártúrák, Spanyolország**²⁷: a Huella Sanitas projekt keretében 11 spanyol – egykori vasútvágány helyén futó – zöld útvonalat szereltek fel ún. adaptív kerékpárokkal (pl. kézzel hajtható kerékpárok, duplaülékes kerékpárok), annak érdekében, hogy a fogyatékkal élők számára is biztosítsák a természet élvezetét, a sportolás lehetőségét.
- **Akadálymentes vízisport központok, Nagy-Britannia**²⁸: a brit ún. Paddle-Ability Klub kedvezményezés olyan vízisport központokat, egyesületeket tömörít, melyek speciális támogatást nyújtanak a fogyatékkal élők számára a vízi sportok kipróbálásához. A kluboknál speciális vízi járművek (pl. joystick-kal irányítható, rendkívül stabil, emelt ülésekkel felszerelt kenuk, csónakok) és beemelők szerkezetek állnak rendelkezésre, melyek akár komolyabb mozgáskorlátozottság esetén is lehetőséget adnak a sportolásra.

²⁶ Manual for Accessible Tourism for All, UNWTO Publications (<https://www.unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416585>)

²⁷ Guide to best practices and recommendations for accessible Greenways (Environmental Activities and Greenways Department, Spanish Railways Foundation)

²⁸ <https://gopaddling.info/find-local-paddle-ability/>



4. AZ AKADÁLYMENTESÍTÉS JOGSZABÁLYI KÖVETELMÉNYEI

A fogyatékkal élők esélyegyenlőségével nemzeti és térségi fejlesztési programok foglalkoznak, az akadálymentesítésre vonatkozó konkrét követelményeket pedig jogszabályok rögzítik.

A fejezetben ismertetett jogszabályi rendelkezések a Baja-Zombor térségre vonatkozó vonzerőleltár összeállításának alapját képezik. A törvényi kötelezettségek teljesítése mellett e jogszabályok az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez is elengedhetetlenek: a térség akkor jelenthet vonzó turisztikai desztinációt a mozgáskorlátozottak és más fogyatékkal élők számára, ha a felvázolt feltételeket a szolgáltatók – közintézmények, múzeumok, szállásadók, vendéglátóhely – biztosítani tudják.

4.1 MAGYARORSZÁGI SZABÁLYOZÁS

4.1.1 Szakpolitikai környezet

Magyarországon az **Országos Fogyatékosügy Program (2015–2025)** megállapította, hogy a hazai szolgáltatók még nem ismerték fel a fogyatékos emberek jelentette turisztikai lehetőségeket. Fontos feladatként határozza meg ezért a szolgáltatók és a személyzet képzését, érzékenyítését, az egyetemes tervezés elvének érvényesítését, a fogyatékos személyeknek szóló turisztikai programcsomagok létrehozását, valamint az akadálymentes honlapok és elektronikus szolgáltatások fejlesztését.

A magyar **Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2030** egyik pillérje a „hozzáférhető turizmus”, melynek „célja a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, illetve az attrakciók közvetlen megközelíthetőségének fejlesztése”. A stratégia víziójában megjelenik, hogy a magyar turisztikai kínálat 2030-ra egyre szélesebb kör számára válik ténylegesen élvezhetővé; az ország könnyen bejárható, akadálymentes. Ehhez nélkülözhetetlennek ítéli meg a stratégia a tájékoztatás (utazás előtt és alatt), a közlekedés és a turisztikai létesítmények (szálláshelyek, vendéglátóhelyek, attrakciók) és turisztikai szolgáltatások fizikai és infokommunikációs akadálymentesítését, az ún. egyetemes tervezés elveinek érvényesítésével.

Bács-Kiskun megye turizmusfejlesztési terve (2016-2020) szerint, „A megyei turisztikai adatbázison belül szükséges lenne egy speciális, ellenőrzött, akadálymentes szolgáltatásokat tartalmazó adatbázis kialakítása. Ehhez a szolgáltatók együttműködése, az információk folyamatos karbantartása, a személyzet ismereteinek bővítése és szemléletformálása elengedhetetlen. A megye legnagyobb turisztikai desztinációiban 1-2 valóban specializált helyszín (alapos infrastrukturális és személyi felkészültség) kialakításával jelentősen javulhat az akadálymentes kínálat színvonala, az önállóan utazó fogyatékos vendégek vagy nagyobb csoportok fogadásának feltételei is kialakulhatnak.”

4.1.2 Jogszabályi előírások

A fejezet az akadálymentesítésre vonatkozó legfontosabb jogszabályokat, előírásokat veszi számba (kivonatolva), a részletes szabályozást a jogszabályok és szabványok adják meg.

Magyarország 2007-ben ratifikálta az ENSZ Fogyatékos Személyek Jogairól szóló egyezményét. Az egyezményt a **Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény** (a továbbiakban: Fot.) ülteti át a magyar joggyakorlatba²⁹.

A Fot. preambuluma szerint: „A fogyatékos emberek a társadalom egyenlő méltóságú, egyenrangú tagjai, akik a mindenkit megillető jogokkal és lehetőségekkel csak jelentős nehézségek árán vagy egyáltalán nem képesek élni.” A Fot. célja – többet között –, hogy a fogyatékos személyek

²⁹ Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a0700092.tv> (2021.06.10.)



esélyegyenlőségének, önálló életvitelének és a társadalmi életben való aktív részvételének biztosítására törekedjen, egyéb rendelkezéseken keresztül is.

A Fot. 2-3. §-ai meghatározzák az alapelveket. Ezek közül kiemelendő, hogy olyan körülményeket kell létrehozni, amelyben a fogyatékos emberek képesek lesznek teljesebb életre, és a fogyatékoságukból fakadó terheik csökkenthetők.

„A fogyatékos személyeket érintő döntések során tekintettel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a társadalom és a helyi közösség egyenrangú tagjai, ezért meg kell teremteni azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik számukra a társadalmi életben való részvételt.” (Fot. „2-3 § (4))

A fogyatékos személy fogalmi meghatározása (Fot. 4. § a) bekezdés) tág értelmezést biztosít, amelybe a fizikai, érzékszervi károsodáson túl az értelmi és pszichoszociális károsodás is beletartozik. A fogyatékos személyek 5 fő csoportja a jogszabály alapján: mozgáskorlátozottak, hallássérültek, látássérültek, értelmi fogyatékosok és autisták.

A fogyatékos személyeket megillető jogokat a Fot. 5-11. §-ai tartalmazzák. Ezek közül – összhangban a projekt céljaival – kiemelendők:

- A fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes, továbbá érzékelhető és biztonságos épített környezetre. (Fot. 5. § (1))
- A közlekedési rendszereknek, továbbá a tömegközlekedési eszközöknek, utasforgalmi létesítményeknek – beleértve a jelző- és tájékoztató berendezéseket is – alkalmasnak kell lenniük a fogyatékos személy általi biztonságos igénybevételre. (Fot. 8. §)
- Közhasználatú parkolóban a közlekedésében akadályozott fogyatékos személyek számára – a külön jogszabály szerint – megfelelő számú és alapterületű parkolóhely kialakításáról kell gondoskodni. (Fot. 10. §)

Az esélyegyenlőség célterületeibe beletartozik az egészségügyi ellátás, oktatás, képzés, foglalkoztatás és a lakóhely, közösségbe való befogadás, önálló életvitel mellett a kultúra és a sport is. (Fot. 12. § (1)-18. § (3))

A törvény szerint a feladatok megvalósítása, illetve a kötelezettségek betartatása állami feladat. Érvényesül az az elv, miszerint az akadálymentesítésre vonatkozó beruházás nem valósulhat meg az érintettek megkérdezése nélkül.

*A törvény nevesíti azokat a turisztikai szolgáltatásokat, amelyek esetében gondoskodni kell az egyenlő esélyű hozzáférésről: ilyenek például a nemzeti kulturális emlékhelyek, színházak, mozik, könyvtárak, utazási irodák, sport-, rekreációs, üdülési és turisztikai helyszínek. A sporttal kapcsolatos állami feladatvállalás jegyében a **sportról szóló 2004. évi I. törvény** 49. § e) bekezdés alapján: „A sport társadalmilag hasznos céljainak megvalósítása érdekében az állam az esélyegyenlőség jegyében támogatja a gyermek- és ifjúsági sportot, a nők és a családok sportját, a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok, valamint a fogyatékosok sportját.”*

Az új beruházásokat az egyetemes tervezés szabályai szerint kell megvalósítani. Az **egyetemes tervezés** elve szerint az épületek, szolgáltatások, programok tervezését oly módon kell megoldani, hogy az a lehető legszélesebb körben legyen elérhető anélkül, hogy speciális szolgáltatást kelljen nyújtani. Ha már a tervezési fázisban érvényesülnek az akadálymentesítésre vonatkozó követelmények, a beruházás könnyebben valósítható meg, mint azoknál a létesítményeknél (szolgáltatásoknál), ahol csak később kerül sor az akadálymentesítésre.

Az egyetemes tervezés a következő 3 kritériumra épül:

- A tervezés során a lehető legtöbb használói igény figyelembevételével;
- Az egyénre szabhatóság (flexibilitás);



- Az egyéni segédeszközök használatának, kapcsolódásának biztosítása.³⁰

Az akadálymentesítés szempontjából kiemelten kell kezelni a súlyosan mozgáskorlátozott személyeket, hiszen esetükben az egyébként akadálymentes létesítmények megközelítése, hozzáférése is problémát jelenthet (pl. rámpa túl meredek, nincsenek kapaszkodók, segédeszközök, épületen belül sok az akadály, magas a küszöb stb.)

Egyenlő esélyű hozzáférés (Fot. 4. § ha)-hc):

- A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető;
- Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók;
- Az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

Az akadálymentesség fogalmi meghatározását **az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény**³¹ (a továbbiakban: Étv.) határozza meg.

Akadálymentes az épített környezet akkor, ha annak kényelmes, biztonságos, önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük.” (Étv. 2. § 1.)

Az Étv. előírásai csak a közintézményekre vonatkoznak, így kötelező jelleggel csak a közintézmények (hivatalok, oktatási, egészségügyi intézmények stb.) esetében írható elő az akadálymentesítés. A hazai jogszabályi előírások 1998. január 1-től teszik kötelezővé a közhasználatú intézmények akadálymentesítését. Ugyanakkor ajánlott a magántulajdonban álló, a társadalom széles rétegei számára elérhető építmények akadálymentesítése is (Étv. 31.§). Ebben az esetben a tulajdonosi döntésén múlik, hogy él-e az akadálymentesítés lehetőségével.

Az akadálymentesítésre vonatkozó részletes jogszabályi előírásokat az **országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: OTÉK) tartalmazza. Az OTÉK megalkotása óta számos alkalommal módosult. Legutóbbi, akadálymentesítést is érintő módosítása egyszerűbbé, életszerűbbé tette az előírásokat. Azok a rendelkezések, amelyeket az OTÉK nem szabályoz, speciális ágazati jogszabályokban található meg.

Fontos követelmény, hogy a közintézmények akadálymentesítése kötelező. Az Európai Unió által finanszírozott infrastruktúrafejlesztés tervezéséhez rehabilitációs szakmérnök igénybevétele előírás. Lényeges, hogy a tervezés és a megvalósítás során a rehabilitációs szakmérnök minden munkafázisban részt vegyen, a többi szakterülettel összehangoltan. Célszerű emellett a létesítményt használók igényeit előzetesen felmérni és fogyatékkal élő személyt is bevonni a folyamatokba, hogy ezáltal a létesítmény valóban kielégítse a funkcionális igényeket.

A közintézményekre vonatkozóan, az épület azon részeiben, ahol közszolgáltatásokat nyújtanak, a teljes akadálymentesítés az előírás. De az OTÉK szabályai lehetőséget biztosítanak a részleges

³⁰ Forrás: Segédlet a közszolgáltatásokhoz és egyéb szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft - 2015, 7. oldal)

³¹ Forrás: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99700078.tv> (2021.06.10.)



akadálymentesítésre is. A minimálisan szükséges akadálymentesítési feltételek meglévő épületek esetében magukban foglalják az épületbe való akadálytalan bejutást, az épület bejárati szintjén a közszolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását, ugyanezen az épületszinten akadálymentes mosdó-WC helyiség kialakítását.”³²

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ebktv.) kimondja, hogy közvetett hátrányos megkülönböztetésnek minősül az a rendelkezés, amely a meghatározott személyeket vagy csoportokat – így a fogyatékkal élőket is – lényegesen nagyobb arányban hátrányosabb helyzetbe hoz, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben lévő személy vagy csoport volt, van vagy lenne (Ebktv. 9. §). Az esélyegyenlőség biztosítására a települési önkormányzatoknak ötévente helyi esélyegyenlőségi programot kell elfogadniuk (Ebktv. 31. § (1)). Ebben helyzetelemzést kell készíteniük a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok oktatási, lakhatási, foglalkoztatási, egészségügyi és szociális helyzetéről, illetve a helyzetelemzésen alapuló intézkedési tervben meg kell határozniuk a helyzetelemzés során feltárt problémák komplex kezelése érdekében szükséges intézkedéseket (Ebktv. 31. § (2)). Ebben kiemelt figyelmet kell fordítani a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához szükséges intézkedésekre (Ebktv. 31. § (3) c.).

4.2 SZERBIAI SZABÁLYOZÁS

4.2.1 Szakmapolitikai környezet

Szerbiában a **fogyatékossgal élő személyek helyzetének javítására vonatkozó 2007. évi stratégia** (STRATEGIJA UNAPREĐENJA POLOŽAJA OSOBA SA INVALIDITETOM U REPUBLICI SRBIJI 2007-2015) és a stratégia végrehajtásáról szóló kétéves cselekvési tervek intézkedéseket, célokat és tevékenységeket határoztak meg a fogyatékossgal élő személyek helyzete kapcsán. A stratégia egységesíti a jogrendet és a gyakorlatot az Európai Unió országaiban érvényes szabályokkal és gyakorlattal. A stratégia célja, hogy meghatározza a fogyatékkal élő személyek helyzete szempontjából kulcsfontosságú területeket, áttekintést adjon a helyzetről és meghatározza az alapvető cselekvési irányokat. A stratégia arra törekszik, hogy a fogyatékkal élő személyek helyzetének megoldását beépítse az intézményi keretekbe és – multiszektoriális együttműködés révén – a releváns fejlesztési tervekbe.

A **Szerb Köztársaság Turizmusfejlesztési Stratégiája 2016-2025** kiemeli, hogy az UNWTO ajánlásaival összhangban igen fontos az információk és turisztikai létesítmények hozzáférhetőségének biztosítása a fogyatékkal élők számára. Ehhez szükség van a fogyatékkal élőknek megfelelő szálláshelyek kialakítására, ezek minőségének javítására és a személyzet képzésére is.

2020. október 7-én „Szerbia akadályok nélkül” címmel szakmai fórumot tartottak az érintett szervezetek széles körű bevonásával. A rendezvény fő célja a jó példák bemutatása és a társadalom érzékenyítése volt. A konferencián kihangsúlyozták az egyetemes tervezés elvét, és azt, hogy a hozzáférhető környezet és szolgáltatások nem csupán a sérültek, de mindenki számára kedvező feltételeket teremtenek.

4.2.2 Jogi szabályozás

A fejezet az akadálymentesítésre vonatkozó legfontosabb jogszabályokat, előírásokat veszi számba (kivonatolva), a részletes szabályozást a jogszabályok és szabványok adják meg.

Szerbiában az első diszkrimináció ellenes törvény a **fogyatékossgal élő személyek megkülönböztetésének megelőzéséről szóló 2006. évi törvény** (Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom; 33/2006 és 13/2016) volt, amely szabályozza a fogyatékossgal alapuló

³² Forrás: Segédlet a közszolgáltatásokhoz és egyéb szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft - 2015, 12. oldal)



megkülönböztetés tilalmának általános rendszerét. A törvényben alapelveként jelenik meg a fogyatékkal élő személyek hátrányos megkülönböztetésének tilalma, az emberi jogaik és méltóságuk tiszteletben tartása, a fogyatékkal élők egyenlő alapon történő bevonása a társadalmi élet minden területébe, valamint minden olyan folyamatba, amelyben döntéseket hoznak jogaikról és kötelezettségeikről, továbbá az egyenlő jogok és kötelezettségek garantálása.

A fogyatékkal élő személy definíciója a 2006-os törvény szerint: olyan veleszületett vagy szerzett testi, érzékszervi, értelmi vagy érzelmi fogyatékossgal élő személyek, akik szociális vagy egyéb akadályok miatt nem képesek vagy másoknál korlátozottabban képesek a társadalom tevékenységeiben való részvételre, ezeket a tevékenységeket műszaki segédeszközök vagy támogató szolgáltatások igénybevételével tudják végrehajtani.

A törvény kötelező előírásként jelöli meg a szolgáltatásokhoz, az épületekhez és közterületekhez való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását a fogyatékkal élők számára, külön megemlítve a turisztikai létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést is. E rendelkezések szerint:

- A fogyatékossgon alapuló hátrányos megkülönböztetés tilos a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, valamint a közhasználatú és nyilvános helyiségek létesítményeihez való hozzáférés tekintetében. (13. cikk (1))
- Közhasználatú létesítmények alatt az oktatás, az egészségügy, a szociális védelem, a kultúra, a sport, a *turizmus* vagy a környezetvédelem... és hasonló létesítmények szerepelnek. (13. cikk (3))
- Közterületeknek parkok, zöldfelületek, terek, utcák, gyalogátkelők és egyéb közutak és hasonlóak tekintendők. (13. cikk (4))
- A közhasználatú létesítmény tulajdonosa, valamint a közterületek fenntartója köteles biztosítani a közhasználatú létesítményhez, a közterülethez való hozzáférést minden fogyatékossgal élő személy számára, függetlenül a fogyatékossg típusától és mértékétől. (16. cikk (1))
- A helyi önkormányzatok kötelesek intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy a fizikai környezet, az épületek, a közterületek és a közlekedés hozzáférhető legyen a fogyatékkal élő személyek számára. (33. cikk)
- Az állami szervezetek, helyi önkormányzatok kötelesek intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy a megfelelő technológiák segítségével hozzáférhetővé tegyék az információkat és a kommunikációt a fogyatékossgal élő személyek számára. (35. cikk)
- A helyi önkormányzatok kötelesek intézkedéseket tenni a fogyatékossgal élő személyek egyenlő részvételének biztosítása érdekében a közösség kulturális, sport- és vallási életében. (37. cikk)

2009-ben került sor a **fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezményt megerősítő törvény** ratifikálására (ZAKON O POTVRĐIVANJU KONVENCIJE O PRAVIMA OSOBA SA INVALIDITETOM, 42/2009).

Jelentős előrelépést jelentett a fogyatékkal élők foglalkoztatása terén a **fogyatékossgal élő személyek foglalkozási rehabilitációjáról és foglalkoztatásáról szóló 2009-ben elfogadott törvény**, amely garantálja az inkluzivitás elvét és bevezeti a foglalkoztatási kvótákat. A Munka Törvénykönyvének módosítása kötelezi a munkáltatókat arra, hogy alternatív munkát biztosítsanak azok számára, akik – fogyatékossguk okán – korábbi munkájukat nem tudják ellátni.

A szociális védelemről szóló 2011. évi törvény számos új szociális szolgáltatást vezetett be a fogyatékossgal élő személyek számára. **A mentális egészségügyi problémákkal küzdő személyek védelméről szóló 2013. évi törvény** garantálja a mentális fogyatékossgal élő személyek jogainak védelmét.

A tervezésről és építésről szóló törvény (Zakon o planiranju i izgradnji, 72/2009) 5. cikke rendelkezik a fogyatékkal élők, gyermekek és idősek akadálymentes hozzáférési lehetőségének biztosításáról. A



törvény kimondja, hogy a középületeket és üzlethelyiségeket, illetve egyéb, közhasználatú területeket (utcákat, tereket, parkokat stb.) úgy kell tervezni, megépíteni és karbantartani, hogy minden felhasználó, különösen a fogyatékkal élők, a gyermekek és az idősek akadálytalanul hozzáférhessenek ezekhez, használhassák ezeket. A törvény felhatalmazása alapján „a technikai akadálymentesítési követelményeket tartalmazó rendelkezés” szabályozza a műszaki és technikai hozzáférhetőségi előírásokat és a várostervezéshez, -rendezéshez kapcsolódó tervezési előírásokat, úgymint a közterületek, a közeledés, a járdák tervezése, valamint az épületekhez és speciális segédeszközökhez való hozzáférés lehetősége. A jogszabályok és rendelkezések explicit módon nem terjednek ki az üzletekre, kereskedelmi egységekre magánházakra és apartmanokra, hanem csak a tíz, vagy annál több lakást tartalmazó épületekre. A törvény szabályai kiterjednek a vasúti közlekedés létesítményeinek, az autóbussz állomások, buszmegállók, repülőterek, valamint a közterületek akadálymentesítésére is. A törvény jogsértésekre vonatkozó fejezete kitér arra, hogy 300 000 dináros bírság szabható ki abban az esetben, ha a létesítmény tulajdonosa az akadálymentesítési előírásoknak megfelelően nem biztosítja a létesítményhez való hozzáférést a fogyatékkal élő személyek számára (206. cikk).

A törvénnyel összhangban jelent meg **az akadálymentes mozgást, a fogyatékkal élők, gyermekek és idősek hozzáférését biztosító, a létesítmények tervezésének és építésének műszaki szabványairól szóló szabályzat** (Pravilnik o tehničkim standardima planiranja, projektovanja i izgradnje objekata, kojima se osigurava nesmetano kretanje i pristup osobama sa invaliditetom, deci i starim osobama, 22/2015), amely részletes szabványokat ír elő a köz- és üzleti célú épületek, közhasznú létesítmények, valamint a tíz vagy több lakással rendelkező lakóépületek akadálymentesítésére vonatkozóan, az egyetemes tervezés elvei szerint: az előírások az újépítésű létesítményekre kötelezőek, a meglévő létesítmények rekonstrukciójára pedig akkor vonatkoznak, ha az technikailag kivitelezhető.

A légitforgalmat szabályozó törvény általános rendelkezéseket tartalmaz a repülőterek vonatkozásában, miszerint e létesítmények esetében kötelező a földi szolgáltatások hozzáférhetőségének biztosítása diszkriminációmentesen és az utas érdekének legmegfelelőbb módon.³³

További, a fogyatékkal élőket érintő törvények: Törvény a jelnyelv használatáról, valamint Törvény a vakok vakvezető kutyával történő közlekedésükről.

5. A BAJA-SOMBOR TÉRSÉG HELYZETFELTÁRÁSA

5.1 A TÉRSÉG ÁLTALÁNOS TÁRSADALMI-GAZDASÁGI HELYZETE

5.1.1 Településhálózat

A Greenways projekt által lehatárolt magyarországi projekterület Bács-Kiskun megye déli részére fókuszál (bajai és bácsalmási járások), emellett, kapcsolódó területként a Dél-Dunántúl néhány települését foglalja magában. A területet zömében néhány száz, néhány ezer fős községek alkotják, városi jogállású a két járásközpont, Baja és Bácsalmás; a dél-dunántúli részen pedig Mohács.

Település	Járás	Jogállás	Terület km ²	Lakosságszám ³⁴ (2020)
Bajai járás				
Baja	Bajai járás	járásszékhely város	178	36 573
Bácsszentgyörgy	Bajai járás	község	14	207
Bátmonostor	Bajai járás	község	39	1 503
Csátalja	Bajai járás	község	81	1 434

³³ Forrás: National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples (2013)

³⁴ Forrás: <https://www.bacsiskun.hu/telepulesek?telepules=30&lakosság=&terulet=&rendezes=>



Település	Járás	Jogállás	Terület km ²	Lakosságszám ³⁴ (2020)
Csávoly	Bajai járás	község	47	2 104
Dávod	Bajai járás	község	69	2 109
Dunafalva	Bajai járás	község	57	905
Felsőszentiván	Bajai járás	község	53	1 815
Gara	Bajai járás	község	59	2 686
Hercegszántó	Bajai járás	község	68	2 329
Nagybaracska	Bajai járás	község	37	2 289
Szeremle	Bajai járás	község	34	1 414
Vaskút	Bajai járás	nagyközség	71	3 487
Bácsalmási járás				
Bácsalmás	Bácsalmási járás	járásszékhely város	108	6 763
Bácsbokod	Bácsalmási járás	nagyközség	63	2 734
Bácsborsód	Bácsalmási járás	község	77	1 195
Katymár	Bácsalmási járás	község	71	1 843
Kunbaja	Bácsalmási járás	község	33,7	1 563
Madaras	Bácsalmási járás	község	49	2 960
Mátételke	Bácsalmási járás	község	27,9	517
Tataháza	Bácsalmási járás	község	26	1 532
Bácsszőlős	Bácsalmási járás	község	39	353
Csikéria	Bácsalmási járás	község	28	854
Dél-Dunántúl				
Mohács	Mohácsi járás	járásszékhely város	112,2	18.625 ³⁵
Kölked	Mohácsi járás	község	61,94	1035
Udvar	Mohácsi járás	község	4,4	136

2. Táblázat: A projekterület magyarországi települései

Forrás: KSH tájékoztatósi adatbázis

A szerbiai projekterület a nyugat-bácskai körzetben Zombor községet, az észak-bácskai körzetben pedig Topolya község egy részét foglalja magában (emellett a szabadkai községhez tartozó Bajmok település is a projekterület része). A terület jellemzően aprófalvas táj, a települések többsége néhány száz, vagy néhány ezer fős falu. Az egyetlen városi jogállású település Zombor³⁶.

Település	Jogállás	Lakosságszám (2011)	
Zombor község			
Babapuszta (Sári)*	Aleksa Šantić	falu	1778
Bácsgyulafalva	Telečka	falu	1697
Bezdán	Bezdán	falu	4569
Béreg	Bački Breg	falu	1131
Csonoplya	Čonoplja	falu	3393
Gádor	Gakovo	falu	1811
Haraszti / Hadikfalva	Rastina	falu	410
Kerény	Kljajićevo	falu	5054
Küllöd	Kolut	falu	1327
Monostorszeg	Bački Monoštor	falu	3425
Nemesmilitics	Svetozar Miletić	falu	2738
Őrszállás	Stanišić	falu	3971
Regőce	Riđica	falu	2017
Zombor	Sombor	város, községközpont	47485

³⁵ Forrás: <https://nepesseg.com/baranya/>

³⁶ Megjegyzés: Szerbiában 2011-ben volt a teljes népességre kiterjedő népszámlálás. A Szerb Köztársaság Statisztikai Hivatalának oldalán a projekterület vonatkozásában nem állnak rendelkezésre települési szintű népességi adatok.



Település		Jogállás	Lakosságszám (2011)
Topolya község			
Andrástelke	Gornja Rogatica	falu	407
Bácsandrászállás	Bački Sokolac	falu	473
Bácsér vagy Krivaja	Krivaja	falu	653
Bácskossuthfalva	Stara Moravica	falu	5 013
Pacsér	Pačir	falu	2 585
Szabadka község			
Bajmok	Bajmok	falu	7453

3. Táblázat: A projekterület szerbiai települései

Forrás: data.stat.gov.rs

A projekterülethez kapcsolódó horvátországi rész Eszék-Baranya öt települését érinti, Darázs járásközponttal:

Település		Jogállás	Lakosságszám (2011)
Kiskőszeg	Batina	falu	2767
Darázs	Draž	falu, községközpont	
Dályok	Duboševica	falu	
Izsép	Topolje	falu	
Hercegmárok	Gajíc	falu	

4. Táblázat: A projekterület horvátországi kapcsolódó települései

Forrás: www.dzs.hr

5.1.2 Természetföldrajz³⁷

Természetföldrajzi szempontból a projekterület központi része az Alföldön, a Duna-Tisza köze részét foglalja magában. Fontos része a Dunamenti-síkság, melynek déli területeit a Drávaköz, a Duna–Tisza közti síkvidék és a Bácskai-síkvidék jelenti, a Duna egykori árterét foglalja magában (Duna-Dráva Nemzeti Park területe, Gemenc). A Dunamenti-síkság része a Mohácsi-sziget, mely Baranya és Bács-Kiskun megyékben (települései: Dunafalva, Homorúd, Dávod, Mohács), valamint Szerbia és Horvátország között terül el. A szerbiai projekterület a Vajdaság bácskai, azon belül Nyugat-Bácska (Zombor körzete) és Észak-Bácska (Topolya körzete) területéhez tartozik. Az Alföld horvátországi részének projekterülettel határos nagy tájegysége a Drávaszög vagy Baranya-háromszög (Baranja).

A projekterület meghatározó tájképi elemét jelentik a különböző vízfolyások: a Duna és mellékágai, holtágai (pl. Sugovica), a Ferenc-tápcsatorna, a Kígyós-főcsatorna, az Igal-főcsatorna, a Karapancsai-főcsatorna, a Krivaja-folyó, a Bajai-csatorna. A felszín alatti termálvizekre több egészségügyi létesítmény is épült (pl. Magyarországon Dávod, Szerbiában Pacsér).

A terület természeti értékekben gazdag, kiváltképp a Duna környékén található meg értékes élőhelyek. A Duna magyarországi, szerbiai és horvátországi árterülete egy három országot felölő ártéri élőhelyet alkot.

Magyarországon a Duna-Dráva Nemzeti Park egyik tájegysége a projekterületet nyugatról határoló Gemenc: az 1977 óta védett terület az ország legnagyobb, zömében erdővel borított ártere, különleges flórával és nemzetközi hírű nagyvad-állománnyal bír (gímszarvas, őz, vaddisznó). A Béda-Karapancsa Tájvédelmi Körzet bédai része a Duna jobb partján húzódik, Mohácstól a déli országhatárig; a karapancsai rész pedig a bal parton követi a folyót és magában foglalja a Karapancsai-halastavat (Hercegszántó településnél). Az ártér és a mocsárvidék számos védett növényfaj otthona, értékes madárállománnyal bír, kiemelkedő értéke a vidra és a vadmacska. A Mohácsi-szigeten található Riható értékes madárállományának köszönhetően Ramsari területté nyilvánított. A projekterülethez

³⁷ Forrás: Greenways tematikus útvonalak tanulmány (készítette: Grants Europe Kft.)



nyugatról kapcsolódó baranyai részen található a Mohácsi Történelmi Emlékhely Természetvédelmi Terület.

A szerbiai projektterület a Felső-Dunamellék (Gornje Podunavlje) Természetvédelmi Rezervátumhoz tartozik, mely határos a magyarországi Béda-Karapanca Tájvédelmi Körzettel és a horvátországi Kopácsi-rét Természetvédelmi Területtel. A Természetvédelmi Rezervátum három része a Karapancai-erdő, a Kozara erdő és a Nagy-Dunai erdő. A Karapancai-erdő (Hercegszántó, HU – Küllőd, SRB – Kiskőszeg, HR hármashatár által határolva) a Duna bal partján fekszik, a Mohácsi-sziget tájegység része. Erdővel szegélyezett, sokhelyütt még érintetlen mocsarai, holtágai értékes madárállománynak adnak otthont, de vadászterületei is számottevőek. A Felső-Dunamellék Természetvédelmi Rezervátum része a Kozara erdő, mely Bezdán, Monostorszeg és Zombor között terül el 11.700 hektáros területen. Az erdő híres vadkörtefáiról. Vaddisznó, gím- és dámszarvas, valamint muflon állományának köszönhetően szintén kedvelt vadászterület. A Kígyós-patak szeli át a területet, értékes része a Sáfrányos-mocsár; fokozottan védett növényfaja a magyar kikerics.

Horvátországba átnyúló terület a drávaközi Kopácsi-rét a Duna jobb partján, a Dráva torkolatánál: a lápos területet fehér fűz ligeterdők és mocsarak alkotják. A természetvédelmi terület szintén fontos madárvonulási állomás.

5.1.3 Megközelíthetőség, közlekedés³⁸

Közúti megközelíthetőség

A projektterület országokon belüli helyzete – határ menti elhelyezkedése miatt – viszonylag periférikus, ugyanakkor a fő célpontok közúti megközelíthetősége megfelelőnek mondható. Budapestről kb. 2 óra alatt érhető el Baja, nagyjából autópályán keresztül. A környező megyeszékhelyek 1-2 óra alatt elérhetők, részben autópályán, részben főutak vezetnek e településekről Bajára. Belgrádból 2,5 óra alatt juthatunk el Zomborba, részben autópályán, részben kétszámjegyű úton keresztül. Szabadka 1 órás autóútra van Zombortól; míg a Vajdaság nagyobb városai 1,5-2 órás távolságra fekszenek. A horvátországi Eszékről némileg több mint 1 órás autóútra található Zombor. A projektterület belső részein a kisebb településeket, falvakat alsóbbrendű utak kötik össze. A kis távolságok miatt ezek közúti megközelíthetősége nem okoz problémát.

A projektterület két oldala között **öt határátkelőhely** működik:

- Bácsalmás (HU) – Bajmok (SRB)
- Bácsszentgyörgy (HU) – Rastina (SRB)
- Hercegszántó (HU) – Béreg (SRB)
- Udvar (HU) – Főherceglak (HR)
- Kiskőszeg (HR) – Bezdán (SRB)

A projektterületen belüli közlekedést a **dunai átkelési** lehetőségek is befolyásolják:

- Magyarországon Bajánál vasúton és közúton (Türr István híd) is átkelhetünk a Dunán. Mohács – Újmohács közötti kompjárat³⁹ reggel 5:20-tól este 8 óráig, fél óránként közlekedik (150 tonnás súlykorlátozás). Dunaszekcső – Dunafalva között is van komp⁴⁰, illetve kishajójarat: hétköznap kompjárat közlekedik naponta 7 alkalommal, szombaton és vasárnap csak kishajóval lehet átkelni a folyón (naponta 3 alkalommal).
- Szerbia és Horvátország között Kiskőszeg (Batina) – Bezdán közötti dunai közút teremt kapcsolatot. A projektterületre délről, Eszék felől érkezők az Erdőd-Gombos közötti közúti, illetve vasúti hídon kelhetnek át a Dunán.

³⁸ Forrás: Greenways tematikus útvonalak tanulmány (készítette: Grants Europe Kft.)

³⁹ Forrás: <http://www.mohacsvgv.hu/menetrend>

⁴⁰ Forrás: <https://www.dunaszekcsu.hu/?module=news&action=show&nid=22007>



A projektterület **távolsági buszjáratokkal** is megközelíthető, a projektterület kisebb települései között pedig ez az utazási mód jelenti sok esetben az egyetlen tömegközlekedési lehetőséget.

Baja a magyar fővárosból közvetlen és gyakran közlekedő buszjáratokkal érhető el, 3 órás időtartam alatt. Bajáról a projektterület legtöbb településére átszállás nélkül juthatnak el az utazók, buszok viszonylag sűrű járatszámmal állnak rendelkezésre.⁴¹

Zomborba távolsági buszjáratokkal utazhatunk Belgrádból (3 órás útidővel), átszállás nélkül. Újvidék ugyanezen a vonalon érhető el (kb. 2-2,5 órás menetidővel). Zombor és Szabadka között 1 órás menetidővel számolhatunk. A projektterületen belül a Zombor vonzáskörzetébe eső településeket közvetlen buszjárat köti össze Zomborral, míg a keleti részen több település (pl. Pacsér, Bácskossuthfalva) csak szabadkai átszállással érhető el, így a menetidő lényegesen hosszabb.⁴²

Nemzetközi buszjárat kizárólag Budapest – Szabadka között közlekedik.

Vasúti közlekedés

Jelenleg a magyarországi területen nyugat-keleti irányban, Baja érintésével a 154-es jelzésű Bátaszék – Baja – Kiskunhalas vasútvonalon közlekedhetnek az utazók (100 km/h sebességű vonal). Észak-dél irányú vasútvonal csak a projektterületről keletre halad (Budapest – Kunszentmiklós – Tass – Kelebia vonal). A projektterülethez nyugatról kapcsolódó tolnai, baranyai területek a Bátaszék–Sárbogárd, illetve Villány-Mohács vasútvonalakon keresztül érhetőek el. A Gemenci erdő a Pörböly-Báránfyok között közlekedő kisvasúttal fedezhető fel. A projektterület belső települései között vasúti közlekedési lehetőség nem áll rendelkezésre.⁴³

A projektterület szerbiai oldalának települései között a Szabadka-Zombor vasútvonal teremt vasúti összeköttetést (állomások: Szabadka, Mérges, Tavankút, Kunbaja, Bajmok, Babapuszta, Nemesmilitics, Zombor), mely vonal Szond-Gombos-Dálja-Borovo-Vinkovci útvonalon halad tovább Horvátországba. Déli irányú kapcsolatot jelent a Zombor-Cservenka-Kula-Újverbász vasútvonal (Zombor, Csonoplya, Kerény települések érintésével). Zomborból közvetlen vonatjáratokkal a fővárosba nem, csak Újvidékre utazhatunk (Zombor – Újvidék útvonal).⁴⁴

Nemzetközi vasúti viszonylatot csak a Budapest – Szabadka vasútvonal teremt Kelebia nemzetközi határátkelő vasútállomáson át.

Egykor Szabadka és Baja között is működött vasútvonal, melynek újjáélesztésére számos törekvés volt ez elmúlt időszakban. A Szeged – Szabadka szakasz várhatóan 2022-re készül el, így lehetőség nyílik a két város közötti vasúti közlekedésre.

Vízi közlekedés

A projektterületen áthaladó Duna folyó a vízi közlekedés fő helyszíne a projektterületen; a jelentősebb dunai hajóutak állomása Mohácson, Újvidéken és Belgrádon található. Baján teherkikötő, országos közforgalmú kikötő, RO-RO kikötő található. Mohácson áruforgalmi kikötő és dunai határkikötő működik. Szerbiában a projektterülethez legközelebb csak Újvidéken található nagyobb hajók fogadására alkalmas kikötő. Mohács és Újmohács, valamint Dunaszekcső – Dunafalva között kompjáratok üzemelnek (előbbi egész évben, utóbbi szezonálisan). Turisztikai célú kishajó kikötők megtalálhatók még a térségben (ld. turisztikai helyzetelemzés).

Légi közlekedés

A projektterületen nyilvános nemzetközi repülőtér nem működik. Baján és Bácsbokodon füves sportrepülőtér található. Magyar oldalon a legközelebbi nemzetközi repülőtér a Pécs-Pogányi, valamint a budapesti Liszt Ferenc repülőtér. Szerbiai oldalon a legközelebbi nyilvános nemzetközi

⁴¹ www.menetrendek.hu

⁴² <https://www.polazak.rs/hu/menetrend>

⁴³ www.elvira.hu

⁴⁴ <http://www.srbvoz.rs/eng/timetable.html>



repülőtér Belgrádban működik; Szabadkánál található egy elsősorban sportcélokat szolgáló, füves kifutópályával rendelkező reptér.

5.1.4 Gazdasági-foglalkoztatási helyzetkép

Baja és térsége gazdasági helyzetképe

Baja-Zombor térség magyarországi szakaszán a gazdaság élet központja Baja; ugyanakkor a település Bács-Kiskun megye gazdasági életében csak másodlagos szerepet tölt be – megyén belüli periférikus elhelyezkedése, valamint a megyei jogú városi cím hiánya miatt – a megyeszékhely, Kecskemét után.

A térség periférikus elhelyezkedése a gazdasági életre is rányomja a bélyegét. A könnyű és gyors megközelítés, az alapinfrastruktúrák megléte elengedhetetlenül fontos tényező a betelepülő cégek telephelyválasztása során. Mindamelllett a helyi turizmus fellendülésének egyik alapfeltétele is, és alapvetően befolyásolja a térségi lakosok mindennapi életét. Mivel a térség települései nem rendelkeznek közvetlen autópálya összeköttetéssel, így a nagyberuházással járó, jelentős összegű tőkebefektetések elkerülték a térséget.

A térség gazdasági életének meghatározó ágazata a **mezőgazdaság**. A Dél-Bácska jellemzően jó minőségű termőföldjei, a napsütéses órák magas száma kedvező a gazdálkodáshoz. A térség hagyományában is agrártradíciókkal bír. A mezőgazdaságban meghatározó a szántóföldi termelés. Kiemelendő a gabonafélék, búza, kukorica, napraforgó termesztése. Az évente megrendezésre kerülő országos Gabonakonferencia házigazdája is Baja. A mezőgazdasági termelésben a gabonaféléken kívül említést érdemelnek a gyümölcs-, szőlő- és almaültetvények. Emellett több termelő, vállalkozás foglalkozik állattartással is: a térségben a sertés-, a szarvasmarha-, a juh-, a vágóbaromfi-, valamint a nyúltenyésztés emelhető ki. Kevés nagy agrárcég működik a térségben, többségében őstermelők, illetve kisebb vállalkozások tevékenykednek az agrárium területén. Megfigyelhető, hogy a falvakban telephellyel rendelkező mezőgazdasági cégek egy részének más településeken (pl. Budapest, Komárom stb.) van a székhelye. Jelentősebb vállalkozások, pl.: Evódium Agrár Kft.⁴⁵ (Bátmonostor), Hercegszántói Mg. Zrt., Bácsalmási Agráripari Zrt.⁴⁶ (a cég budapesti székhelyű, a Bácsalmási Járásban több telephellyel is rendelkezik), Galofruit Kereskedelmi és Mezőgazdasági Kft. (Dunafalva székhellyel).

Az **ipari tevékenység** szinte kizárólag Baján összpontosul, a térség gazdaságát is befolyásoló, jelentős nagyvállalkozás azonban kevés van. Elsősorban a mezőgazdasághoz kapcsolódó beszállító, feldolgozó és kereskedő cégek vannak jelen a térségben, mint pl.: pl. AXIÁL Kft., DORKER Kft., MOGYI Kft., TRIGO Kft., Goodmills Kft., Sugó Food Kft. („Hűtőház”), TETRABBIT Kft. (nyúlágóhíd), PICK SZEGED Zrt. bajai telephelye, Sole-Mizo Zrt. bácsbokodi telephelye, ÁTI DEPO Zrt. stb.). Baján Országos Közforgalmú Kikötő, teherkikötő működik.

Az **élelmiszer feldolgozásban** kiemelendő jelentőségű vállalkozás a csávolyi székhelyű Mogyi Kft. A malomipar is jelen van néhány településen (pl. felsőszentiváni Szent Iván Malom Kft.). A Kincses Bácska Élelmiszeripari Gazdaságfejlesztési Klaszter az élelmiszergazdaság fejlesztése mellett kötelezte el magát, tagjai között legnagyobb arányban agrártermelő és feldolgozó üzemek, élelmiszer-előállító vállalkozások vannak jelen, oktatási intézmények, kutatóhelyek adják a tudásbázist, és a szolgáltatói szektor is képviselteti magát az együttműködésben. A szőlőtermeléshez kapcsolódóan több ismert **borászat** tevékenykedik a térségben. A térség a Hajós - Bajai borvidék⁴⁷ része, mely déli oldalról Szerbiával határos. A Baja-Zombor térség települései közül az alábbiak tartoznak a borvidékhez: Baja, Bátmonostor, Csátalja, Csávoly, Vaskút. Az Alföld három borvidéke közül a Hajós-Bajai borvidéken legmagasabb a napsütéses órák száma. Néhány jellemző szőlőfajta: a fehér fajták közül a generosa, a cserszegi fűszeres, az Irsai Olivér és az olaszrizling, a kékszőlők közül a kadarka és a kékfrankos a

⁴⁵ Forrás: <https://www.ceginformacio.hu/cr9310099598>

⁴⁶ Forrás: <https://www.e-ceggyezek.hu/?cegeadatlapon/0110049244/TaroltCegkivonat>

⁴⁷ Forrás: <https://www.boraszportal.hu/magyarorszag-borvidekei/hajos-bajai-borvidek-16>



legjellemzőbbek. A borvidéknek nemcsak gazdasági szempontból, de a gasztroturizmust tekintve is jelentősége van.

A térségben – elsősorban Baján – a turizmus is fontos szerepet játszik (ld. következő fejezet).

A **tercier szektor** meghatározó a térségben, különösen Baján. A szolgáltatásokat nyújtó gazdasági társaságok főként a kereskedelem területén, illetve gépjárműjavítás és műszaki ágazatokban működnek. Legnagyobb arányban a kiskereskedelmi tevékenység figyelhető meg a falvakban, mely elsősorban a helyi lakosság fogyasztási szükségleteit elégíti ki. A terciér szektorban fontos még a fuvarozás, szállítmányozás, áruszállítás, pénzügyi közvetítői szolgáltatások stb. A gazdasági és pénzügyi élet, pénzintézetek, bankok, egyéb pénzügyi szolgáltató cégek Baján összpontosulnak. A város az állami és közigazgatási jogkörből adódóan is központi szolgáltatói szerepkört tölt be a Bajai Járási Hivatalon keresztül. Járási Hivatal Bácsalmáson működik még a térségben. Baján felsőoktatási intézményként az Eötvös József Főiskola és a Nemzeti Közszolgálati Egyetem Víz tudományi Kara működik.

A projektterülethez kapcsolódó dél-dunántúli terület gazdasági szempontból kiemelkedő települése Mohács. Mohács térségében szintén jelentős a mezőgazdaság, a szántóföldeken elsősorban búzát és kukoricát termesztnek. Mohácson erőteljes az ipar jelenléte is, a Mohácsi Ipari Parkba több vállalkozás betelepült. Mohács legnagyobb üzemei: Kronospan-Mofa Hungary Farostlemezgártó Kft., MCS Vágóhid Zrt. (húsfeldolgozás és - tartósítás), Le Bélier Mohács Formaöntöde és Fémárgyártó Kft. (könnyűfémöntöde), Margittasziget-92 Kft. (gabonatermesztés). A gazdasági életben meghatározó szerepe van a Duna közelségének, a kikötőnek és a komplexkedésnek. Mohács gazdaságában a turizmus is fontos szerepet játszik.

A KSH adatai szerint 2020. IV. negyedévében Bács-Kiskun megyében összesen 10.600 fő volt a munkanélküliek száma⁴⁸. Ezzel a Dél-Alföldi régióban itt regisztrálták a legtöbb munkanélkülit. Mind a régióban, mind a megyében nőtt a munkanélküliek száma a 2019. IV. negyedévi adatokhoz képest, ami részben magyarázható a COVID-19 vírus gazdasági hatásával is. A 15-74 év közöttiek foglalkoztatási aránya 60,1% volt 2020. IV. negyedév végén⁴⁹.

Jelentősebb térségi foglalkoztatók (példák):

Cég neve	Település	Fő tevékenység	Foglalkoztatotti létszám (2020)	Értékesítés nettó árbevétele (ezer Ft) 2020
AXIÁL Kft.	Baja	4519. Egyéb gépjárműkereskedelem	789	91 324 455
TRIGO Kft.*	Baja	4621. Gabona, dohány, vetőmag, takarmány nagykereskedelme	244	39 522 126
Optimum Solar Kft.	Baja	4120. Lakó- és nem lakó épület építése	46	12 786 668
Tetrabbit Kft.	Baja	1011. Húsfeldolgozás, - tartósítás	166	7 368 195
Sugó Food Kft. („Hűtőház”)	Baja	1039' 08 Egyéb gyümölcs-, zöldségfeldolgozás, - tartósítás	159	5 524 862
"DORKER" Kft.	Baja	4661. Mezőgazdasági gép, berendezés nagykereskedelme	86	5 524 303
Bácska Logistic Kft.	Baja	4941. Közúti áruszállítás	76	3 951 378
FITOHORM Kft.	Baja	2015. Műtrágya, nitrogénvegyület gyártása	71	2 233 065

⁴⁸ Forrás: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_qlf022h.html

⁴⁹ Forrás: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_qlf026h.html



Cég neve	Település	Fő tevékenység	Foglalkoztatotti létszám (2020)	Értékesítés nettó árbevétele (ezer Ft) 2020
Kenyeres Biztonságtechnikai Kft.	Baja	2511. Fémszerkezet gyártása	49	1 163 763
Mogyi Kft.	Csávoly	1039. Egyéb gyümölcs-, zöldségfeldolgozás, -tartósítás	567	36 421 243
Sole-Mizo Zrt.	Bácsbokod (szegedi székhely)	1051. Tejtermék gyártása	1223**	4 000 009 980**
Pick Szeged Zrt.	Baja (szegedi székhely)	1013. Hús-, baromfi hús-készítmény gyártása	2075**	11 514 999 800**
Evódium Agrár Kft.	Bátmonostor	4621. Gabona, dohány, vetőmag, takarmány nagykereskedelme	6	3 788 465
Hercegszántói Mg. Zrt	Hercegszántó	0111. Gabonaféle (kivéve: rizs), hüvelyes növény, olajos mag termesztése	63	1 806 045
Bácsalmási Agráripari Zrt	Bácsalmás (budapesti székhely)	0146. Sertésenyésztés	191**	4 236 450**
Goodmills Kft.	Baja (komáromi székhely)	1061. Malomipari termék gyártása	167 fő**	n.a.
ÁTI DEPO Zrt	Baja (budapesti székhely)	5210. Raktározás, tárolás	150**	2 990 750**
* 2019-es lezárt év, eltérő mérlegforduló miatt			** teljes cégre vonatkozó adat	

5. Táblázat: Jelentősebb térségi vállalkozások

Forrás: <https://e-beszamolo.im.gov.hu>; ceginformacio.hu alapján saját szerkesztésű táblázat, 2021

A gazdaságfejlesztés irányvonala Baja és térségében:

- A térségi adottságokhoz és hagyományokhoz kapcsolódó, fenntartható gazdasági tevékenységek előnyben részesítése;
- Innováció-vezérelt fejlesztések megvalósítása a helyben érdekelt, érintett stakeholderek (vállalkozások, szakmai szervezetek) bevonásával;
- A gazdasági élet ösztönzésében és élénkítésében az állami és magánszféra közötti aktív kommunikáció biztosítása, a fejlesztési célok összehangolása;
- Ipari Park létesítése Baján;
- Foglalkoztatás bővítése, bérfelzárkóztatás;
- A COVID-19 vírus okozta negatív gazdasági hatások mérséklése, a megváltozott társadalmi, gazdasági körülmények reflektáló gazdaságfejlesztés (pl. minőségi élelmiszerek előállítás, helyi termékek előnyben részesítése, egészségmegőrzést támogató szolgáltatások stb.).

Zombor és térsége gazdasági helyzetképe⁵⁰

A Baja-Zombor térség szerbiai oldalának központi települése Zombor város, amely a Vajdaság és a térség közigazgatási, oktatási és egészségügyi központjának tekinthető.

A térségben a legfőbb foglalkoztató a feldolgozóipar, a kereskedelem, az egészségügy és a szociális védelem, az oktatás, valamint a mezőgazdaság, az erdészet és halászat ágazat.

⁵⁰ Forrás: Zombor Város Fenntartható fejlődési Stratégiája (2014-2020), 2018. május



Mivel a térség jó minőségű földterületekben bővelkedik, így a mezőgazdasági tevékenység és a vidékfejlesztés hangsúlyos szerepet tölt be (Zombor mintegy 100 ezer ha mezőgazdasági földterülettel rendelkezik, ami Szerbiában egyedülállónak tekinthető). A 2018-ban megújított fejlesztési stratégia része, hogy az agrár vállalkozások kapacitását növeljék, illetve támogatásokat nyújtsanak az ökológiai termelés ösztönzéséhez. A mezőgazdaságon belül 80%-ot tesz ki a szántóföldi gazdálkodás, 10%-ot a zöldségfélék termesztése, 6%-ot az állattenyésztés, 2%-ot a gyümölcstermesztés és 1-1%-ot a szőlőtermesztés és a halászat. A jelentős méretű erdőterületek nemcsak az erdészeti gazdálkodás szempontjából, hanem a turisztikai szempontú vadászat, pihenés és rekreációs tevékenységek tekintetében is jelentősek. A gazdasági társaságok méretét tekintve leginkább a KKV-k, valamint a családi gazdálkodók és egyéni termelők vannak jelen.

A térség jelentős hagyományokkal bír a mezőgazdasági termékek előállításában és feldolgozásában, a kereskedelemben, a feldolgozóiparban, valamint a hagyományos kézművesiparban. A jó minőségű élelmiszer előállításához adottak a feltételek; de a gazdasági ágazatok közül dominánsabb a kiskereskedelmi tevékenység, mint az élelmiszerfeldolgozás.

A 20. század második felében Zombor fém- és autóiipari központ volt. A kedvezőtlen politikai és gazdasági folyamatok következtében ez az iparág Zomborban csaknem megszűnt, nagy cégek zártak be. Az utóbbi időben újra élénkül a kereslet a fémipari termékek iránt, és egyre több cég telepszik le Zomborban, melyek hazai és exportpiacra gyártanak⁵¹. Az ipari tevékenységek közül a feldolgozóipar, a textil- és gépipar ágazataiban működnek vállalkozások.

A térségben működő legjelentősebb vállalkozások:

Cégnév	Gazdasági ágazat, tevékenység
Fiorano	Kötött és horgolt zokni és alsónemű
Progetti	Cipőgyártás
Somboled Kft. (Zombor)	Tejipar (Mezőgazdaság: állattenyésztés, élelmiszer feldolgozás, tejtermék előállítás)
Zombori Akkumulátorgyár	Autóiipar
Sunce	Élelmiszergyártás
Severtrans	Szállítmányozás
Somborelektro	Építőipari szolgáltatások
Tepkos	Szállítmányozás
Sinagora	Kiskereskedelmi cég
EMB Papst	gépgyártás
Delta Agrar Kft. ⁵²	Mezőgazdaság, tevékenységei: növénytermesztés, zöldség és gyümölcstermesztés. A cég a Delta Holding tagja. Székhelye: Novi Beograd
Meteor Commerce (Zombor)	állattenyésztés, állattartó üzem
"Mara" Zombor (Zombor)	élelmiszeripar
Agricom Group ⁵³ (Zombor)	Mezőgazdaság: gabona, olajos magvak
"Vožd" Kft. (Zombor)	Kereskedelem: mezőgazdasági gépek forgalmazása
Sombormlin JSC (Zombor)	élelmiszeripar
"Agro Ravangrad" Kft (Zombor)	kiskereskedelem
Z.Z. "Zadrugarka" (Zombor)	állattenyésztés, takarmánygyártás

6. Táblázat: Jelentősebb térségi vállalkozások

Forrás: saját szerkesztésű táblázat Zombor Város Turizmusfejlesztési Programja (2017-2025), valamint Zombor város brosúrája alapján

Zombor kedvező üzleti környezettel rendelkező város. A térség infrastrukturális helyzetét tekintve erősségnek tekinthető többek között: a Duna jelenléte a csatornahálózatával együtt, a regionális út- és

⁵¹ Forrás: www.sombor.rs

⁵² Forrás: https://www.deltaagrar.rs/company/about_us.54.html

⁵³ Forrás: <http://www.agricom.rs/about.php?lng=en>



autópálya hálózatok, telekommunikációs és mobil hálózatok jó lefedettsége, városi utcák és a helyi utak jó infrastrukturális állapota, szabályozott parkolórendszer Zombor városában, Horvátország és Szabadka felé vonat összeköttetés. Problémát jelent ugyanakkor a modern szállítási és logisztikai technológiák hiánya, a városi elkerülő utak hiánya, az árvízveszélyes területek megléte.

Gazdaságfejlesztési törekvések Zombor és térségében:

- Új nemzeti kikötő építése Zomborban, amely szervezeti szempontból integrálódik a regionális szintű logisztikai központtal
- Megújuló energia termelésének növelése, geotermikus és megújuló források kiaknázása
- Vállalkozói központ létrehozása, vállalkozóvá válás támogatása, vállalkozók képzése
- KKV-k kezdeményezőkéességének támogatása,
- Szociális vállalkozások létrehozásának támogatása.

5.1.5 Társadalmi helyzetkép

Figyelembe véve, hogy jelen koncepció az akadálymentes turizmusra fókuszál, indokolt a demográfiai adatokat is figyelembe venni, hiszen a projekt célcsoportját nem kizárólagosan a szűken értelmezett fogyatékkal élők alkotják, de ide sorolhatók a nehezen mozgó és egyéb betegségeik miatt is speciális igényekkel bíró idősebbek korosztályok is.

Baja és térsége társadalmi helyzetképe

Baja a Dél-Alföldi Régió 254 települése közül az ötödik legnépesebb város⁵⁴. A KSH 2021. január 1-i statisztikai adatai alapján Baja város állandó lakosainak száma 35.459 fő, melynek 53%-a nő, 47%-a férfi. Az állandó lakosok száma az egy évvel korábbi KSH adatokhoz képest 244 fővel csökkent.⁵⁵

A vidéket is romló demográfiai tendenciák jellemzik: fogyó és előregedő népesség, a fiatal és jól képzett lakosság elvándorlása. A KSH rendelkezésre álló – korcsoport szerinti megoszlásra vonatkozó – demográfia adatai szerint⁵⁶ Bács-Kiskun megyében megfigyelhető az a demográfiai folyamat, hogy a 0-14 éves korosztály száma hullámzó, de összességében kis mértékben csökkenő. Az aktív, 16-65 év közötti korosztály száma tendenciózusan, évről évre csökkenő, míg a 65 év feletti, idős korosztály száma folyamatosan növekszik.

Ez azt jelenti, hogy mindamelllett, hogy csökkent a lakosság szám, a népesség korösszetétele is negatívan változik, előregszik a társadalom, növekszik az eltartottak és csökken az aktív korú, munkaképes lakosság száma.

Bajára és térségére jellemző a multikulturális társadalmi összetétel. A nemzetiségek között élnek szerbek, horvátok, németek, cigányok. A lakosság mintegy 91%-a magyar, ezt követik a német (sváb) nemzetiségűek (5%-os részarányal). A lakosság 2%-a horvát nemzetiségű. A szerb és cigány lakosság kisebb arányban van jelen. A nemzeti sokszínűség a vallási hovatartozásban is megfigyelhető. A lakosság túlnyomó többsége katolikus, 6% református, 1% pedig görögkeleti, evangélikus, illetve zsidó vallású.

Zombor és térsége társadalmi helyzetképe

A társadalom előregedése ugyanúgy jellemző tendencia a határ szerb oldalán, mint Magyarországon⁵⁷. 2020-ban Szerbia egészére nézve az öregedési index – amely a 14 éves és ennél fiatalabb népességre jutó idősek (65 évesek és annál idősebbek) – értéke 144,7, ugyanez a mutatószám 2016-ban 139,5 volt.

⁵⁴ Forrás: <http://www.terport.hu/regiok/magyarorszag-regioi/del-alfoldi-regio>

⁵⁵ Forrás: <https://www.nyilvantarto.hu/letoltes/statisztikak>

⁵⁶ Forrás: KSH, 2001-2020 (https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_eves/i_wdsd004c.html)

⁵⁷ Forrás: Zombor Város Közegészségügyi Terve (2018-2025), 8.4.7. pont



A nők körében magasabb az öregedési index. Szerbiában az ország egészét tekintve a népességcsökkenés -7,8%. A Vajdaságban némileg jobb a mutatószám, -6,8%.⁵⁸

Zombor adatai a szerb országos átlaghoz képest még rosszabbak, már 2016-ban 163,9 volt az öregedési index értéke, mely arányszám 2020-ban 171-re emelkedett. Zombor és térségében az átlagéletkor 45,1 év⁵⁹; a 65 év feletti idős korosztály a lakosság több mint negyedét teszi ki. Az átlagéletkor 2016 óta – ugyan kismértékben, de – növekszik. A lakosságszám csökkenésében és a népesség elöregedésében az alacsony születésszám és az elvándorlás is szerepet játszik. A képzett munkaerő és a fiatalok külföldre, illetve fejlettebb térségekbe való elvándorlása továbbra is jellemző folyamat. Az elvándorlások miatt egyes szakmákban erőteljes a képzett munkaerő hiánya.

A társadalom iskolázottsági szerkezetét tekintve Zombor és térségében a legtöbben középfokú végzettséggel rendelkeznek, de jelentősen növekszik a felsőfokú végzettségűek száma is.

A térségben jellemző az etnikai csoportok sokszínűsége. A különböző nemzetiségek multikulturális társadalmat képeznek, melyben jelen van a vallási sokszínűség és tolerancia. Számos nemzetiség él egymás mellett: szerbek, horvátok, romák, bunyevácok, magyarok, németek, kisebb arányban macedón és albán nemzetiségűek. A vallási sokszínűség a turisztikai kínálatához is hozzájárul.

5.2 TURISZTIKAI HELYZETKÉP

A turisztikai forgalom elemzésekor a COVID-19 járvány előtti időszak statisztikai adatait vettük számba (2019) egy általános helyzetkép felvázolása érdekében.

Ugyanakkor meg kell jegyeznünk azt, hogy a járvány hatásai a turizmusban összetett módon jelentkeztek. Egyrészt, a turizmus, vendéglátás szektorban gyorsan megmutatkoztak a negatív gazdasági következmények, hiszen a korlátozások ezeket a szektorokat érzékenyen érintették. Nem csupán az év egészének vonatkozásában, de az évközi szabályozások, szigorítások függvényében is jelentősen változott a vendégforgalom nagysága. A szolgáltatók egy része a korlátozások megszűnése után sem tudott újraindítani, mert kellő tartalékok hiányában üzleti tevékenységük ellehetetlenült. Tovább mélyítette a problémát a korlátozások feloldása után a vendéglátóiparban jelentkező erőteljes munkaerőhiány (a lezárások idején ugyanis sokan más szektorokban helyezkedtek el), ami ugyancsak sok szolgáltató esetében vezetett végleges bezáráshoz a térségben is.

Ugyanakkor, a korlátozások feloldása a belföldi forgalom jelentős megugrását eredményezte: a lakosok előnyben részesítették a közeli, hazai célpontokat, így a nyári időszakban kiugróan magas foglaltság jellemezte a belföldi (még életben maradt) szálláshelyeket. De sajnos sokan voltak azok is, akik munkahelyük elvesztése miatt üdülésre, nyaralásra nem tudtak pénzt fordítani.⁶⁰

Az alábbi fejezetek a projektterület turizmusának adatait összegzik, az elérhető statisztikai adatok alapján. Mivel a projektterület szerb oldalának adatai csak 2019-ig állnak rendelkezésre, ezért a magyar oldal esetében is ezt az időszakot mutatjuk be, az összehasonlíthatóság érdekében.

5.2.1 A projektterület magyarországi oldalának vendégforgalma

Magyarország kereskedelmi szálláshelyein 2019-ben 12,9 millió vendég 31,5 millió vendégéjszakát töltött el. Az átlagos tartózkodási idő ezzel meglehetősen alacsony, 2,4 éj volt. A vendégek 48%-át adták a külföldi, némileg több mint a felét a belföldi turisták. A külföldi vendégeket az átlagosnál is rövidebb (2,1) tartózkodás jellemezte. A vendégforgalom a 2011-2019 közötti időszakban folyamatosan bővült, a vendégszám növekedése meghaladta a vendégéjszakák számának emelkedését, azaz az ország több látogatót vonzott, de esetükben a tartózkodási időt számottevően nem tudta meghosszabbítani. Az ország vendégforgalma szezonális ingadozást mutat: a

⁵⁸ Forrás: <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/180701?languageCode=en-US>

⁵⁹ Forrás: <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/180708?languageCode=en-US>

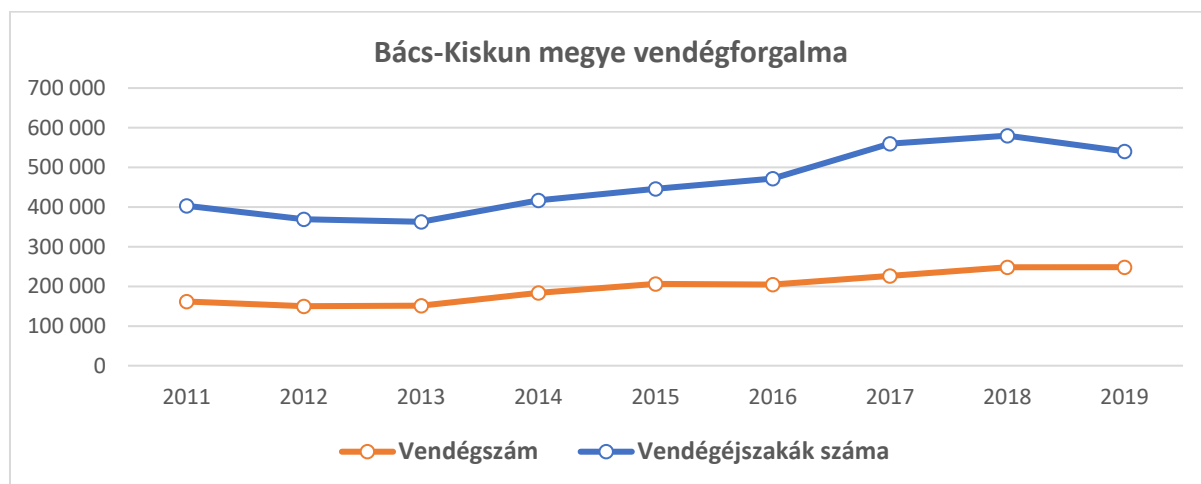
⁶⁰ Forrás: https://www.ksh.hu/stadat_files/tur/hu/tur0065.html



legforgalmasabb nyári hónapokban a vendégéjszakák száma a holtidőszaknak számító január közel háromszorosa.

A **Dél-Alföldi Régióban** 2019-ben közel 907 ezer vendéget és 2 millió vendégéjszakát regisztráltak a kereskedelmi szálláshelyeken, ezzel a régió az ország vendégforgalmából 6-7%-kal részesedett (ez az arányszám az elmúlt években közel azonos szinten alakult). A régióban a kereskedelmi szálláshelyeken megszálló vendégek az országos átlagnál is rövidebb ideig maradtak (2,2 éj). A régió elsősorban belföldi vendégeket vonz, a vendégkörnek kevesebb mint harmadát adják csak a külföldi turisták, akik jellemzően rövid időt töltenek el itt (2,1 éj). A régió vendégforgalma a 2011-2019 közötti időszakban az országos átlagnál is dinamikusabban emelkedett, de a vendégszám bővülési ütemét a vendégéjszakák számának emelkedése nem érte el.

Bács-Kiskun megye a Dél-Alföldi Régiót alkotó három megye közül a turizmus szempontjából a legrosszabb teljesítményt nyújtja: 2019-ben 248 ezer vendég 540 ezer vendégéjszakát töltött el a megye kereskedelmi szálláshelyein, amely alacsonyabb értékeket jelentett Csongrád-Csanád és Békés megyéhez képest is. A megye vendégforgalmának jellemzői a régiós trendekkel közel azonosak: a vendégkörben a belföldi vendégkör domináns (75%), az átlagos tartózkodási idő alacsony (2,2). Igaz, a külföldiek némileg hosszabb ideig maradnak a megyében, mint a belföldi vendégek. Bár a megye vendégforgalma növekedett az előző évekhez képest, a növekedés üteme elmaradt a magasabb területi egységek értékétől. A megyében a vendégforgalom szezonális az országos értékénél is lényegesen magasabb: 2019. júliusában a januári forgalom 3,7-szeresét regisztrálták.



3. ábra: Bács-Kiskun megye vendégforgalma, 2011-2019

Forrás: KSH Tájékoztatási adatbázis (ksh.hu)

A projektterület központi települése, **Baja** kereskedelmi szálláshelyein 2019-ben 22 ezer vendég közel 39 ezer vendégéjszakát töltött el: ezzel a város a megye vendégforgalmából mindössze 9%-kal részesedett a vendégszám, és csupán 7%-kal a vendégéjszakák száma tekintetében (amely részben a korlátozottabb szálláskapacitásra vezethető vissza). A megyei jellemzők a város turisztikai teljesítményében még hangsúlyosabban jelentkeznek: a vendégek átlagos tartózkodási ideje igen rövid (1,8 éj), a vendégkörben a külföldiek aránya csekély (15% körül alakul). A projektterületen jelentős, a megyei értékhez hasonló mértékű szezonális jellemző.

(Megjegyezzük, hogy a belföldi vendégkör jelentős súlya a COVID-19 járvány időszakában kedvezőbb helyzetet teremtett a régióban és a megyében, mint az ország egészét nézve; hiszen 2020 év végére e területi szinteken kisebb mértékű volt a visszaesés, mint az országos mutató).



5.2.2 A projektterület szerbiai oldalának vendégforgalma

A Szerb Statisztikai Hivatal adatai szerint⁶¹ **Szerbiában** 2019-ben közel 3,7 millió turista fordult meg, akik összesen több mint 10 millió vendégéjszakát töltöttek el az országban. Ezzel az átlagos tartózkodási idő meglehetősen rövid (2,7) volt.

A vendégek fele-fele arányban adták a belföldi és a külföldi vendégek: köszönhetően ugyanakkor a belföldi vendégek lényegesen hosszabb tartózkodási idejének (3,3 éj, szemben a külföldiek 2,2 éjszaka átlagos tartózkodásával), a vendégéjszakákból már 60%-ban részesedett ez a szegmens.

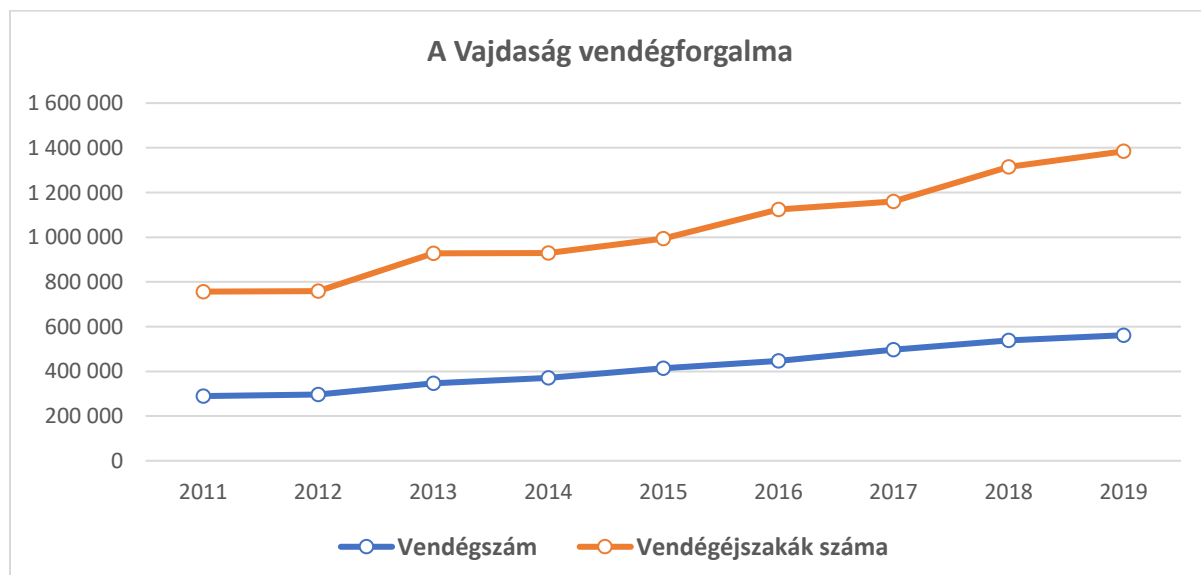
2011-2019 között mind a vendégszám, mind a vendégéjszakák száma jelentősen bővült az országban: a vendégszám bővülése számottevőbb volt, azaz az ország több turistát vonzott, de a tartózkodási időt csak kisebb mértékben tudta növelni. A bővülés nagyjából a külföldi vendégeknek volt köszönhető, esetükben a tartózkodási idő is az átlagosnál dinamikusabban emelkedett.

A statisztikai adatok szerint⁶² a **Vajdaságban** 2019-ben közel 562 ezer vendég közel 1,39 millió vendégéjszakát töltött el. A Vajdaság szerepe az ország turizmusában fejleszthető: a 2019-es adatok szerint az országba érkező vendégek 15%-a választotta ezt a régiót, ugyanakkor a vendégéjszakák számából a régió részesedése ennél is alacsonyabb, csupán 13,7% volt. Ez azt mutatja, hogy a Vajdaság még az átlagosnál is rövidebb ideig tudja megtartani a turistákat (átlagos tartózkodási idő: 2,5).

A régióba érkező turisták 51%-a belföldi volt 2019-ben, akik az átlagosnál hosszabb ideig (2,7) maradtak a térségben. A Vajdaságban tehát a külföldi vendégek súlya némileg elmarad az ország egészéhez viszonyított értékektől: arányaiban kevesebb külföldi vendég érkezik és őket az átlagosnál rövidebb (2,2) tartózkodás jellemzi.

A Vajdaság vendégforgalma stabil emelkedést mutatott a 2011-2019 közötti időszakban, amely meghaladta az országos forgalombővülés mértékét is; ugyanakkor – az országos trendhez hasonlóan – a tartózkodási idő csak kisebb mértékben emelkedett. Mind a vendégszám, mind a vendégéjszakák száma nagyobb mértékben bővült a külföldi vendégek, mind a belföldi turisták esetében.

A szezonális jellegűnek mondható, hiszen a nyári hónapok vendégforgalma több mint kétszerese a holt szezonnak számító januári adatoknak.



4. ábra: A Vajdaság vendégforgalma, 2011-2019

Forrás: Szerb Statisztikai Hivatal (data.stat.gov.rs)

⁶¹ Forrás: <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/220201?languageCode=en-US>

⁶² Forrás: <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/220201?languageCode=en-US>



A projektterület turisztikai teljesítménye a határ mindkét oldalán számos hasonlóságot mutat: mind a magyar, mind a szerb projektterület hozzájárulásában a magasabb területi szintek vendégforgalmához jócskán van tartalék; jellemző a belföldi vendégkör dominanciája, a forgalom szezonális és igen alacsony a tartózkodási idő.

Az új szegmensek megnyerése, különösen a hosszabb tartózkodási idővel jellemezhető és a főszezonon kívüli időszakokat preferáló célcsoportok bővítése, valamint a határmenti kapcsolatok kiaknázásával a külföldi vendégforgalom élénkülése ezért nagyban hozzájárulhat a régió turisztikai teljesítményének javulásához és kiegyensúlyozottságához.

5.3 FEJLESZTÉSI KÖRNYEZET

Az alábbi fejezet a két térségközpont, Baja és Zombor fejlesztési dokumentumait és azokban a turizmusra, az akadálymentesítésre, az akadálymentes turizmusra vonatkozó fejlesztési céljait, irányvonalait összesíti.

Összességében megállapítható, hogy bár a turizmusfejlesztés mindkét város és térsége fejlesztési prioritásai között szerepel, az egyenlő esélyű hozzáférés nem jelenik meg hangsúlyosan a stratégiákban, dokumentumokban, így az akadálymentes turizmus jelen fejlesztési koncepciója hiánypótlónak tekinthető.

5.3.1 Bajai fejlesztési dokumentumok

Baja Város Önkormányzat – a teljesség igénye nélkül – az alábbi fő fejlesztési dokumentumokkal szabályozza a gazdasági életet, a város- és településfejlesztést, turizmust és szociális területeket:

Baja Város Önkormányzat 2020-2025 évekre szóló gazdasági programja⁶³

A Gazdasági Program megalkotásának alapját képezi számos olyan program, koncepció, stratégia, amelyek közép- és hosszútávon is meghatározóak a turizmusfejlesztés szempontjából (pl. Baja Város Turizmusfejlesztési Koncepciója (2016), Baja Város Integrált Városfejlesztési Stratégiája (2008), Baja Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája (2014-2020), Baja Okos Város Koncepció stb.). A Gazdasági Programon átívelő cél, hogy a kistérségben a gazdasági, turisztikai fejlesztések a meglévő természeti és környezeti értékek összehangolásával valósuljanak meg. Olyan fejlesztési irányok megvalósítása indokolt, amelyek egyidejűleg szolgálják a gazdasági célokat és a természeti értékek megőrzésére irányuló törekvéseket. A Programban külön prioritásként jelenik meg a természeti-környezeti értékekre alapozó turizmusfejlesztés.

A Gazdasági Program számos pontban kapcsolódik tehát jelen turisztikai stratégiához és érintőlegesen tartalmaz az akadálymentesítésre vonatkozó törekvéseket is, így a fejlesztési célok között szerepel:

- Kerékpáros közlekedés infrastrukturális fejlesztése (kerékpárutak hálózatának bővítése, meglévő kerékpárutak összekapcsolása, kerékpártárolók számának növelése, pihenőhelyek és egyéb kiegészítő létesítmények biztosítása stb.);
- A helyi tömegközlekedés fejlesztése (járműpark korszerűsítés, menetrend sűrítés, nagyobb területei lefedettség biztosítása, *akadálymentességi szempontok érvényre juttatása* stb.);
- Közutak fejlesztése, forgalomszabályozás és parkolási problémák áthidalása (elsősorban a Szentháromság téren), a belterületi burkolt utak rekonstrukciója, *a legforgalmasabb közlekedési felületek akadálymentesítése*;
- Kultúra és sport fejlesztése (intenzív marketingtevékenység, kulturális és rekreációs tevékenységek fejlesztése, *az időseknek és a családoknak szóló kulturális szolgáltatások körének bővítése*);

⁶³ Forrás: Baja Város Önkormányzat 2020-2025 évekre szóló gazdasági programja (Elfogadta: Baja Város Polgármesterének Baja Város Önkormányzat 2020-2025 évekre szóló gazdasági programjáról szóló 59/2020. (V. 18.) határozata)



- Épített környezet védelme (pl. a történelmi városközpont fizikai megújításának folytatása, Bajai zöldfelületek fejlesztése és sétányok kialakítása, Környezettudatosságra nevelő programok);
- Szociális rendszer optimalizálása a hatékony és komplex szociális ellátás biztosítása érdekében, az egyházi, karitatív szervezetek munkájának segítése, különösen *a fogyatékkal élők segítése során*.

Baja Város turizmus fejlesztési koncepciója – Helyzetelemzés (2016)⁶⁴

A koncepció átdolgozása és aktualizálása – a városvezetés és szakmai szervezetek által – jelenleg folyamatban van. A fő irányok, célkitűzések és a stratégia legfontosabb elemei ugyanakkor nem változtak. A 2016-os koncepció is megfogalmazta már a ma is aktuális szempontokat és célkitűzéseket:

- A turizmus fejlesztését a helyi természeti és gasztronómiai értékekre kell alapozni, ebben Baja és vonzáskörzete egyedi kínálatot tud felmutatni. Különösen az alábbi területeken lehet Baja versenyképes: természetjáró és ökoturizmus, aktív turizmus (vízi és kerékpáros), gasztronómiai, kulturális- és rendezvényturizmus.
- Tekintettel arra, hogy a turisztikai attrakciók száma korlátozott, szükséges a szolgáltatási kínálat bővítése komplex programcsomagok megvalósításával és a kínálat „összefűzésével”, összehangolva a térség turisztikai kínálatát.
- A szolgáltatásbővítésre építve csökkenteni kell az erőteljes szezonálisból adódó bizonytalanságot és ciklikusságot.
- Forrásbevonás szükséges a háttérinfrastruktúra fejlesztéséhez (kerékpárhálózat és hozzá kapcsolódó infrastruktúra fejlesztése, forgalomszabályozás és parkolási problémák enyhítése különösen a Szentháromság téren, intézmények infrastrukturális fejlesztése, a *Türr István Múzeumban felvonó kialakítása*).
- A szálláshelykínálat minőségi fejlesztése indokolt, illetve cél a vendéglátóegységek, szolgáltató létesítmények kínálati skálájának bővítése a nagyobb fizetőképességű kereslet bevonására.
- Rendkívül fontos feladat a turizmust koordináló szervezeti és intézményi feladatok megoldása, az érintett szereplők bevonásával és érdekeltté tételével.
- A szervezeti és intézményi feladatokhoz kapcsolódóan erőteljes marketingtevékenység folytatása szükséges (egységes arculat, országos megjelenés lehetőségeinek további szélesítése).
- A turisztikai fejlesztési elképzeléseket a gazdaságfejlesztési célokkal összhangban szükséges megvalósítani.

Baja Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája, 2015⁶⁵

A stratégia a turizmust kitörési pontként kezeli és a hosszú távú jövőkép („élhető, vonzó, versenyképes, harmonikusan fejlődő, környezeti és természeti értékeket megőrző térségközpont”) elérése érdekében öt városi szintű középtávú tematikus célkitűzést fogalmaz meg: a helyi adottságokra épülő gazdaság- és turizmusfejlesztést, a természettel, épített környezeti értékekkel harmonizáló városi környezet kialakítását, a társadalmi megújuló-képesség támogatását, a határon átnyúló, nemzetközi kapcsolatok és együttműködések erősítését és újak kialakítását, valamint a célok elérését megalapozó kiszolgáló infrastruktúra, fenntartható közlekedés fejlesztését. E célkitűzésekhez az akadálymentes turizmus fejlesztése szorosan illeszkedik, de a stratégia csak néhány ponton tartalmaz az akadálymentesítésre vonatkozó beavatkozásokat, célokat (annak ellenére, hogy a korábbi, 2007-2014-es időszakra vonatkozó célkitűzés, azaz valamennyi intézmény akadálymentesítése csak részben valósult meg): *a közlekedési infrastruktúra fejlesztésén belül célul tűzték ki a közlekedési felületek*

⁶⁴ Forrás: Baja Város turizmus fejlesztési koncepciója – Helyzetelemzés (2016). (Baja Város Önkormányzat Képviselő-testülete a 107/2016. (III. 31.) számú határozatával fogadta el Baja Város Turizmusfejlesztési Koncepcióját.)

⁶⁵ Forrás: Baja Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája, 2015 (Baja Város Önkormányzat Képviselő-testületének 322/2015. (IX.24.) Kth. számú határozatával került elfogadásra)



akadálymentesítését; konkrét projektjavaslatként szerepel a stratégiában egy akadálymentes felnőtt játszótér kialakítása.

Bajai Okos Város Koncepció⁶⁶

A koncepció az okos város bevezetéséhez kapcsolódó feltételrendszereket és javaslatokat fogalmazta meg, mely kiindulópontja a később megvalósításra kerülő konkrét stratégiai tervnek. Maga az okos város modell olyan technológia/digitális megoldások széles körű, rendszerszemléletű alkalmazását jelenti, amely – elsősorban a településfejlesztés területén – hosszú távon társadalmi, környezeti és gazdasági szempontból élhetőbb várost, térséget hoz létre. Az „okosítás” érintheti többek között a közlekedést, a környezetet és a kormányzást, a közszolgáltatásokat is. A turizmus fejlesztése kapcsán, különösen az akadálymentes turizmus szempontjából kiemelten fontos az okos megoldások kialakítása, amelyek hozzáférhető teszik a szolgáltatásokat és élhetőbbé teszik a várost a fogyatékkal élők számára is (pl. közlekedés területén bevezetett okos megoldások, applikációk, akadálymentesített szolgáltatások stb.).

Baja Város - Közlekedési Koncepció (2020)⁶⁷

A város közlekedéspolitikája, a közutak, járdák állapota, kerékpárutak hossza és minősége, valamint a forgalomszabályozás szorosan kapcsolódik a turizmusfejlesztéshez, annak háttérinfrastruktúráját jelenti. A közlekedési koncepció kiemelt fejlesztési feladatként kezeli a belváros közlekedésfejlesztését. A fejlesztési javaslat az alábbi fő fejlesztési beavatkozásokra összpontosít: forgalomcsillapítás a belvárosban, gyalogos és kerékpáros közlekedés feltételeinek, valamint a parkolási lehetőségeknek a javítása. Cél, hogy a kerékpárutak, illetve kerékpáros sávok minél hosszabb szakaszon alkossanak egybefüggő hálózatot, biztonságosabbá téve ezáltal a kerékpáros közlekedést. A javasolt intézkedések a Kossuth utca forgalomváltásával, illetve a Szentháromság tér közlekedési és forgalmi rendjének átalakításával nem utolsósorban városképi és turisztikai szempontból is élhetőbbé teszik a várost. A koncepció azonban csak néhány elemében tér ki az akadálymentesítésre:

- A koncepció megállapítja, hogy a járdák állapota, burkolata nem megfelelő, és *akadálymentesítés szempontjából is vannak hiányosságok.*
- A vasúti közlekedés esetében a fejlesztési program részeként említi, hogy a Baja - Szabadka vasútvonal állomási peronokon és egyéb utasforgalmi létesítményeken érvényesülnek a fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességű személyekre vonatkozó követelmények; *valamennyi peron a vágányok keresztezése nélkül akadálymentesen elérhető lesz.*

Baja Város Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Programja (2019-2023)⁶⁸

Baja Város Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Programja (HEP) a fogyatékkal élők helyzetét és esélyegyenlőségét külön fejezetben tárgyalja. A Program szerit pontos adat nem áll rendelkezésre a városban élő fogyatékosok számáról. Megközelítőleg 95%-uk családban, míg 5%-uk intézményi ellátásban él. A fogyatékkal élők közel 80%-a az idős korosztályba tartozik. Problémát jelent a fogyatékkal élők igen korlátozott foglalkoztatása, így e csoport jellemzően szűkös anyagi körülmények között él.

A HEP szerint a városban az intézmények akadálymentesítése részben megvalósult. Az intézmények közül több esetben megoldott az akadálymentes bejutás, emellett rámpákat, korlátokat helyeztek ki, akadálymentes mosdókat is kialakítottak, vakvezető sávok és tapintható információs táblák is kihelyezésre kerültek, a Polgármesteri Hivatalban lift is működik. Ugyanakkor a fogyatékkal élők sajátos igényeinek kielégítésére az intézmények jelentős része még nem készült fel, az akadálymentes bejutás mellett fejlesztésre szorul az épületen belüli közlekedés feltételeinek megteremtése és további lépéseket igényel az infokommunikációs akadálymentesítés is.

⁶⁶ Forrás: Bajai Okos Város Koncepció (HBH Stratégia és Fejlesztés Kft., 2019)

⁶⁷ Forrás: Baja Város – Közlekedési koncepció (TT Consulting Kft., 2020)

⁶⁸ Forrás: Baja Város Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Programja (2019-2023), Rövidítés: HEP



A helyi közlekedés azonban sokhelyütt kívánnivalót hagy maga után: a járdák, parkok akadálymentesítése nem teljeskörű, a tömegközlekedés akadálymentesítettsége is fejlesztésre szorul.

A jövőben fejlesztendő, illetve megvalósítandó feladatok:

- A még nem akadálymentesített, vagy csak részlegesen akadálymentesített közintézmények akadálymentesítése;
- Infokommunikációs akadálymentesítés, akadálymentes szolgáltatások kialakítása;
- Közúti közlekedéshez kapcsolódó akadálymentesítési feladatok megvalósítása (pl. utak, járdák, közterületek akadálymentesítése, helyi tömegközlekedés fejlesztése).

Baja Város hosszú távú sportlétesítmény- fejlesztési koncepciója (2019-2028) és Baja Város középtávú sportkonceptiója (2019-2023)⁶⁹

Bár a sportkonceptió a helyzetértékelésében kitér a fogyatékkal élők sportjára, a fejlesztési célok és tervek között kifejezetten az akadálymentesítésre, a fogyatékkal élők sportolási lehetőségeit bővítő projektek megvalósítására nem tesz konkrét javaslatot.

5.3.2 Zombori fejlesztési dokumentumok

Zombor Város – a teljesség igénye nélkül – az alábbi fő fejlesztési dokumentumokkal szabályozza a gazdasági életet, a város- és településfejlesztést, turizmust és szociális területeket:

Zombor Város 2014-2020 időszakra vonatkozó Fenntartható Fejlődési Stratégiája⁷⁰

2018 májusában került felülvizsgálatra Zombor Város 2014-2020 időszakra vonatkozó Fenntartható Fejlődési Stratégiája, figyelembe véve a nemzeti célokat és a város fejlesztési irányait. A stratégiában kiemelt prioritást kap az infrastruktúra fejlesztése, mivel ez nélkülözhetetlen a befektetők fogadásához. A foglalkozásbővítést a vállalkozások, valamint az érintett intézmények és szervezetek kooperatív összefogásával kívánják megvalósítani.

A stratégia kiemelt figyelmet szentel a képzésnek és kultúrának, mivel ezek hozzájárulnak a turisztikai vonzerő növeléséhez, és nem utolsósorban Zombor város tradícióinak megőrzéséhez. A jövő generációjának kinevelése, illetve a fiatalokból álló szervezetek megerősítése szinten fontos törekvés. Ezzel együtt az egészségtudatos életmód és a sport fellendítése is kiemelt szerepet kap.

A stratégia kismértékben foglalkozik az akadálymentesítés kérdésével is. *A gyengeségek között kiemeli a turisztikai infrastruktúra fejletlenségét, pl. a fogyatékkal élők számára hozzáférhető parkolóhelyek, vizesblokkok hiányát, a nem kellő megvilágítást, az információs táblák korlátozott számát. Az intézkedések között megjelenik a fogyatékkal élők munkavállalásának népszerűsítése a munkáltatók körében, a lakosság érzékenyítése, valamint a sportlétesítmények hozzáférhetőségének javítása.*

Zombor város vezetése elkötelezett az ifjúság, az egészségvédelem, a kultúra és sport támogatása iránt. Az akadálymentes turizmus szempontjából kiemelendő, hogy a város tapasztalattal rendelkezik az inkluzív sportesemények lebonyolításában. *A stratégia célként fogalmazza meg a sportlétesítmények akadálymentesítését, fogyatékosoknak szóló sportversenyek lebonyolítását, fogyatékkal élők sportszervezeteinek, egyesületeinek támogatását.*

Zombor Város Közegészségügyi Terve 2018-2025⁷¹

A város közegészségügyi terve azokat a szakmapolitikai területeket is számba veszi, amelyek közvetett módon hatással vannak a lakosság egészségi állapotára, illetve a közegészségügyre (pl. közlekedés, építészet, ipar stb.).

⁶⁹ Forrás: Baja Város hosszú távú sportlétesítmény- fejlesztési koncepciója (2019-2028) és Baja Város középtávú sportkonceptiója (2019-2023), 1. melléklet a 21./2019. (I. 31.) határozathoz

⁷⁰ Forrás: Zombor Város Fenntartható fejlődési Stratégiája (2014-2020), 2018. május

⁷¹ Forrás: Zombor Város Közegészségügyi Terve (2018-2025), 2018



A fogyatékossgal élők szempontjából említést érdemel a „8.4. Szociális védelem” szabályozása és rendszere. A szociális védelem területén felmerülő problémák ellátását – így pl. a fogyatékos fiatalok és felnőttek nappali ellátását, a gyermek korai fejlődéséhez (0-6 éves korig) kapcsolódó tanácsadást – Zombor város finanszírozza. A fogyatékossgal élő gyerekek ingyenesen utazhatnak, kollégiumi szállást és étkezést kapnak. Az idősek ellátásáról (lakhatás, egészségügyi ellátás) az Idősek otthona, és az Ápolási otthon intézményeken keresztül gondoskodik a város.

A „Vuk Karadzic” Általános, Középiskola és Kollégium egy komplex központ, amely a fogyatékkal élő gyermekek és fiatalok korai felismerésével és kezelésével, óvodai, iskolai neveléssel és oktatással, speciális oktatással, a fogyatékossgal élő fiatalok és felnőttek rehabilitációjával és foglalkoztatásával foglalkozik.

Zombor Város 2016-2020 időszakra vonatkozó Szociális védelemfejlesztési stratégiája

A stratégia kiemelt célcsoportjai közé tartoznak, többek között, a fogyatékkal élő emberek.

A stratégia részletesen elemzi a fogyatékkal élők helyzetét. Rögzíti az intézményi ellátási rendszert, valamint a nyújtott szolgáltatásokat. Tekintve, hogy jelentősen kitett, marginalizálódott a célcsoport – és Zombor lakosságának a becslések szerint mintegy 9,14⁷²%-a tekinthető fogyatékosnak -, így a problémákat és veszélyeket kiemelten kívánja kezelni a város. Zomborban számos szervezet tömöríti és egyesíti a fogyatékkal élőket, ugyanakkor hiányzik a szervezetek közötti koordinált együttműködés és hálózatosodás.

A konkrét célokat három fő területre fókuszálva határozza meg a stratégia. E konkrét célok részletezését, megvalósításának ütemezését a Cselekvési terv tartalmazza.

Zombor Város Cselekvési Terve 2016-2020⁷³

Zombor Város 2016-ban hagyta jóvá a 2016-2020 közötti időszakra vonatkozó Cselekvési Tervet. A Cselekvési Terv egy fejezete kifejezetten a fogyatékkal élők problémáit helyezi a középpontba. Kiemelt célként határozza meg a lakosság érzékenyítését a fogyatékkal élőkkel szemben.

A megfogalmazott feladatok lefektetik a cselekvési irányokat, úgymint:

- A fogyatékkal élő személyek foglalkoztatásának támogatása. Az intézkedés magába foglalja a fogyatékos személyek képzését is.
- Állampolgárok oktatása, érzékenyítése a fogyatékossgal kapcsolatban (roadshow-k, cikkek, médiakampányokon keresztül), az érintett szervezetek széles körű bevonásával (pl. Vöröskereszt). A szociális védelmi rendszerben a fogyatékosok igényeinek és szükségleteinek hangsúlyosabb kezelése.
- A fogyatékkal élő személyek életminőségének javítása. Ennek egyik eleme a lakhatási körülmények támogatása, illetve a lakhatás megoldása. Az intézkedés magában foglalja, hogy bővíteni kell az ellátó szolgáltatók tevékenységét egész napos, illetve hétfélig ellátással / tartózkodással is.
- A fogyatékkal élők foglalkoztatásának előmozdítása céljából a Munkaügyi Központ bevonása, illetve olyan gazdálkodó szervezet létrehozása, ahol e munkavállalók valódi termelőmunkát végezhetnek.
- Egységes nyilvántartás kialakítása a fogyatékkal élő személyekről, a szociális védelmi szolgáltatások felhasználóiról. A nyilvántartás különböző felméréseken, illetve kérdőívek feldolgozásán alapulna.

⁷² Forrás: Zombor Város 2016-2020 időszakra vonatkozó Szociális Védelemfejlesztési Stratégiája

⁷³ Forrás: Zombor Város Cselekvési Terve (2016-2020), 2016



Zombor Város Turizmusfejlesztési programja (2017-2025)⁷⁴

Zombor Város Turizmusfejlesztési programja a 2017-2025 közötti időszakra határozza meg a város turizmusfejlesztéssel kapcsolatos céljait és törekvéseit. A program víziója szerint Zombor olyan biztonságos város, amely multikulturális és a "Backo Podunavlje" bioszféra rezervátumon alapuló vonzó turisztikai kínálatáról ismert, mely felkerült az UNESCO világörökség listájára. A további kisebb településekkel együtt a "Felső-Duna a bácskai csatornákkal" elnevezésű határ menti térség egyedülálló turisztikai kínálat nyújt a tengeri, vidéki, rendezvény, kulturális, öko- és etnoturizmus területén, valamint egyéb speciális érdeklődési területeken (elsősorban kerékpáros turizmus).

E jövőkép eléréséhez a Program átfogó célként fogalmazza meg a helyi közösségre alapozó fenntartható gazdasági fejlődést, a turizmus- és vállalkozásfejlesztést a magán- és közszféra együttműködésén keresztül. Ehhez az attraktív és versenyképes turisztikai kínálat fejlesztésére, a turisztikai szolgáltatások és infrastruktúra minőségjavítására, a megkülönböztető turisztikai termékek hatékony promóciójára van szükség.

A turizmusfejlesztési programban az akadálymentes turisztikai kínálat bővítése, fejlesztése marginálisan jelenik csak meg: a dokumentum megemlíti, hogy *szükség van a fogyatékkal élők akadálymentes mozgásának biztosítására legalább a városközpontban, mivel az akadálymentes turizmus mozgalomra egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek világszerte és mert csak Szerbiában több mint félmillió fogyatékkal élő lakos él.*

5.4 AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS JELENLEGI HELYZETE A BAJA-ZOMBOR TÉRSÉGBEN

A fent bemutatott jogszabályi kötelezettségek és gazdasági-társadalmi előnyök ellenére **mindkét országban komoly lemaradások tapasztalhatók a turisztikai kínálat akadálymentesítettségében.** A vizsgált projekterületen is korlátozott az akadálymentesen hozzáférhető turisztikai szolgáltatások, attrakciók kínálata, amely azonban nem térségspecifikus probléma, hanem országos elmaradásként értékelhető (néhány jó példától eltekintve).

A Magyar Turisztikai Ügynökség - Psyma 2018-ban végzett kutatása⁷⁵ szerint az akadálymentesítés kapcsán még igen sok tennivaló van Magyarországon. Problémaként fogalmazzák meg, hogy a fejlesztések sokszor szigetszerűen, nem pedig a teljes turisztikai értéklánc mentén valósulnak meg. Kiemelik, hogy a látás- és hallássérültek szempontjából javultak ugyan az elmúlt években az akadálymentes turizmus lehetőségei (az egyes fogyatékosági csoportok közül a látás- és hallássérültek esetében érhető el kisebb ráfordítással látványos eredmény), ugyanakkor a mozgáskorlátozottak és az értelmi fogyatékosok többsége szerint nem változott a helyzet. A leginkább hiányolt akadálymentesített szolgáltatások közé tartoznak a szálláshelyek, vendéglátóhelyek, valamint a közlekedési eszközök.

A Magyar Szállodák és Éttermek Szövetsége által készített 2016-os felmérés is azt mutatja, hogy jócskán van még elmaradás az akadálymentes turizmus fizikai infrastruktúrájának megteremtését illetően. Bár a szállodák többsége (kb. 90%-a) esetében az épület valamilyen mértékben akadálymentes és mozgáskorlátottak számára kialakított szobával a felmért szállodák 60%-a rendelkezik, valamennyi vendégtér akadálymentes megközelítését már csak minden harmadik szálloda biztosítja. Az úszómedencés egységek negyede esetében biztosított csak a medencébe való akadálymentes be- és kijutás, szaunát pedig csak a szállodák 13%-ában tudnak igénybe venni a kerekesszékes vendégek. Braille írást a szállodák 31%-a alkalmaz a liftekben, a szobaszámozásnál viszont csupán 13%-uk. A hallássérültek számára speciális berendezést csak a szállodák 11-17%-a

⁷⁴ ПРОГРАМ РАЗВОЈА ТУРИЗМА ГРАДА СОМБОРА 2017-2025

⁷⁵ Trendek és gyakorlatok a senior, az akadálymentes és az orvosi turizmusban - Turizmus Akadémia rendezvénysorozat, GINOP-1.3.5-15-2015-00001 Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram ([PowerPoint Presentation \(turizmusakademia.hu\)](#))



alkalmaz a különböző vendégterekben. Az alacsonyabb kategóriájú szálláshelyek esetében az akadálymentesítettség mértéke a fentieknél még rosszabb lehet.

Az alábbi fejezet a Baja-Zombor térség turisztikai kínálatának összegző bemutatását tartalmazza az akadálymentesítettség szempontjából.

A turisztikai vonzerők értékelése a Greenways tanulmány keretében készült vonzerőleltárból indult ki az abban foglalt jelentősebb, a turisták érdeklődésére számot tartó látnivalók, attrakciók és kínálati elemek számbavételével.

A meglévő turisztikai látnivalók, termékek és szolgáltatások megfelelőségét az akadálymentességi követelmények szempontjából a mellékletben található Vonzerőleltár tartalmazza, jelen fejezetben a főbb megállapításokra térünk ki. A Vonzerőleltár a szekunder információforrásokból hozzáférhető adatok mellett szakértői mélyinterjúkon, a szolgáltatói kérdőíves felmérés eredményein⁷⁶, valamint helyszíni bejárásokon alapult, amely esetenként kiegészült a településvezetőkkel, szolgáltatókkal folytatott telefonos megkérdezéssel is. A különböző információforrások eltérő megbízhatósági adatokat adtak (ezt a táblázatokban jeleztük), ezek pontosítására a kijelölt fő fejlesztési területeken a tematikus útvonalak összeállítása keretében kerül sor (LOT 2).

A helyzetértékelés alapján **a települések nagy része még mindig számos akadálymentesítési problémával küzd.**

Általánosságban jellemző a településekre, hogy az önkormányzati vezetés igyekszik a hiányosságokat orvosolni, de ez az anyagi források szűkössége miatt igen lassan halad csak. Különösen nagy gondot jelent az akadálymentesítés a régi, főként a műemlékvédelem alatt álló épületek esetében. A turisztikai vállalkozásoknál szintén anyagi korlátai lehetnek az akadálymentesítésnek, de az akadálymentes turizmusban rejlő üzleti potenciál felismerésének hiánya is gátját jelentheti az ezirányú fejlesztéseknek.

A kérdőíves felmérés eredményei szerint a szerbiai szolgáltatók jobbnak ítélték meg a települések akadálymentesítettség helyzetét, mint a magyarországi válaszadók: megjegyezzük ugyanakkor, hogy az egyes kínálati elemek értékelése ezt a vélekedést nem támasztotta alá, a projekterület szerb oldalán szintén igen korlátozott (sőt, esetenként még hiányosabb) az akadálymentesen hozzáférhető turisztikai kínálat és rendkívül nehéz megbízható információkhoz jutni ezekről.

Az azonosított fő problémák, hiányosságok nagy hasonlóságokat mutatnak a határ mindkét oldalán (amelyek nemcsak a projekterületre jellemzők, de országos szinten is problémát jelentenek).

5.4.1 Információk rendelkezésre állása az akadálymentes kínálatról

A legnagyobb problémát – mind országos szinten, mind pedig a projekterületen – az jelenti, hogy **szinte egyáltalán nem állnak rendelkezésre információk az akadálymentesen elérhető szolgáltatásokról, így rendkívül nehéz az utazásszervezés** (pl. nem található meg online információ arról, hogy mely buszjáratok akadálymentesek, nem áll rendelkezésre információ az attrakciók akadálymentesítettségéről vagy éppen annak hiányáról). A projekterület magyar oldalán is, de különösen a szerbiai oldalon rendkívül nehéz korrekt, megbízható információkhoz jutni az egyes szolgáltatóhelyek hozzáférhetőségéről.

⁷⁶ A viszonylag alacsony elemszám miatt a felmérés eredményei csak tájékoztató jellegűek.



Tapasztalatok szerint még ha el is érhető információ a szolgáltatások hozzáférhetőségéről, **sok esetben ezek az információk sem megbízhatók**, az akadálymentesítés gyakran nem felel meg az igényeknek, így kellemetlen „meglepetést” jelent a helyszínen, hogy adott létesítményt / szolgáltatást mégsem tudják használni a speciális igényű utazók (pl. van ugyan rámpa, de annak meredeksége jóval meghaladja az előírt dőlésszöveget, így a kerekesszékesek egyedül ezt nem tudják használni).

„Nincsenek megbízható információk: sokszor a helyszínen szembesülünk azzal, hogy az akadálymentesnek hirdetett szolgáltatás valójában használhatatlan a számunkra.”

Olyan információs kiadvány, online platform pedig egyáltalán nem létezik, ahol teljeskörűen elérhetőek ezek az információk a térség kínálatáról.

A bajai turisztikai honlapon (www.csodalatosbaja.hu) – amelynek van látássérült verziója – sem érhető el információ a bajai, térségi szolgáltatások akadálymentesítettségéről. Zombor turisztikai honlapja (www.visitsombor.org) nem akadálymentesített és nem nyújt információt a kínálat hozzáférhetőségéről. A további települések és a turisztikai attrakciók esetében sem működik akadálymentesített honlap, néhány kivételtől (ld. Gemenc Zrt. honlapja) eltekintve. Kiemelt akadálymentesítési információk azonban ez utóbbiaknál sem találhatók meg a honlapon, ahogy például a szálláshelyek esetében sem kereshető az akadálymentes szoba megléte.

„Az információnyújtás igen gyenge, mindent magunknak kell összegyűjtenünk.”

Pozitívum, hogy a Baja-Sombor Greenways projekt keretében mobilalkalmazásokat fejlesztettek a városi sétákhoz, valamint a Baja-Zombor közötti régió gyalogos-, kerékpáros- és vízi útvonalainak felfedezéséhez hanganyagokkal, így ezeket látássérült turisták is használni tudják.

Zomborban és környékén a Visitur IPA projekt keretében dombornyomott információs táblák készültek, amelyek a városban, valamint Bezdánban a Duna-parton és Monostorszegen kerültek kihelyezésre.

A fogatékkal élők szívesen utaznának együtt, csoportosan, ugyanakkor ezt nagyban megnehezíti, hogy **nem állnak rendelkezésre kifejezetten a speciális igényekre szabott térségi utazásszervezési szolgáltatások** (emellett igen nagy probléma a nagyobb kapacitású szálláslehetőségek hiánya – ld. később).

A **bajai Tourinform Iroda csak részben akadálymentes kialakítású**, szükség lenne mind a fizikai, mind pedig az infokommunikációs akadálymentesítés fejlesztésére. A Petőfi-szigeten található **Turisztikai Központ viszont akadálymentesített**, mozgáskorlátozottak számára mosdó is rendelkezésre áll (de az IKT akadálymentesítés itt is hiányzik). **Zombor Város Turisztikai Hivatalának fizikai akadálymentesítése megvalósult**: az épület egyszintes, ajtók, folyosók hozzáférhetőek a mozgásukban korlátozottak számára, akadálymentes parkoló is rendelkezésre áll (akadálymentes illemhely azonban nincs). Emellett a látássérülteket segítő megoldásokat is alkalmaznak, így nagybetűs információs táblák, Braille-kártyák, hangos térképek, információs táblák Braille-írással érhetőek el. **Monostorszegen szintén található egy turisztikai információs központ, amely részben akadálymentes**, Braille írásos információs táblákat találunk a térségi látóvalókról és audio guide is igénybe vehető.

A jelen projekt keretében megvalósuló **akadálymentes látogatóközpont kialakítása a Petőfi-szigeten ezért hiánypótló beruházást jelent a térségben**: az látogatóközpont célja, hogy teljes körű információt nyújtson a térségi akadálymentes turisztikai kínálatról, természetesen akadálymentes környezetben.

5.4.2 Települési környezet akadálymentesítése

A települési környezet akadálymentesítettsége erősen elmarad a kívánatostól. Bár az új fejlesztések esetében már történtek előrelépések az egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében és a településközponti



területek egy része bejárható; a mozgássérültek az utakon, járdákon sokhelyütt fizikai akadályokba ütköznek.

Baján a városközpont épített környezete (közterületek, parkok) túlnyomórészt akadálymentesen megközelíthető, bejárható a mozgássérültek számára, a turisztikai szempontból frekventált területek (pl. Petőfi-sziget) akadálymentesen elérhetők. Ugyanakkor a Szentháromság téren nehézkes a közlekedés a macskaköves burkolat miatt, emellett a magas padka és a parkolóterületet elkerítő láncok is gondot okozhatnak mind a mozgásukban korlátozottak (kerekeszékkel, bottal közlekedők), mind a látássérültek számára. Zomborban a járdák, kerékpárutak állapota többnyire megfelelő és alkalmas a kerekeszék közlekedésre is. Jelenleg felújítás alatt állnak bizonyos járda- és kerékpárút szakaszok, amelyek így akadálymentessé válhatnak. A frekventált közterületek jellemzően akadálymentesen bejárhatók, az utak és járdák viszonylag tágasak, ami kedvező a mozgáskorlátozottak számára.

„Közel 100 kerekeszék lakos él Baján, mégsem látni őket az utcákon, mert nem tudnak közlekedni.”

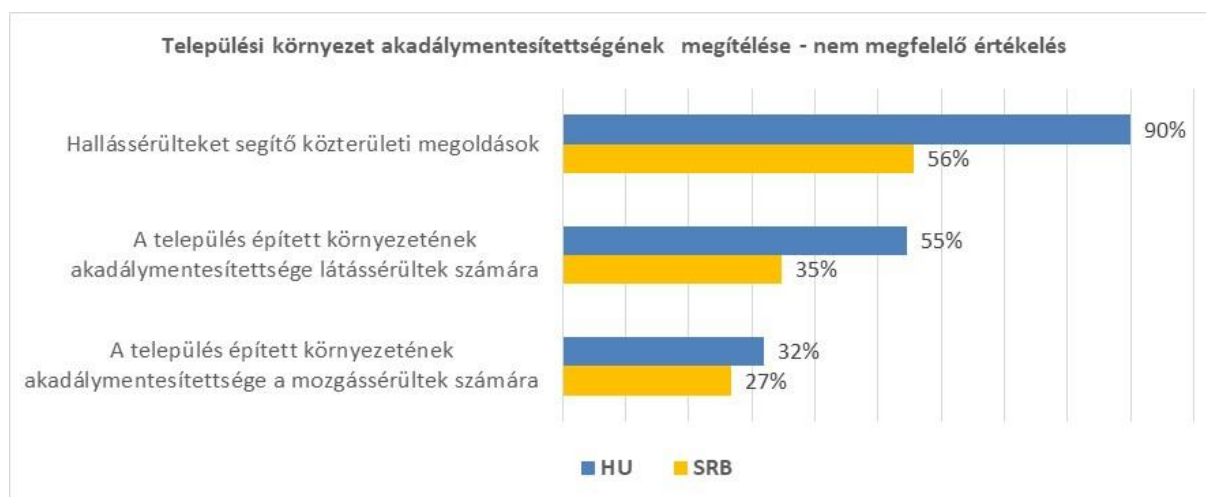
A kevésbé frekventált városi területeken, valamint a **kisebb településeken azonban a közutak, járdák, közterületek állapota sokhelyütt nem kielégítő**, a járdák nehezen járhatók a rossz állapotú burkolatok és a padkák miatt.

Különösen hiányos a települési épített környezet akadálymentesítettsége a látássérültek szempontjából (pl. vezetősávok, lámpás gyalogátkelőhelyek hangjelzéssel); **hallássérülteket segítő közterületi megoldások pedig szinte egyáltalán nem lelhetők fel**, így e célcsoportok számára az önálló, biztonságos közlekedés feltételrendszere nem adott.

A kérdőíves felmérés eredményei szerint a települések épített környezetét a válaszadó szolgáltatók többsége (kb. 70%-a) bejárhatónak érzi a mozgássérültek számára. Ennél lényegesen rosszabbnak ítélik a látássérültek és különösen a hallássérültek közlekedéséhez szükséges akadálymentesítés jelenlegi szintjét:

„Zomborban nincsenek hangjelzéssel ellátott lámpás kereszteződések.”

- A magyarországi válaszadók 55%-a, a szerbiai válaszadók 35%-a szerint a települési környezet akadálymentesítettsége nem megfelelő a látássérültek számára.
- Magyar oldalon a válaszadók 90%-a, szerb oldalon pedig a válaszadók több mint a fele hiányolja a hallássérülteket segítő közterületi megoldásokat.



5. ábra: Települési környezet akadálymentesítettsége értékelése

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés (azon válaszadók körében, akik meg tudták ezt ítélni)

A térségben tehát nagy szükség lenne a járdák, gyalogátkelőhelyek felújítására, figyelembe véve az akadálymentesítési előírásokat – valamennyi fogyatékosági csoportra tekintettel.



Jó példaként említhető Baján az újonnan átadásra került Jelky András téri körforgalom, ahol a gyalogátkelőhelyek teljes mértékben akadálymentesítettek. Hasonlóan jó példaként hozható fel Baján a távolsági autóbuszpályaudvarnál kialakított átkelő („bütykös” átkelő, rámpa stb.). Zomborban az új körforgalom kialakítása már az akadálymentesítési szempontoknak megfelelően történik.

5.4.3 Közösségi közlekedés akadálymentesítése

A fogyatékkal élők számára **igen nagy problémát jelent, hogy a tömegközlekedési lehetőségek (busz, vonat) nem akadálymentesek.**

„A közlekedési lehetőség kritikán aluli.”

Baján a Csermák téri buszpályaudvar akadálymentesített; ugyanakkor a vasútállomáson a fogyatékkal élők számára nem épült ki megfelelő infrastruktúra (pl. nincs akadálymentes mosdó), speciális beemelővel ellátott vasúti szerelvény csak külön kérésre, előzetes bejelentéssel igényelhető, korlátozott kapacitásban (országos szinten is).

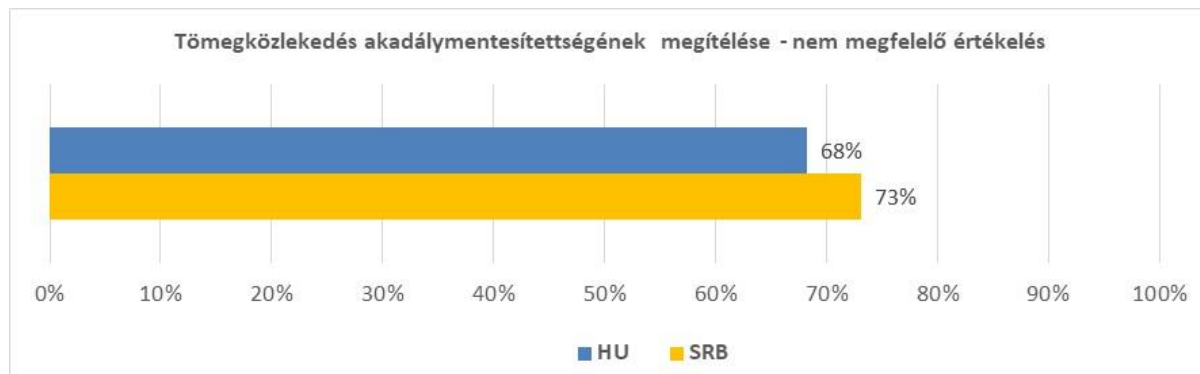
Zomborban a tömegközlekedési lehetőségek szintén nem akadálymentesek.

A kisebb települések közötti közösségi közlekedés – beleértve a járműveket és a megállókat is – egyáltalán nem akadálymentes, a látás- illetve hallássérülteket segítő megoldások sem biztosítottak.

Baján a Csermák téri buszpályaudvaron akadálymentes mosdó, taktilis vezetősáv és térkép, hangos utastájékoztató és indukciós hurok rendelkezésre áll.

A turisztikai közlekedési eszközök közül a **pörbolyi kisvonat szállít kerekesszékeseket**: kérésre külön akadálymentesített vagon áll rendelkezésre beemelő szerkezettel. **A dunai átkelés Mohács – Újmohács között a kompjáratokkal lehetséges** kerekesszékesek számára is (igaz, a kajüt bejárati ajtajánál segítségre lehet szükségük), a Dunaszekcső – Dunafalva között közlekedő komphoz a lejutás azonban nehezen lenne megoldható a meredek lejtő és a lépcsősor miatt.

A kérdőíves felmérésben résztvevő szolgáltatók többsége (kb. 70%-a) úgy gondolja, hogy a közösségi közlekedés akadálymentesítettsége jelenleg nem megfelelő a térségben.



6. ábra: Közösségi közlekedés akadálymentesítettségének értékelése

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés (azon válaszadók körében, akik meg tudták ezt ítélni)

Jelenleg a fogyatékkal élők utazása ezért rendkívül nehézkes, speciális szolgáltatások nem állnak rendelkezésre. **Jelen projekt keretében beszerzésre kerülő, kerekesszékesek szállítására is alkalmas kisbuszok üzembe állítása** – egy 13+1 fős jármű beszerzése tervezett Baján, egy 19+1 fős minibusz vásárlása Zomborban – **ezért nagyban segítheti a fogyatékkal élők utazását, közlekedését. A turisztikai célú mobilitást a speciális járművek (motorcsónak, katamarán, kerékpárok) beszerzése is támogatja.**



5.4.4 Parkolási lehetőségek

A térségben a parkolás ingyenes.

A nagyobb városokban – így Baján, Mohácson és Zomborban – a frekventált belvárosi területeken rendelkezésre állnak mozgássérültek számára kialakított parkolóhelyek.

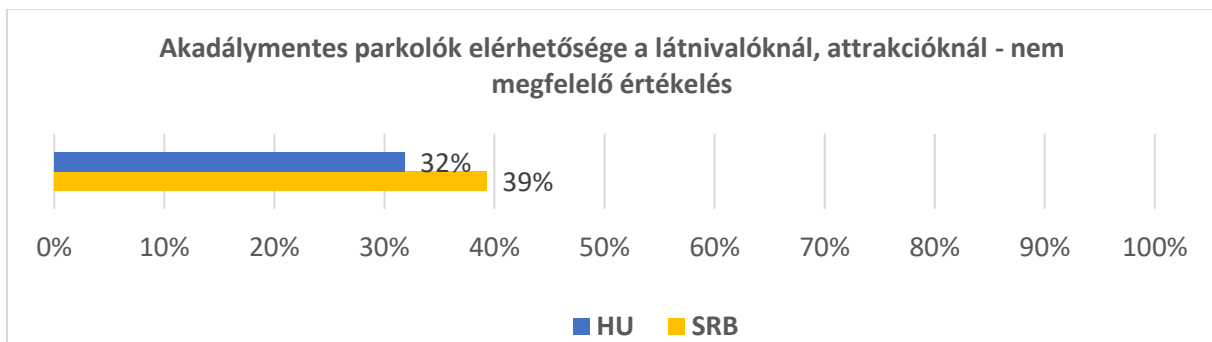
A kisebb településeken a parkolás nem jelent problémát az alacsony forgalom miatt, de ezeknél jellemzően nincsenek kifejezetten mozgássérültek számára kialakított, jelzett parkolók.

A térségi attrakciók egy kisebb részénél érhető csak el jelölt akadálymentes parkolóhely. E tekintetben a szerbiai projektterületen rosszabb a helyzet az elérhető információk alapján.

Mozgássérültek számára kialakított, illetve kijelölt parkoló található például a bácsszentgyörgyi Millennium Park közelében, a bátmonostori Szent József-templom közelében, a Felsőszentiváni Szélmalomnál, a garai Művelődési Háznál, a bácsalmási Hősök terénél és a Skorutyák család képfestő műhelyénél (emellett a bácsalmási turisztikai TOP pályázat keretében további akadálymentes parkolóhelyek kialakítására kerül sor az új látogatóközpontnál, a Tájháznál, valamint a Siskovich kúria - Gyűjtemények Háza épületénél), a Madarasi Pálinkaháznál, a mohácsi Fogadalmi templomnál, a Busóudvarnál, a Nemzeti Történelmi Emlékhelynél, a Sokac háznál, a belvárosban, a Tanuszodánál, a Trón Étteremnél, a bajai belváros több pontján, a Petőfi-szigeten, a Bácskai Kultúrpalotánál, a Türr István Múzeumnál, a Pandúr Ökoparknál, a Duna Wellness Hotelnél, a pörbolyi Ökoturisztikai Központban, Zomborban a Milan Konjović Galériánál, a "Karlo Bijelicki" Városi Könyvtárnál és a belváros frekventált pontjain.

Jelzett akadálymentesített buszparkoló kizárólag Mohácson található, a Fogadalmi templomnál.

A kérdőíves felmérés eredményei alapján az akadálymentes parkolók rendelkezésre állását kevésbé tartják problémásnak a válaszadók: a magyarországi szolgáltatók 32%-a, a szerbiaiak 39%-a szerint nem megfelelő az akadálymentes parkolóhelyek elérhetősége.



7. ábra: Akadálymentes parkolóhelyek elérhetőségének értékelése

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés (azon válaszadók körében, akik meg tudták ezt ítélni)

Ugyanakkor a parkolók elhelyezése, a járda megközelíthetősége már nem minden esetben elégíti ki a fogyatékkal élők igényeit (pl. nem padkamentes a parkoló melletti járdaszakasz, nincs elegendő hely a ki- és beszálláshoz, messze esik a létesítmények bejáratától). Ahol található is jelölt akadálymentes parkoló, annak **fizikai paraméterei gyakran nem felelnek meg** a követelményeknek.

5.4.5 Akadálymentes illemhelyek elérhetősége

A térségben a nyilvános, akadálymentes illemhelyek száma igencsak korlátozott.

Baján működnek nyilvános, akadálymentes illemhelyek néhány helyszínen (így pl. a Belvárosi Közösségi Háznál, a Petőfi-szigeten, a buszpályaudvaron, a Türr büfénél, a városi piacnál), ugyanakkor **a térség más településein nem találunk ilyen lehetőséget**. Zomborban akadálymentes nyilvános illemhelyek



nem állnak rendelkezésre, az akadálymentes mosdók hiánya a teljes szerbiai projektterületre nézve nagy problémát jelent.

Az attrakcióknak csak nagyon kis hányada rendelkezik akadálymentes mosdóval, amelyek természetesen csak nyitvatartási időn belül érhetőek el, de több esetben problémát jelent a bizonytalan nyitvatartási idő (a létesítményeknél nem áll rendelkezésre információ erről). **A vendéglátóhelyek többségénél pedig egyáltalán nincs ilyen lehetőség.** Különösen rossz a helyzet az elérhető információk alapján a szerbiai projektterületen, ahol alig találunk ilyen lehetőséget.

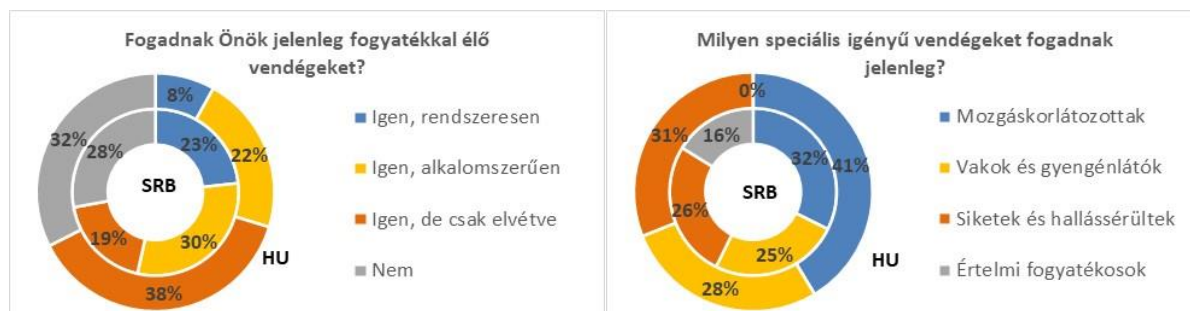
Akadálymentes illemhely található például a Csátalja Könyvtár, Információs és Közösségi Helyen, a Felsőszentiváni Szélmalomnál, a garai Művelődési Házban, Hercegszántón a Vodica-Máriakert kegyhelynél, Dunafalván a Népházban, a mohácsi Busóudvarban, a Nemzeti Történelmi Emlékhelynél, a Kanizsai Dorottya Múzeumban, a Sokac házban, a Tanuszodánál, a bajai Bácskai Kultúrpalotában, a Petőfi-szigeten található Turisztikai Központban, a strandon (kerékpáros pont), a Halászponton a Türr Büfénél, a városi piacon, a pörbölyi Ökoturisztikai Központban. Emellett a bácsalmási turisztikai TOP pályázat keretében akadálymentes mosdót alakítanak ki a Bácsalmási Ökoturisztikai Látogatóközpontban.

5.4.6 Látnivalók, attrakciók akadálymentesítettsége

Az elmúlt évtizedekben, jellemzően Európai Unió támogatással megvalósított magyarországi közintézmény-felújításoknak, -építéseknek köszönhetően – a kötelező (legalább projektarányos) akadálymentesítési követelmények miatt – ezek a létesítmények (részben) akadálymentesek (pl. hivatalok, iskolák, óvodák), ugyanakkor a régebbi épületek esetében hiányosak az akadálymentes hozzáférés feltételei. A szerbiai projektterületen a felújítási, fejlesztési források korlátozottsága, valamint az idős, gyakran műemléki védelem alatt álló épületállomány miatt jóval kevesebb ilyen típusú fejlesztés valósulhatott meg.

A kérdőíves felmérésben résztvevő **magyar oldali turisztikai szolgáltatók 70%-a nem, vagy csak elvétve fogad fogyatékkal élő vendégeket.** Ennél jobb képet mutat a **szerb oldali helyzet: a válaszadók 23%-a nyilatkozott úgy, hogy rendszeresen fogad fogyatékkal élő vendégeket**, 30%-uk pedig alkalmanként. Ugyanakkor összességében **mind a két oldalon igen alacsony a fogyatékkal élő vendégek részaránya a teljes vendégkörből:** a magyar oldali szolgáltatóknál átlagosan 4%, a szerbiaiaknál pedig 7%.

A projektterület egészét vizsgálva **a speciális igényű turisták több mint harmada mozgáskorlátozott, 28% a siketek és nagyothallók, 26% a vakok és gyengénlátók aránya** e vendégkörből, míg a legkisebb részarányt az értelmi fogyatékosok teszik ki. A magyar oldali szolgáltatók esetében a mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek nagyobb részét adják a vendégkörnek, ezzel szemben értelmi fogyatékos vendégről egyik magyarországi válaszadó sem számolt be. Azok a szolgáltatók, akik jelenleg nem fogadnak fogyatékkal élőket, részben az érdeklődés hiányára vezetik ezt vissza. De többen azért nem tudták fogadni ezeket a vendégeket, mert a létesítmény nem akadálymentes.



8. ábra: Fogyatékkal élő vendége fogadása

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés



Fontos megállapítani, hogy még azok a létesítmények sem hozzáférhetők teljes egészében a fogyatékkal élők számára, amelyek egyébként fogadnak ilyen speciális igényű vendégeket, de e tekintetében is jobb helyzet látszik a határ szerb oldalán, mint a magyaron.

- A magyarországi válaszadók 44%-a esetében a szolgáltatásoknak csak egy része, 33% esetében pedig mindössze egy-egy szolgáltatás, kínálati elem férhető hozzá a speciális igényű vendégek számára és mindössze 6% nyilatkozott úgy, hogy valamennyi vendégtér elérhetősége biztosított.
- A szerbiai válaszadók közül minden ötödik viszont úgy nyilatkozott, hogy valamennyi szolgáltatása hozzáférhető és 36% esetében a vendégterek, szolgáltatások többsége elérhető a fogyatékkal élőknek is.

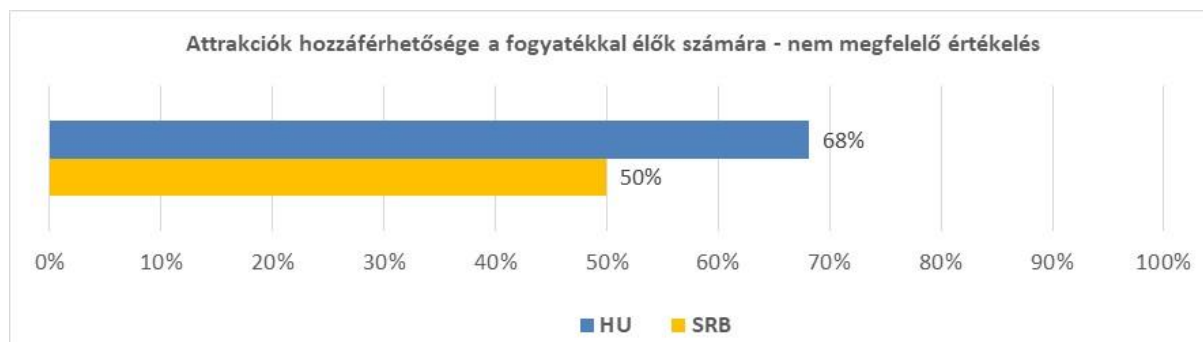


9. ábra: Szolgáltatások hozzáférhetősége a fogyatékkal élők számára

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A térség kiemelt látnivalóihoz, fő természeti és kulturális értékeihez való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása kiemelten fontos lenne.

A kérdőíves felmérésben résztvevő szerbiai válaszadók fele, a magyarországi válaszadóknak pedig több mint kétharmada gondolja úgy, hogy az attrakciók nem hozzáférhetők a fogyatékkal élők számára.



10. ábra: Attrakciók hozzáférhetősége a fogyatékkal élők számára

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A látnivalók, attrakciók és turisztikai szolgáltatások akadálymentesítettsége jócskán elmarad a kívánatostól a projekterület mindkét oldalán. Annak ellenére, hogy a kérdőíves felmérésben résztvevő szerbiai válaszadók jobbnak minősítették az akadálymentesítettség helyzetét és saját bevallásuk szerint gyakrabban fogadnak fogyatékkal élő vendégeket, mint a magyarországiak, az egyes kínálati elemek értékelése e vélekedést nem támasztja alá: a projekterület szerb oldalán a turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentesítése még a magyarországi településeken tapasztaltaknál is rosszabb képet mutat és ezekről szinte egyáltalán nem érhető el megbízható információ.

Különösen nagy problémát jelent a mozgássérültek hozzáféréseinek korlátozottsága a turisztikai lehetőségekhez, mivel a turisztikai létesítmények fizikai akadálymentesítettsége igencsak elmarad a



kívánatostól (beleértve a megközelíthetőséget, a belső közlekedést, a szintkülönbségek áthidalását és az akadálymentes mosdók meglétét is).

Baján a múzeumok, kulturális intézmények egy része akadálymentesített, legalább részlegesen. Például a Bácskai Kultúrpalotába az oldalbejáraton keresztül akadálymentesen lehet bejutni, a létesítmény teljesen akadálymentesített a mozgássérültek számára (az emeletek között lift közlekedik), akadálymentes parkoló és mosdó is rendelkezésre áll. Ugyanakkor az IKT akadálymentesítés nem megoldott, akadálymentes turisztikai szolgáltatások nem állnak rendelkezésre. A Türr István Múzeumon belül a közlekedés részben akadálymentes, a mozgáskorlátozottak bizonyos épületszinteket látogathatnak. A kiállítás hallássérültek és értelmi fogyatékosok számára befogadható, nagybetűs információs táblák találhatóak az épületben, online tárlatvezető igényelhető. Ugyanakkor pl. akadálymentes mosdó nincs és az épületbe való bejutás nehézkes. A Pádúai Szent Antal Ferences kolostortemplom parkoló felől megközelíthető hátsó bejáratánál van ugyan rámpa, de az meredeksége miatt kerekesszékekkel nehezen használható.

A legtöbb, legalább részben akadálymentesen hozzáférhető attrakciót Mohács nyújtja. A Mohácsi Busóudvar akadálymentesen megközelíthető, a belső tér is akadálymentes (mind fizikailag, mind a látás- és hallássérültek számára), az emeletre lifttel lehet feljutni, akadálymentes parkoló és mosdó elérhető. A látogatókat a személyzet segíti szükség esetén. Interaktív interpretációs eszközök (busójárás audio és vizuális kiállítótér) állnak rendelkezésre. A Mohácsi Nemzeti Emlék hely részben akadálymentes: a parkolóból akadálymentesen el lehet jutni a bejáratához, a fogadóépület teljesen akadálymentes (lift van), a parkterületen belüli közlekedés is akadálymentes. Akadálymentes mosdó rendelkezésre áll. Audio guide elérhető, amely nagyothalló készülékkel használható. A Mohácsi Sokac ház épülete akadálymentesen megközelíthető, mozgássérült parkoló rendelkezésre áll. A külső bejárat mozgáskorlátozottaknak akadálymentes, rámpa van. Akadálymentes mosdó vehető igénybe. Interaktív kiállítás, hangoskönyv, kormánykerékkel végiglapozható idővonal érhető el. De akadálymentes a Fogadalmi templom, a Kanizsai Dorottya Múzeum is. A Mohácsi Tanuszoda és Termálfürdő épületében részben akadálymentes a közlekedés, de a medencéknél nincs beemelőszerkezet; akadálymentes mosdó viszont rendelkezésre áll. A Mohács I. katamarán akadálymentes kialakítású, így mozgássérültek számára is lehetőség nyílik a dunai élményhajózásra.

Történelmi hagyományaiból adódóan Zomborban sok régi, építészetiileg védett épület van, melyek akadálymentesítése nehezen oldható meg az épület jellegéből adódóan. Ezért egyes régi épületeknél csak a földszinti rész akadálymentesítése valósult meg, akadálymentes mosdóval együtt. A városi galériában például a földszinti kiállítótermet meg tudják tekinteni a mozgáskorlátozottak is, az akadálymentes bejutás biztosított; ugyanakkor az emeleti galéria már nem hozzáférhető a számukra. A Milan Konjović Galéria akadálymentesen megközelíthető, akadálymentes parkoló rendelkezésre áll, a bejáratnál a szintkülönbség áthidalására szükség esetén mobil rámpát helyeznek ki. Hangos térkép elérhető, 2021 októberétől 3 festményről Braille írásos felirat és hangos információ is rendelkezésre áll, kísérők segítik azokat a látogatókat, akiknek szükségük van fizikai segítségre. A Zombori Múzeumban a földszinten elhelyezett kiállítások megtekinthetők a mozgássérültek által is, de az emeleti kiállítóterekhez nem férnek hozzá. A színház oldalbejáratánál rámpa segíti a mozgásukban korlátozottakat. Akadálymentesen hozzáférhető a Szent György templom, a Szentháromság templom.

A további településeken a látnivalók, attrakciók többsége nem hozzáférhető a fogyatékkal élők számára.

Teljeskörűen – tehát fizikai és IKT szempontból egyaránt, az egyetemes tervezési elvek szerint – akadálymentesített látnivalókat, attrakciókat, intézményeket szinte egyáltalán nem találunk a térségben. Részben akadálymentesen látogatható létesítmények, attrakciók (melyek elsősorban a mozgáskorlátozottak számára hozzáférhetőek; látás- ill. hallássérülteket segítő megoldások jellemzően nincsenek), például:

- Szentolvasó királynéja római katolikus templom, Bácsszentgyörgy: a templom szilárd burkolatú, sík felszínű járdán keresztül érhető el, nincs lépcső, a minimális szintkülönbséget



lejtős kialakítás hidalja át, a térkő a lejtőnél figyelemfelkeltő, vörös színű, a bejárat akadálymentes, a templomon belüli közlekedés is lehetséges kerekesszékesek számára (ugyanakkor jelölt akadálymentes parkolóhely, mosdó, IKT akadálymentesítés nincs).

- Csátaljai Könyvtár, Információs és Közösségi Hely: a létesítmény külső megközelítése akadálymentesen biztosított, a bejárat és a létesítményen belüli közlekedés is akadálymentes a mozgáskorlátozottak számára. A látás- illetve hallássérülteket segítő fizikai vagy IKT akadálymentesítés nincs, de a gyengénlátóknak nagyítót és hangoskönyv kölcsönzési lehetőséget kínálnak a munkatársak.
- Felsőszentiváni Szélmalom: a létesítmény külső megközelítése akadálymentes; a látogatóközpont hozzáférhető; akadálymentes mosdó vehető igénybe. Bár komplex IKT akadálymentesítésre nem került sor, akadálymentes turisztikai interpretációs eszközök rendelkezésre állnak (így audio guide, interaktív világ, virtuális séta, tárlatvezetés).
- Hagyományőrző Múzeum, Kunbaja: a Kunbajai Mozgáskorlátozottak Egyesülete tulajdonában lévő múzeum fizikailag akadálymentes, de akadálymentes parkoló, mosdó nem áll rendelkezésre.
- Vodica-Máriakert kegyhely és Mária-szobor, Hercegszántó: részben akadálymentesen megközelíthető a Mária-kegyhely és szobor, mivel a zúzott kővel borított parkolónál mozgássérült parkolóhely külön nem áll rendelkezésre, de innen szilárd burkolatú, sík felületű járdán juthatnak el a látogatók a szoborhoz. Akadálymentes mosdó rendelkezésre áll (korlátozott nyitvatartási idővel)
- Karapancai Vadászkastély parkja, Hercegszántó: bár a vadászkastély nem akadálymentes és akadálymentes mosdó sem áll rendelkezésre, a kastélypark részben bejárható kerekesszékekkel (térkövezett, illetve beton járdákon), Braille írásos információs tábla mutatja be a látnivalókat.
- Népház, Dunafalva: a létesítményben a település római kori múltját bemutató „galéria” tekinthető meg, mely mozgáskorlátozottak számára látogatható. Az időszakos kiállítások szintén elérhetők a mozgáskorlátozottak számára, akadálymentes mosdó is kialakításra került. Az udvaron a Duna partján található valamikori hídfőállás makettja látható. (Az emelet látogathatósága jelenleg még nem megoldott.)
- Bácsalmási Hősök tere és Kossuth park: a park rendezett, tágas, térkövezett útvonalakkal ellátott, sík felületű, kerekesszékekkel bejárható. Mozgássérült parkolóhely van. Az itt található Nagy Fakopáncs tanösvény részben akadálymentes, de bejárása kerekesszékesek számára nehézkes lehet a mulcs burkolat miatt.
- Bácsalmási Skorutyák család képfestő műhelye és kiállítás: a színvonalas létesítmény akadálymentesen elérhető és bejárható; mozgássérült parkolóhely rendelkezésre áll, ugyanakkor az IKT akadálymentesítés nem megoldott és akadálymentes illemhely sincs az épületben.
- Bácsalmás, TOP turisztikai fejlesztések: TOP turisztikai projekt keretében több bácsalmási épület és létesítmény újul meg 2021. év végére, részben akadálymentesen hozzáférhető kínálattal elemekkel. A Siskovich kúria - Gyűjtemények Háza helytörténeti kiállítása, akárcsak a Bácsalmási Tájház és régészeti emlékpark akadálymentesen megközelíthető (mozgássérült parkolóhely, mobil rámpa) és bejárható lesz; a Bácsalmási Ökoturisztikai Látogatóközpontban akadálymentes mosdót is kialakítanak.
- Pörböly, Ökoturisztikai Központ: a központba közlekedő kisvonat akadálymentesített szerelvényekkel rendelkezik (kérésre). A központban a jegypénztár, ajándékbolt megközelítése akadálymentes, akadálymentes mosdó rendelkezésre áll. A létesítményen belüli közlekedés akadálymentes; az épület földszintjén 1 db 2 ágyas, fürdőszobás akadálymentesített szoba található.
- Batinai ütközet emlékmúzeum, Bezdán: bár külön akadálymentes parkoló nincs, a nagy szabadtéri parkolóterületről a múzeum szilárd burkolatú járdán megközelíthető, az emlékmű kerekesszékekkel körbejárható. Az oldalbejáratnál rámpa van, a múzeum belső tere



is akadálymentes. Braille feliratos, dombornyomott taktilis tábla, hangoskönyv érhető el. Akadálymentes mosdó nincs.

- Szent Simon és Júdás Tádé Apostolok Plébániatemplom, Bezdán: az udvaron keresztül megközelíthető az oldalsó bejárat, ahol van épített rámpa. A templomon belüli közlekedés akadálymentes.
- Szent Illés próféta ortodox templom, Gádor: akadálymentes megközelítés és bejutás biztosított (nincs lépcső, bejárat járdával egy szintben van), a belső tér részben akadálymentes.
- Ortodox templom, Haraszi: akadálymentes megközelítés és bejutás biztosított (nincs lépcső, bejárat járdával egy szintben van), a belső tér részben akadálymentes.
- Szent Péter és Szent Pál Apostolok Templom, Monostorszeg: akadálymentes megközelítés és bejutás biztosított, a belső tér is akadálymentes.

Bár a mozgáskorlátozottak számára sem biztosított a legtöbb helyszínen az egyenlő esélyű hozzáférés, **általánosan jellemző az infokommunikációs akadálymentesítettség teljes hiánya vagy nagyfokú korlátozottsága.**

A látássérültek számára nem biztosítottak a biztonságos, önálló igénybevételre módot adó megoldások (pl. vezetősávok, Braille feliratok), az **adaptív interpretációs eszközök korlátozottsága** pedig szinte teljesen elzárja ezt a fogyatékosági csoportot a turisztikai élményektől, a térség természeti és kulturális értékeinek megismerésétől (esetenként találunk csak egy-két ilyen eszközt, pl. bajai Türr István Múzeumban audio guide-ot használhatnak, a Karapancai Vadászkastély parkjában Braille írásos információs tábla mutatja be a látnivalókat, a Batinai ütközet emlékművénél hangosinformációs rendszert – beszélő információs táblát – telepítettek, a zombori Milan Konjović Galériában hangostérkép, ez év októberétől a festményeknél Braille írásos felirat és hangos információ áll rendelkezésre).

Bár a hallássérültek a fizikai hozzáférés tekintetében speciális igényekkel nem bírnak, nagy segítséget jelenthetne számukra is a biztonságérzet megteremtésében és a turisztikai élmények átélésében az akadálymentesítés javítása. E tekintetben még inkább szűkebb a térségben jelenleg alkalmazott megoldások (pl. nagyothalló készülékkel használható audio guide a Mohácsi Történelmi Emlékhelyen, interaktív kiállítások).

Az értelmi fogyatékosok számára a látnivalóhoz, szolgáltatásokhoz való fizikai hozzáférés nem jelent problémát, de az értékek adaptív bemutatása még fejlesztendő a turisztikai élmény átélhetősége érdekében.

A szakmai szervezetek tapasztalatai szerint problémát jelent az is, hogy bizonyos esetekben adottak lennének ugyan a feltételek a megközelítéshez, bejutáshoz, viszont **az ezekhez szükséges eszközöket nem mindig és nem megfelelően tartják karban, így ennek okán válnak használhatatlanná** (pl. beemelők, speciális lift, felvonó stb.).

5.4.7 Aktív programlehetőségek akadálymentesítettsége

Kiváltképp az aktív programlehetőségek körét érzik igen szűknek a fogyatékkal élők. Akadálymentes strand, uszoda, fürdő, sportolási lehetőségek, játszótérek rendelkezésre állása különösen fontos lenne: bár akad néhány inkluzív játszótér, illetve fitnesspark a térségben és több sportegyesület is próbálja integrálni a fogyatékkal élőket, **a turisztikai célú aktív, rekreációs időtöltési lehetőségek köre igencsak korlátozott.**

Kifejezetten a fogyatékkal élőknek kínált speciális szolgáltatás alig érhető el a térségben.

A kérdőíves felmérésben résztvevő szolgáltatók döntő többsége (magyar oldalon 89%-a, szerb oldalon 73%-a) ért egyet ezzel az állítással.



11. ábra: Programlehetőségek rendelkezésre állása kifejezetten a fogyatékkal élők számára

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

Sporttevékenységekbe csak kisebb mértékben tudnak a fogyatékkal élők bekapcsolódni. A közterületeken kihelyezett, szabadtéri sportparkokban elhelyezett eszközöknek csak egy részét tudják használni.

Baján a Jelky körforgalomban kihelyezett szabadtéri fitnesspark fogyatékkal élők által is használható, a körforgalom akadálymentesített.

Akadálymentes fedett fürdő, uszoda Mohácson található (de a medencéknél nincs beemelőszerkezet). Baján a Sportuszoda belső tereiben lépcsők nehezítik a közlekedést és a medencék használata sem megoldható a mozgáskorlátozottak számára. A Sugovica partján lehet strandolni, de a homokos, füves part, a lejtő nagyon megnehezíti az igénybevételt a mozgásukban korlátozottak számára. A strandnál (a Greenways projekt keretében létesített kerékpáros pontnál) van akadálymentes illemhely. Zomborban a strand akadálymentesen megközelíthető, rendelkezik megfelelően kialakított parkolóval, és biztosított a mozgáskorlátozottak számára egészen a vízig történő lejutás is, ugyanakkor ott már lépcső található. A Dávodi Strandfürdő, a Kerényi Strandfürdő, a bácskossuthfalvi fürdő viszont nem akadálymentes és a Bezdáni Gyógyfürdő is csak részben hozzáférhető a fogyatékkal élők számára.

A Pacséri Gyógyfürdő részben akadálymentes hozzáférést biztosít a mozgáskorlátozottak számára: a fürdő akadálymentesen megközelíthető a kavicsos parkolóból (kijelölt mozgássérült parkoló nincs), a bejárat akadálymentes, a tó körüli közlekedés is, igaz, füves, egyenetlen felületek is vannak. A vízpart apró kavicsos, bele lehet ereszkedni a tóba (nincs lépcső, lejáró). A belső térben a közlekedés akadálymentes, de a medencékbe lépcső vezet: a lejáratoknál van ugyan kapaszkodó, de beemelő szerkezet nincs. Akadálymentes WC nem áll rendelkezésre.

A vízi túrázáshoz a Baja-Sombor Greenways projekt keretében a Zombori Kajak Centrum turisztikai kajakokat szerzett be, amelyeket mozgássérültek és Down szindrómások is használhatnak, de a kajakokba a beszállás csak segítséggel lehetséges. Mohácson akadálymentesített kirándulójárási (katamarán) áll rendelkezésre. **Jelen projekt keretében beszerzésre kerülő katamarán (Zombor) alkalmas mozgássérültek ki- és beszállására. A hajóról rámpa segítségével más kikötőkben is biztosítható a biztonságos be- és kiszállás.**

A kirándulóhelyek, túraútvonalak megközelíthetősége nem megfelelő a mozgáskorlátozottak számára, az egyenetlen talaj, a nehéz terepviszonyok nem alkalmasak kerekesszékes kirándulásra. Baján a Petőfi-sziget akadálymentesen bejárható a szigeten körbevezető sík felszínű sétányokon, akadálymentes mosdó és parkoló rendelkezésre áll. Ugyancsak végig lehet sétálni a Türr sétányon.

Néhány helyszínen **akadálymentesített játszótér** található. Ilyen a Petőfi-szigeten lévő inkluzív játszótér, amely mozgáskorlátozottak számára is megfelelő, igényesen kialakított. Jó példaként említhető a zombori Városháza közelében kialakított akadálymentesített, inkluzív játszótér is, amely egyaránt megfelelő az egészséges és a mozgásukban sérült gyermekek számára (a közös időtöltés lehetősége pedig az érzékenyítést is szolgálja). További játszótér található a pörbolyi Ökoturisztikai Központban, valamint Dunafalván.



A térségben az utóbbi időben több kerékpárútfejlesztés valósult meg. **A jelen projekt keretében beszerzésre kerülő akadálymentes kerékpárok kölcsönzése nagyban hozzájárulhat a térségi aktív programlehetőségek körének bővítéséhez.**

5.4.8 Szálláshelyek akadálymentesítése

A térségben minimális az akadálymentesített szálláskapacitás, de általános országos problémát jelent az akadálymentes szálláskapacitás korlátozottsága, különösen a megfizethetőbb kategóriákban (az újjépítésű színvonalas szállodákat már jellemzően az egyetemes tervezés szerint építették, ezek azonban magas árszínvonalat képviselnek, így ezt a szálláskategóriát a fogyatékkal élők nem feltétlenül tudják megengedni maguknak). Sokszor csak az épület akadálymentesített, de a szállodai szoba nem, vagy a szoba ugyan hozzáférhető a fogyatékkal élők számára, ugyanakkor akadálymentes mosdó nem áll rendelkezésre, vagy az olyan kialakítású, amely valójában nem felel meg a speciális igényeknek.

A korlátozott kapacitás csoportos utazások szervezését pedig egyáltalán nem teszi lehetővé.

A magyarországi Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségének 2016-os, a turizmusról szóló törvénytervezethez tett javaslatában is szerepelt már, hogy bár látható némi elmozdulás a turisztikai látnivalók és szolgáltatások, különösen az új szálláshelyek akadálymentesítése terén, ugyanakkor még számos hiányosság, „típushiba” fedezhető fel ezeknél:

- „A bejáráshoz rámpa vezet, de annak dőlésszöge nagyobb, mint a törvényben előírt 5%, ezért túl meredek, a kerekesszékes személy önállóan nem tudja használni;
- sok esetben a szállodába való akadálymentes bejutás a gazdasági, vagy hátsó bejáratnál történik, ami méltatlan helyzetet teremt a mozgássérült emberek számára;
- a hotelszobákban a mosdók, fürdőszobák méretét nem növelték meg, így kerekesszékesekkel nem lehet bennük odafordulni a mosdóhoz, WC-hez;
- kialakították az összefolyós zuhanyzót a megfelelő, normálnál nagyobb alapterületű fürdőszobában, de nem szereltek fel kapaszkodókat sem a zuhany, sem a WC mellé;
- megfelelő a fürdőszoba alapterülete, van kapaszkodó a WC mellett, de meghagyták a zuhanytálcát, vagy magát a zuhanykabint is;
- a padlózat csúszásveszélyes;
- akadálymentes szobának jelölik azt is, amikor a kerekesszékesekkel használható fürdőszoba nem tartozik közvetlenül a szobához;
- a szolgáltató, közösségi helyiségek, pl. étterem, szinteltolással van megoldva, lépcső vezet fel hozzájuk;
- nem működnek a korlátlifttek, illetve túl kicsi alapterületűek a személyfelvonók;
- az akadálymentes szobák általában egy vagy két személyre vannak kialakítva, nem alkalmasak több kerekesszékes személy egyszerre történő elszállásolására: mozgáskorlátozott pár, vagy mozgáskorlátozott szülők a gyerekeikkel, mint család, nem férnek el. A mozgáskorlátozott gyermeket nevelő családok egy szobába vagy egy apartmanba történő elhelyezését nagyon kevés szállásadó tudja vállalni, így a családtagok külön szobában kényyszerülnek aludni a nyaralás alatt.”

Forrás: A Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége javaslata a turizmusról szóló törvénytervezethez (Ügyiratszám: 1420-1/2016.)

A térségben eleve korlátozott a szállodai férőhelykapacitás, teljesen akadálymentesített szállodát pedig csak Baján és Mohácson találunk. Zomborban a szálláshelyek akadálymentesítettsége nem jellemző, jelenleg egyáltalán nem érhető el információ akadálymentes szálláslehetőség elérhetőségéről.

„A vakok számára megfelelő szálláshelyek nincsenek a térségben.”

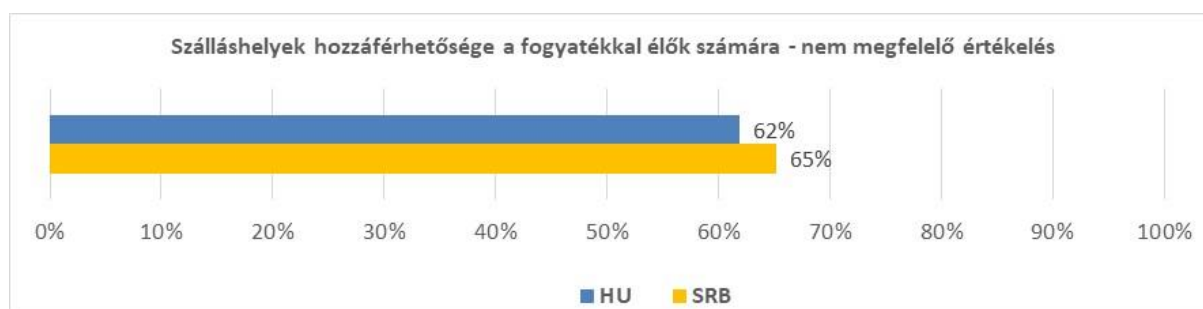
A kisebb településeken a szálláshelyek korlátozott kapacitással állnak rendelkezésre, néhány vendégház – saját bevallása szerint – fogyatékkal élő vendégeket is fogad. Ilyen például Nagybaracsán



a Ponty-Poronty Vendégház, illetve Csátalján a Blue Vendégház (ugyanakkor a képek alapján ezeknél a fürdőszoba kerekesszékekkel nem használható, speciális eszközökkel nem felszerelt).

Baján a Duna Wellness Hotel akadálymentesen megközelíthető, mozgássérült parkoló rendelkezésre áll, a szállodán belüli közlekedés teljesen akadálymentes, a szintkülönbségeket lift hidalja át. Két saját fürdőszobás akadálymentesített szobával várják a vendégeket. Emellett a pörbolyi Ökoturisztikai Központban érhető el egy kétágyas, fürdőszobás akadálymentes szoba. A legnagyobb akadálymentes szálláskapacitás a projekterületen belül Mohácson érhető el: a Szent János Hotelben 1 db két fős szoba, a Pegazus Panzióban 5 db kétágyas szoba érhető el. A Kovács Panzió részben akadálymentes kialakítású, mivel a szobák nem akadálymentesek, de a földszinti szobákból a közös akadálymentes WC használható. Szerbiában Krivaja településen a Serbian Village Farmhouse vendégház, Pacséron pedig két apartman kínál (részben) akadálymentes szálláslehetőséget.

A kérdőíves felmérés eredményei szerint a **projekterületen működő szolgáltatók kétharmada gondolja azt, hogy nem állnak rendelkezésre megfelelően akadálymentesített szálláshelyek a térségben.**



12. ábra: Szálláshelyek hozzáférhetősége a fogyatékkal élők számára

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A szálláshelyek részéről mutatkozik igény és hajlandóság a létesítmények akadálymentesítésére, ennek megvalósításához azonban jelentős anyagi forrásra lenne szükség.

5.4.9 Vendéglátóhelyek akadálymentesítése

A térségben a vendéglátóhelyek akadálymentesítettsége is igencsak korlátozott, csak néhány egység férhető hozzá a mozgáskorlátozottak számára, ugyanakkor jellemzően ezekben sem található akadálymentes mosdó (pl. Dávodon a Szigeti Csárda, a nagybaracskai Bácska Csárda, Gádorban a Part55, Zomborban a Buddha Bar).

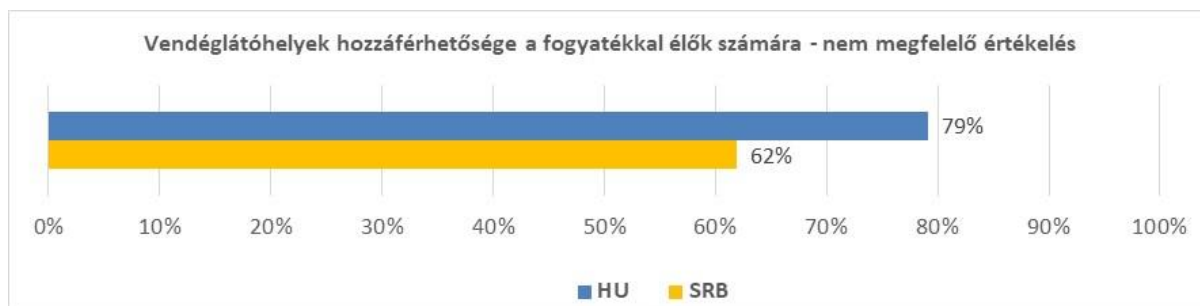
„Néhány vendéglátóhely akadálymentes, de például mosdó ezekhez sincs.”

Problémát jelent továbbá a speciális étkezési igények, diéták kielégítése is.

Igencsak korlátozott az akadálymentes szórakozóhely-kínálat is.

Mohácson a Trón Étterem a mozgáskorlátozottak számára hozzáférhető (akadálymentes parkoló, mosdó rendelkezésre áll, az éttermen belül is akadálymentes a közlekedés), az IKT akadálymentesítés viszont nem megoldott. Akadálymentes vendéglátóhely a Busóudvar étterme, a Szent János Hotel étterme és a Kovács Panzió étterme. Baján akadálymentesen hozzáférhető (akadálymentes mosdóval is rendelkezik) a Bácskai Kultúrpalota kávézója, a Duna Wellness Hotel étterme, a Türr büfé.

A kérdőíves felmérésben résztvevő magyarországi szolgáltatók döntő többsége (79%-a), a szerbiaiak közel kétharmada gondolja úgy, hogy nem megfelelő a térségben a vendéglátóhelyek hozzáférhetősége a fogyatékkal élők számára.



13. ábra: Vendéglátóhelyek hozzáférhetősége a fogyatékkal élők számára

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A vendéglátóhelyek akadálymentes megközelítése több esetben megoldott, de akadálymentes mosdók, mellékhelyiségek csak igen kevés szolgáltatónál érhetőek el. Számos vendéglátóhely – ezek elhelyezkedése, megközelíthetősége miatt – nehezen, vagy csak rendkívül költségesen akadálymentesíthető (pl. emeletes épületek, meredekebb domborzati viszonyokon álló létesítmények). Előfordul, hogy bár az épületbe való közvetlen bejutás a kerekesszékesek számára megoldott, az épület megközelíthetősége a nehéz terepviszonyok miatt nehézkes.

A vendéglátóhelyek részéről mutatkozik igény és hajlandóság a vendéglátóegységek akadálymentesítésére, ennek megvalósításához azonban jelentős anyagi forrásra lenne szükség.

5.4.10 Szolgáltatások megfizethetősége

Az akadálymentes szolgáltatások korlátozottsága különösen nagy hiányosságokat mutat a megfizethetőbb kategóriákban. Eseti kedvezmények ugyan elérhetőek (kérésre), ennek rendszeresítése motiválhatná a turisták érkezését. A speciális eszközök, felszerelések kifejezetten drágák, így ezek kölcsönözhetősége is segítséget nyújthatna a speciális igényű turistáknak (pl. elektromos kerekesszék, speciális kerékpár, sporteszközök).

„Amit meg tudnak fizetni, az nem akadálymentes; az új helyeket már akadálymentesre csinálják, de azt meg nem tudják megfizetni.”

Pozitív példaként emelhető ki, hogy a bajai színházban mozgáskorlátozottak ingyen vehetnek részt az előadásokon. A fogyatékkal élők ingyenesen látogathatják a Felsőszentiváni Szélmalmot, a bezdáni Batinai ütközet emlékmúzeumot, a zombori Városi Múzeumot és a Milan Konjović Galériát. A Gemenc Erdei Vasútra fogyatékosági támogatásban részesülők és 1 fő kísérő kedvezményes jegyet válthat.

5.4.11 Turisztikai szolgáltatók, munkatársak hozzáállása, felkészültsége

Bár a kérdőíves felmérésben résztvevő valamennyi válaszadó úgy nyilatkozott, hogy **fontosnak tartja az akadálymentes turizmus fejlesztését és a többség** (magyarországi válaszadók 70%-a, szerbiai válaszadók 90%-a!) **ennek társadalmi haszna mellett a gazdasági jelentőségét is látja; saját üzletmenetükre vonatkoztatva már kevesebben érzik ebben a lehetőséget.** E tekintetben kedvezőbb a szerbiai válaszadók véleménye, hiszen esetünkben minden második válaszadó (55%) lát valamennyi, vagy kifejezetten nagy üzleti lehetőséget a speciális igényű turisták fogadásában, míg a magyar oldali szolgáltatóknál ez az arány csak 35%.



14. ábra: Az akadálymentes turizmus üzleti potenciáljának megítélése

Forrás: Kérdőíves felmérés

A pozitívan nyilatkozók **üzleti lehetőségként elsősorban az új célcsoportok megnyerését és a főszezonon kívüli időszak látogatottságának növelését jelölték meg**, és főként a mozgáskorlátozottak fogadásában látnak potenciált.

Azok, akik nem látnak üzleti lehetőséget az akadálymentes turizmusban, elsősorban a speciális igények kielégítésének túlzott bonyolultságával magyarázták ezt, de voltak, akik az alacsony fizetőképességgel, vagy a hozzáférhető látnivalók, programlehetőségek hiányával indokolták válaszukat. **Amennyiben az akadálymentes turizmusban rejlő üzleti potenciál egyértelműbb lenne a szolgáltatók számára, úgy nagyobb eséllyel éreznék kifizetődőnek az akadálymentesítés fejlesztését.**

„Ha a szállodában akadálymentesen elérhetőek lennének különböző szolgáltatások, akkor azokat ott venném igénybe, így többet költenék.”

A turizmushoz kötődő szakmákban foglalkoztatottak felkészültsége, hozzáállása a speciális igényű vendégekhez szintén fejlesztésre szorul: a magyarországi válaszadók 88%-a, a szerbiai szolgáltatók 67%-a nyilatkozott úgy, hogy szükség lenne a munkatársak képzésére a fizikai és az infokommunikációs akadálymentesítési követelményekről, elvárásokról, valamint az érzékenyítésre a speciális igényű turisták vendégkezelését illetően.

5.4.12 Szemléletformálás, érzékenyítés

A fogyatékkal élők képviselőit ellátó, szakmai szervezetek tapasztalatai azt mutatják, hogy **a speciális igényűek társadalmi elfogadottsága megfelelőnek mondható a térségben**, vannak érzékenyítő programok (pl. iskolákban) és olyan események, amelyek egymás megismerését és elfogadását segítik (pl. Fogyatékkal Élők Napja, kulturális programok).

„Nincs rossz tapasztalatunk a társadalmi elfogadottságban.”

A programkínálat bővítésével, az ép és a fogyatékkal élő emberek integrációját, közös időtöltését segítő további eseményekkel az elfogadottság tovább növelhető lehet, emellett segítené a fogyatékkal élők közösségbe integrálódását is. **Különösen fontos lenne a fiatalok bevonása** az önkéntesség erősítésére, jelenleg ugyanis inkább az idősebbek, valamint a személyes érintettséggel bírók segítik a szakmai szervezetek munkáját. Fontos annak tudatosítása is, hogy az ép emberek is észrevegyék, mely szolgáltatások nem hozzáférhetők a fogyatékkal élők számára.

5.4.13 Együttműködés

Bár néhány intézmény együttműködik egymással, **a turizmusban érdekelt szervezetek és a fogyatékkal élők képviselőit ellátó szakmai szervezetek között átfogó, állandó együttműködésről nem beszélhetünk.** Nem jellemző, hogy az önkormányzatok, vagy akár a turisztikai szolgáltatók egy-



egy fejlesztés előkészítésébe bevonnák a szakmai szervezeteket. Fontos lenne a fogyatékkal élők foglalkoztatási lehetőségeit is szélesíteni, amely hozzájárulhatna a szemléletformáláshoz is.

Összességében tehát elmondható, hogy jelenleg korlátozottak a fogyatékkal élők utazási lehetősége: általánosan jellemző, hogy elsősorban nem az érdeklődési kör, motiváció, hanem a szolgáltatáskör elérhetősége határozza meg úti cél választásukat, azaz jelenleg nem beszélhetünk egyenlő esélyű hozzáférésről a turisztikai élményekhez.

„A fogyatékkal élők nem oda utaznak, ahová szeretnének, hanem oda, ahová tudnak.”

Az akadálymentesítettség hiánya komplex módon, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében megmutatkozik. A különböző fogyatékosági típusok közül legrosszabb helyzetben e tekintetben a mozgáskorlátozottak és a látássérültek vannak, számukra az önálló igénybevétel lehetősége a legtöbb program esetében kizárt; míg a hallássérültek és az értelmi fogyatékosok számára a lehetőségek szélesebbek, egészen egyszerűen amiatt, mert a fizikai hozzáférés számukra nem, vagy kevésbé jelent akadályt: ugyanakkor az interpretáció, a program, az élmény esetükben is korlátozottnak tekinthető és a biztonságos hozzáférés lehetősége szintén fejlesztendő.

6. JÖVŐKÉP ÉS CÉLRENDSZER

Az ENSZ Fogyatékos emberek jogairól szóló egyezménye⁷⁷ értelmében: „A cél a fogyatékos személyek társadalmi részvételét korlátozó környezeti akadályok megszüntetése, beleértve a negatív társadalmi attitűdből eredő akadályokat, a közszolgáltatások akadálymentessé és befogadóvá tételét a fogyatékos személyek független életvitelének megteremtése érdekében.” Ez a cél magában foglalja a turisztikai élményekhez való egyenlő esélyű hozzáférést is.

Jelenleg a turizmus akadálymentesítettségének mértéke korlátozott a Baja-Zombor térségben. Az akadálymentes turisztikai kínálat létrehozásának reális célja ezért az, hogy egy szűkebb területen, de azon belül teljeskörűen biztosítsa az akadálymentes hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz.

A térség jövőképe: **A Baja-Zombor határon átnyúló térség olyan ismert és kedvelt turisztikai desztináció, amelynek kiemelt vonzerővel bíró területein biztosított - a turisztikai értéklánc minden elemében - a turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentes elérhetősége a mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek, valamint enyhébb értelmi fogyatékosággal bírók számára, ezáltal a térség e területei mindenki számára egyenlő esélyű hozzáférést nyújtanak a turisztikai élményhez. Az utazásszervezéshez megbízható és naprakész információk állnak rendelkezésre az akadálymentesítési jellemzőkről, így nem éri kellemetlen meglepetés a látogatókat. A térség akadálymentes kínálati elemeit közös turisztikai termékek kötik össze, ezáltal pontszerű kínálati elemek helyett komplex élményt nyújtó térségi programcsomagok biztosítják a természeti és kulturális értékek bemutatását. A térségben a fogyatékkal élőket és más speciális igényű turistákat (pl. az időseket) szívesen fogadják a turisztikai szolgáltatók, amelyek az akadálymentes turizmus társadalmi hasznainak elismerése mellett annak gazdasági előnyeiből is profitálnak. A Baja-Zombor térség a Tourism4All mozgalom példaértékű desztinációja.**

A fenti jövőkép elérésének célrendszere:

⁷⁷ CRPD: Convention on the Rights of Persons with Disabilities



7. CÉLCSOPORTKÉPZÉS ÉS POZÍCIONÁLÁS

7.1 AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLCSOPORTJAI – NEMZETKÖZI KITEKINTÉS

A WHO adatai szerint több mint egymilliárd ember, azaz a világ népességének kb. 15%-a él valamilyen fogyatékossgal. Európában ez az arány 10%, ugyanakkor **becslések szerint az aktivitásukban korlátozottak száma, tágabb értelemben, ennél is nagyobb lehet és akár a népesség 30%-át is elérheti.**

Ez tehát **jelentős többlet vendégszámot és költést eredményezhet** az e célcsoport igényeinek megfelelő kínálatot biztosító desztinációkban. Emellett, a turisztikai főszezonon kívüli időszakok vendégérkezései növelhetők, azaz a **szezonális csökkenhető**, mivel e célcsoport esetében jellemzőbb az elő- illetve utószezon választása.

Egy, az Európai Bizottság által készített tanulmány⁷⁸ szerint 2012-ben a fogyatékkal élők kb. 783 millió utazást tettek Európában, mely szám 2020-ra elérheti a 862 milliót is. Az európai akadálymentes turisztikai piac tehát jelentős növekedési potenciállal bíró szektor, mely 2025-re közel 90 milliárd EUR jövedelmet generálhat⁷⁹.

Szakmai publikációk szerint **jelenleg a fogyatékkal élő emberek leginkább a csalódástól való félelem miatt nem utaznak**: bár az aktívabb és tehetősebb emberek szívesen utaznának, **utazási hajlandóságukat nagyban gátolja, hogy nem áll rendelkezésre megbízható információ a körülményekről; illetve korlátozott a valóban akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók köre.** Holott – turisztikai szakemberek tapasztalata szerint – a fogyatékkal élő vendégek nagyon jó vendégek, mert **hűségesek, az átlagnál négyszer hosszabb időt töltenek el egy-egy helyen és jelentős költés is jellemzi őket.**

Külföldi tanulmányok és publikációk alapján az **európai fogyatékkal élő turisták fő jellemzői**:

- Nagyonbbrészt az idősebb (65 év feletti) generációkhoz tartoznak, de emellett megjelennek a családok és fiatalok is (20-40 éves korosztály).
- Jellemző a belföldi utazás, a külföldi utazások célpontja többnyire Európán belüli.
- Mind az egynapos, mind a többnapos utazások jellemzőek.
- A fő utazási motiváció a pihenés, a felépülés és az egészség.
- Az utazásokat kisebb szezonális jellemzi, mint az átlagos utazókét, jellemzőbb a főszezonon kívüli utazásszervezés.
- A fogyatékkal élők gyakran ép kísérelvel/kísérellel utaznak, de gyakori a csoportos utazás is.
- Növekvő utazási gyakoriság és költés jellemző.

⁷⁸ ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE Presentation of the key study findings Service Contract S12.ACPROCE052481700 – European Commission, DG Enterprise and Industry

⁷⁹ <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-03-2015-0012/full/html>



- Nagy a visszatérési hajlandóságuk elégedettség esetén.
- Az utazás gondos megtervezése rendkívül fontos a számukra: különösen lényeges szempont a megközelíthetőség, az orvosi ellátás hozzáférhetősége és az információk rendelkezésre állása az akadálymentes kínálatról.

Az európai lakosságra jellemző demográfiai folyamatok (úgy mint egyre több idős lakos, egészséges és aktív életkor kitolódása, magasabb elkölthető jövedelem) miatt a senior turizmus növekvő jelentőségével számolhatunk, mely számos előnnyel járhat, de kihívásokat is jelent a turisztikai desztinációk számára:

- Az idősebb korosztályok az átlagosnál gyakrabban utaznak az elő- illetve az utószezonban, így érkezésük motiválása révén a desztináció hozzájárulhat a szezonális csökkenéshez.
- Az idős utazók tapasztaltabbak.
- A közelebbi (belföldi, szomszédos országbeli) úticélok választása számottevő.
- Jellemzőbb a hosszabb tartózkodási idő.
- Az idősebb korosztályok az átlagosnál gyakrabban vesznek részt csoportos utazásokon.
- A kényelem, a teljes körű kiszolgálás és a kevésbé megerőltető programkínálat biztosítása elengedhetetlen.
- Az idősebb turisták számára szervezett programoknál figyelembe kell venni a mozgás nehézségét, a csökkent látó- illetve hallóképességet is.
- Az idősek számára különösen vonzóak az egészségturisztikai, a természeti, a kulturális és folklór, valamint a gasztronómiai programok.
- Az idősebb korosztályok türelmesebb bánásmódot igényelnek.

7.2 AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS CÉLCSOPORTJAI A PROJEKTERÜLETEN

Az akadálymentes turizmus fő célcsoportját a fogyatékkal élők jelentik, mellettük azonban másodlagos célcsoportot alkotnak az idősebb (65+) korosztályok is, akik korlátozott mobilitásuk miatt szintén nem, vagy csak nehezen férnek hozzá bizonyos turisztikai attrakciókhoz, szolgáltatásokhoz.

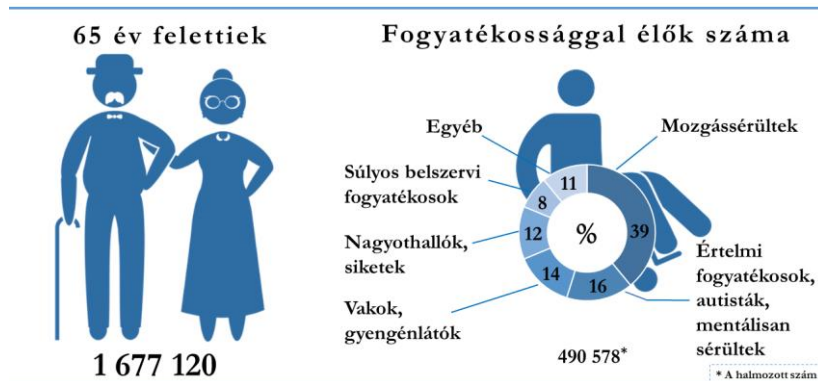
A Baja-Zombor térségben – a terület társadalmi, demográfia helyzetének ismeretében – a projekterület célcsoportját az alábbi szegmensek képezik:

- Mozgásukban korlátozottak, csökkent mozgásképességűek - a turisztikai attrakciók, szolgáltatások használhatósága szerinti alszegmensekre bontva:
 - o Kerekesszékesek (hagyományos, illetve elektromos kerekesszéket használók),
 - o Segédeszközzel (pl. bottal) közlekedők,
 - o Egyéb mozgásszervi fogyatékosok okán nehezen közlekedők,
 - o Járóképes mozgáskorlátozott személyek;
- Siketek, hallássérültek;
- Vakok, látássérültek;
- Kognitív zavarral küzdők;
- Értelmi fogyatékosok (enyhébb mértékű, turisztikai attrakció befogadására képes);
- Átmenetileg, balesetből adódóan sérültté vált, nehezen közlekedő egyének (műtét utáni problémák, végtagtörés stb.);
- 65 év feletti, idősebb korosztály (koruknál fogva esetleges egészségügyi problémákból adódóan nehezebben közlekedő, részben csökkent vagy sérült érzékelésűek);
- Babakocsival, kisgyerekekkel közlekedők.

Az alábbiakban e szegmensek számosságát és jellemzőit mutatjuk be általánosságban, a projekterületet alkotó két országban (az elérhető publikus információk, statisztikai adatok, felmérések alapján).

Fogyatékkal élők és idősek száma Magyarországon

Az Eurostat felmérése szerint 2019-ben Magyarországon a nők 27%-a, a férfiak 22%-a rendelkezett – saját bevallása szerint – olyan egészségügyi problémával, amely a szokásos tevékenységében régóta fennálló korlátozást jelent. Ez az arányszám nagyjából megegyezik az EU átlaggal (nők: 26%, férfiak: 21,8%).



15. ábra: 65 év feletti és fogyatékossgal élők száma Magyarországon, 2011

Forrás: Infoszolg/2011. évi népszámlálás. Fogyatékossgal élők. Piktogram: thenounproject

Magyarországon a 2016-os mikrocenzus adatai szerint 408 ezer fogyatékkal élő él. A legnagyobb részarányt a mozgássérültek csoportja teszi ki, közel 200 ezer fővel. Emellett közel 72 ezer fő látássérült, míg a hallássérültek száma meghaladja a 62,5 ezer főt. A mentális, értelmi sérüléssel bírók száma közel 102 ezer fő. A valamilyen fogyatékkal élők több mint a fele a 60+ korosztályból kerül ki.⁸⁰

A KSH adatbázisa alapján **Magyarországon a demográfiai trendek a lakosság elöregedését mutatják.** A lakosság átlagéletkora folyamatos emelkedést mutat: míg 1980-ban az átlagéletkor 36,2 év volt, addig 2018-ra 42,5 évre kúszott fel, ami közel 20%-os növekedést mutat. A születéskori várható élettartam 75,77 év (szemben például az 1980-ban regisztrált 69,02 évvel). A 60 év feletti lakosság aránya 2017-ben 26% volt, azaz **minden negyedik magyar az idősebb korosztályba tartozik.** Az öregedési index (azaz a 60 év feletti 15 év alattiakhoz viszonyított aránya) ezzel 1,8 (pl. 2008-ban ez az érték még 1,47 volt).

A KSH adatai szerint Bács-Kiskun megyében 27,5 ezer fogyatékkal élő élt 2011-ben, a fogyatékkal élők állandó lakosságára vetített aránya meghaladta az országos átlagot.

Az országos kedvezőtlen folyamatok a projektterület magyar oldalán, a bajai járásban még rosszabb képet mutatnak. A népesség korstruktúrája jelentős mértékű és növekvő dinamikájú elöregedést mutat: 2017-ben a 60 év feletti lakosok aránya a teljes népességre vetítve 29% volt a bajai járás esetében, azaz közel minden 3. lakos az idős korosztályhoz tartozott. Ez az arány valamennyi magasabb területi szint értékét meghaladja. 100 fő 15 év alatti lakosra 162 fő 65 év feletti lakos jutott 2017-ben.⁸¹

Felismerve a fogyatékkal élők, sérültek, illetve a szenior korosztály speciális utazási igényeit és potenciális piaci lehetőségeit, a GINOP 1.3.5-15 program keretében megvalósuló, a Magyar Turisztikai Ügynökség által koordinált Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram (TIMEA) keretében elkészült az akadálymentes és szenior kínálati piaci elemzése. Ennek kapcsán egy lehetséges fejlesztési irányként merült fel egy szenior és akadálymentes védjegyrendszer kidolgozása.

Magyarországra a külföldi senior turisták többsége Németországból, Ausztriából és Hollandiából érkezik, de a határmenti desztinációkban a szomszédos országokból érkező turisták szerepe is jelentős lehet. A Magyarországra érkező fogyatékkal élő turisták szempontjából szintén Németország, Ausztria és Hollandia a TOP3 küldődesztináció, de Románia is nagyobb küldőpiacnak számít.

⁸⁰ Forrás: KSH, Mikrocenzus 2016

⁸¹ Forrás: FEASIBILITY STUDY ON THE PROJECT "DEVELOPMENT OF BARRIER-FREE TOURISM IN THE BAJA-SOMBOR CROSS-BORDER AREA", BajaSombor Tourism4All project (készítette: HBH Stratégia és Fejlesztés Kft.)



A jelen projekt keretében készített kérdőíves felmérés eredményei alapján⁸², a térségi válaszdó szolgáltatók harmada jelenleg egyáltalán nem, 38%-uk pedig csak elvétve fogad fogyatékkal élő vendégeket. De azoknál a szolgáltatóknál, akik fogadnak speciális igényű utazókat is csak a vendégkör minimális részét (átlagosan mindössze 4%-át) teszik ki a fogyatékkal élő utazók. A jelenlegi szolgáltatóknál megjelenő speciális igényű vendégek többsége mozgáskorlátozott (39%), a siketek és nagyothallók aránya 29%, a vakok és gyengénlátók pedig 26%-ot tesznek ki e vendégkörből.

Fogyatékkal élők és idősek száma Szerbiában

Szerbiában, a 2011-es census eredményei alapján, összesen több mint 560 ezer fogyatékkal élő él, mely a teljes lakosság 8%-át teszi ki. A legnagyobb részarányt a mozgásukban korlátozottak csoportja adja 335 ezer fővel (teljes lakosság közel 5%-a), emellett közel 238 ezer fő látás-, 143 ezer fő pedig hallássérült (előbbi a teljes lakosság 3,3%-át, utóbbi pedig a 2%-át jelenti). A mentális problémákkal küzdők létszáma 89 ezer fő, míg kommunikációs nehézsége 52 ezer főnek van (lakosság 1%-a körüli értékkel). A valamilyen fogyatékkal élők 60%-a 65 évnél idősebb (különösen magas az idősek aránya a mozgáskorlátozottak és a mentális problémákkal küzdők körében).

A Vajdaságban a fogyatékkal élők száma 157,6 ezer fő. Közel 95 ezer fő a mozgáskorlátozottak száma, 66 ezer fő látás-, 37 ezer fő hallássérült. Mentális problémával 22,4 ezer fő küzd. Zombor körzetében 7582 fő fogyatékkal élő regisztráltak. A mozgássérültek száma 5050 fő, a látássérülteké 2976 fő, míg a hallássérülteké 1608 fő, mentális problémával pedig 1078 fő bír. Ez összesen a lakosság 9-10%-át teszi ki, mellyel a város és térsége az országon belül a kedvezőtlenebb területek közé sorolható.⁸³

A Szerb Statisztikai Hivatal adatai szerint Szerbiában a demográfiai folyamatok szintén egy idősödő társadalom képét mutatják. Az átlagéletkor 43,2 év, mely emelkedett az előző évekhez képest. A nők esetében az átlagéletkor 44,5 év, míg a férfiaknál 41,7 év. A 60 év feletti lakosság aránya 2018-ban közel 28%, azaz minden negyedik szerb lakos az idősebb korosztályba tartozik. A születéskori várható élettartam a nők esetében 78 év, a férfiaknál 73 év, mindkét nem esetében növekvő tendenciát mutatva. Az öregedési index 1,43, mely folyamatos és gyorsuló ütemű előregedést mutat. Zomborban még kedvezőtlenebb a trend: az átlagéletkor 44,7 év, az öregedési index pedig 1,67, mely tehát jelentősen meghaladja az országos értékeket. A születéskor várható élettartam némileg rövidebb az országos átlagnál, mely az itt élő lakosság rosszabb egészségi állapotát mutatja.⁸⁴

A jelen projekt keretében készített kérdőíves felmérés eredményei alapján⁸⁵, a térségi válaszdó szolgáltatók 28%-a jelenleg egyáltalán nem, 19%-uk pedig csak elvétve fogad fogyatékkal élő vendégeket, ugyanakkor közel minden második válaszdóhoz többé-kevésbé rendszeresen látogatnak fogyatékkal élők. Ennek ellenére, a a speciális igényű utazók aránya e szolgáltatóknál is mindössze 7% átlagosan. A szolgáltatóknál megjelenő speciális igényű vendégek harmada mozgáskorlátozott (32%), minden negyedik vendég e szegmensből hallás- illetve látássérült; míg az értelmi fogyatékkal bírók aránya 16% e vendégkörből.

A célcsoport jellemzői

A Magyar Turisztikai Ügynökség - Psyma 2018-ban végzett kutatása vizsgálta a Magyarországra érkező külföldi senior és az akadálymentes turizmus célcsoportjainak fő jellemzőit.⁸⁶ Bár a kutatás csak a magyar piacot elemezte, a célcsoport utazási szokásaira, jellemzőire vonatkozó megállapítások általánosíthatók, így a teljes projektterület szempontjából releváns információt adnak.

⁸² A kis elemszám miatt a felmérés eredményei csak irányadó információknak tekinthetők.

⁸³ Forrás: FEASIBILITY STUDY ON THE PROJECT "DEVELOPMENT OF BARRIER-FREE TOURISM IN THE BAJA-SOMBOR CROSS-BORDER AREA", BajaSombor Tourism4All project (készítette: HBH Stratégia és Fejlesztés Kft.)

⁸⁴ Forrás: FEASIBILITY STUDY ON THE PROJECT "DEVELOPMENT OF BARRIER-FREE TOURISM IN THE BAJA-SOMBOR CROSS-BORDER AREA", BajaSombor Tourism4All project (készítette: HBH Stratégia és Fejlesztés Kft.)

⁸⁵ A kis elemszám miatt a felmérés eredményei csak irányadó információknak tekinthetők.

⁸⁶ Trendek és gyakorlatok a senior, az akadálymentes és az orvosi turizmusban - Turizmus Akadémia rendezvénysorozat, GINOP-1.3.5-15-2015-00001 Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram ([PowerPoint Presentation \(turizmusakademia.hu\)](#))



A kutatás eredményei szerint az akadálymentes turizmus, de különösen a senior turizmus igen nagy lehetőségeket rejt magában a turizmusszektor számára, mivel e célcsoport számottevő része mára aktív életet él és újszerű turisztikai élményeket keres.

A fogyatékkal élő turista fő jellemzői:

- A turisták döntő többsége nem egyedül utazik, kísérővel vagy csoportosan látogatnak az országba.
- A fő utazási motivációt az üdülés és a pihenés jelenti a számukra, emellett a városnézés és az egészségturisztikai szolgáltatások igénybevétele, kiegészítő jelleggel pedig a kulturális és sportprogramokon való részvétel, a hallássérültek és az értelmi fogyatékosok esetében pedig a természetjárás jelenik meg további motivációként.
- Az utazási információk megszerzéséhez elsősorban az online médiumokat (attrakciók, települések, szálláshelyek honlapjai, közösségi oldalak) részesítik előnyben; de fontos a rokonok, ismerősök ajánlása is.
- Elsősorban autóval utaznak, de gyakori a vonat és a helyközi busz igénybevétele is (értelmi fogyatékosok esetében pedig a bérelt busz használata is).
- A mozgásukban korlátozottak számára természetesen a fizikai akadálymentesség, míg a látás- és hallássérültek esetében az infokommunikációs akadálymentesítés a legfontosabb és mindannyian igen lényegesnek tartják a személyzet megfelelő hozzáállását, felkészültségét.

A kutatás kitért az egyes fogyatékosági csoportok szerinti jellemzők feltárására is, melyeket az alábbi táblázat foglal össze:

Fogyatékosági csoport	Utazási motiváció	Mivel utazik?	Nem egyedül utazik	Kiemelt igény
Mozgás-korlátozott	Üdülés, pihenés (84%) Körutazás, városnézés (45%) Egészségturizmus (38%) Kulturális és sportrendezvény (33%)	Autó (86%) Vonat (32%)	89%	Fizikai akadálymentesség Személyzet hozzáállása, felkészültsége
Látássérült	Üdülés, pihenés (91%) Körutazás, városnézés (45%) Egészségturizmus (41%)	Autó (70%) Vonat (66%) Helyközi busz (48%)	92%	Akadálymentes infokommunikáció Személyzet hozzáállása, felkészültsége
Hallássérült	Üdülés, pihenés (80%) Körutazás, városnézés (69%) Természetjárás (58%) Kulturális és sportrendezvény (35%)	Autó (63%) Vonat (60%) Helyközi busz (53%)	84%	Akadálymentes infokommunikáció Személyzet hozzáállása, felkészültsége
Értelmi fogyatékos	Üdülés, pihenés (91%) Körutazás, városnézés (54%) Természetjárás (28%) Kulturális és sportrendezvény (25%)	Bérelt vagy helyközi busz (75%) Vonat (42%) Autó (37%)	100%	Segítő személyzet Szálláshely akadálymentesítése

7. Táblázat: A fogyatékkal élő turisták fő jellemzői

Forrás: MTÜ-PSYMA tanulmány, 2018

A szenior turista fő jellemzői:

- A szenior turisták tapasztalt utazók.
- Kikapcsolódásra, utazásra fordítható szabadidejük jelentős.



- Magasabb diszkrecionális jövedelemmel és bizonyos termékek esetében magas költési hajlandósággal rendelkeznek (pl. gyógyturizmus).
- Gyakran főszezonon kívül utaznak és az átlagnál hosszabb időt töltenek el adott desztinációban.
- A fő utazási motiváció az egészségügyi állapot javítása és megőrzése.
- A korcsoporton belül nagy a nők aránya.
- A korosztály digitális képességei sokat javultak az elmúlt években.

7.3 CÉLCSOPORTKÉPZÉS ÉS POZÍCIONÁLÁS

A projekt elsődleges célcsoportját a fogyatékkal élők jelentik, mely célcsoport definíció szerint véglegesnek tűnő, feltételezhetően az egész további életére kiható testi vagy értelmi, illetve érzékszervi fogyatékkal élőkkel, amely befolyásolja mindennapi életvitelét.

E célcsoport a fogyatékosági típus szerint szegmentálható. Bár számosságát tekintve eltérő az egyes fogyatékosági típusokhoz tartozó személyek száma, az akadálymentes turizmus alapelve szerint nem priorizáljuk e csoportokat, hiszen az egyenlő esélyek megteremtése egyaránt magában foglalja a mozgásszervi, látó- vagy hallószervi, illetve értelmi fogyatékkal élők esélyegyenlőségének biztosítását.

- **Mozgáskorlátozottak:** statisztikák szerint a különböző fogyatékkal élők közül e szegmens alkotja a legnagyobb csoportot, a fogyatékkal élők több mint fele sorolható ide. A korlátozottság mértéke eltérő lehet, de általánosságban elmondható, hogy a mozgásképességükben akadályozottak számára elsődlegesen a fizikai akadályok nehezítik meg vagy éppen gátolják a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, így ezen akadályok felszámolása alapvető fontosságú az akadálymentes turisztikai desztináció megteremtéséhez. Emellett a nehezen hozzáférhető turisztikai élmények esetében speciális megoldások segíthetik a megélést.
- **Vakok és gyengénlátók:** a vakok és gyengénlátók szempontjából a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést fizikai akadályok kevésbé korlátozzák, mint a mozgáskorlátozottak esetében, de a fizikai akadálymentesítés számukra is fontos az önálló közlekedés biztosítására. Emellett kiemelten lényeges az IKT akadálymentesítés és az adaptív interpretáció turisztikai élményekhez való hozzáférés biztosítása érdekében.
- **Siketek és nagyothallók:** a siketek és nagyothallók szegmense tekinthető a legkevésbé akadályozottnak az egyes fogyatékosági csoportok közül, hiszen fizikai akadályok mozgásukat nem korlátozzák és az információk 90%-át vizuális érzékelés útján szerezzük. Ugyanakkor a turisztikai élményekhez való egyenlő esélyű hozzáférés és a biztonság érdekében e célcsoport számára is szükséges a megfelelő IKT fejlesztések megvalósítása és adaptív interpretációs eszközök alkalmazása.
- **Értelmi fogyatékosok:** a turizmus szempontjából főként az enyhe, másodsorban a középsúlyos értelmi fogyatékosok tekinthetők célcsoportnak. Hasonlóan a hallássérültekhez, esetükben a fizikai akadályozottság kevésbé jelenik meg, ugyanakkor a turisztikai élményekhez való hozzáférés speciális, az értelmi képességnek megfelelő interpretációt igényelhet és igen fontos a biztonság, támogató környezet megteremtése is.

A különböző fogyatékosági csoportok sok esetben átfedéseket mutatnak, ugyanannál a személynél különböző problémák együttesen jelentkeznek (pl. az értelmi fogyatékosok egy része mozgásképességében is akadályozott).

A fenti szegmensek mellett **a projekt másodlagos célcsoportját az idősek jelentik**: a 65 év feletti senior utazók – korukból adódó egészségügyi helyzetük miatt (mozgás korlátozottsága, látás- illetve hallásproblémák) – sokszor szintén korlátozottabban, vagy egyáltalán nem tudnak bizonyos turisztikai szolgáltatásokat igénybe venni; így az akadálymentes turizmus fejlesztése e szegmens számára is



megteremti az egyenlő esélyű hozzáférés lehetőségét. (Megjegyezzük, hogy a fogyatékkal élők szegmensén belül is domináns az idősebb korosztály aránya.)

A célcsoportok tágabb értelmezésével azok a potenciális utazók is a projekt célközönségébe tartoznak, akik helyzetüknél fogva átmenetileg korlátozottak a mozgásban: így **harmadlagos célcsoportot jelentenek a sérülés miatt átmenetileg nehezen mozgó, vagy a babakocsival közlekedő családok**. A fizikai akadálymentesítés révén esetükben szintén bővülnek a turisztikai szolgáltatásokhoz, attrakciókhoz való hozzáférés lehetőségei.

Kiegészítő célcsoportot képeznek a helyi lakosok közül a fenti csoportokba tartozók (fogyatékkal élők, idősek, babakocsis családok), hiszen a települési környezet akadálymentesítése, a fizikai vagy infokommunikációs akadályok nélkül hozzáférhető szolgáltatáskör bővülése esetükben is jelentős életminőség-javulást eredményezhet.

Fontos kiemelni azt, hogy a fogyatékkal élők utazási motivációja, érdeklődése nem tér el az ép utazókéttól: **esetükben tehát nem új kínálati elemekre van szükség, hanem a meglévő szolgáltatásoknál, értékeknél kell biztosítani a speciális igényeknek megfelelő hozzáférés lehetőségét.**

Elvárások:

- **Elérhetőség:** a turisztikai kínálati elemek elérhetőségének biztosítása magában foglalja a fizikai és vizuális akadályok felszámolását, a létesítmények fizikai és IKT akadálymentesítését, de a célcsoport akadályoztatottsága miatt fontos a mérsékelt távolság biztosítása is az egyes kínálati elemek között.
- **Speciális igényekre szabott interpretáció, programkínálat:** a fizikai elérhetőség mellett a turisztikai élmények megéléséhez a speciális igényekre szabott interpretációra, programkínálatra van szükség, legyen szó megfelelő magasságban elhelyezett (kerekeszékéből is olvasható) információs táblákról, érzékszervi fogyatékkal élők számára megfelelő ún. adaptív interpretációs eszközök alkalmazásáról (pl. Braille írásos információk, indukciós hurok, jelnyelvi tolmácsolás), vagy a mentálisan sérültek értelmi képességeihez illeszkedő bemutatási formákról, programokról.
- **Önállóság:** a fogyatékkal élők által kiemelten fontos elvárás az önállóság, az önálló igénybevétel lehetőségének biztosítása (tehát az, hogy ne csak segítő személyzet közreműködésével, hanem egyedül is igénybe tudják venni a szolgáltatásokat).
- **Biztonság:** ugyancsak rendkívül lényeges a biztonságos környezet megteremtése, amelyhez a fizikai és IKT akadálymentesítésen túl a speciális igényeknek megfelelő biztonsági berendezésekre és a támogató környezetre, segítő személyzetre is szükség lehet.
- **Pénzügyi hozzáférhetőség:** sajnos a fogyatékosok sok esetben alacsony jövedelemmel is párosul, így a turisztikai szolgáltatások igénybevételéhez fontos az alacsonyabb árkategóriájú szolgáltatások akadálymentesítése és a fogyatékkal élők számára kialakított kedvezményrendszer biztosítása is.

A fenti elvárásoknak megfelelően, a Baja-Zombor akadálymentes turisztikai térség pozícionálása:

A Baja-Zombor térség szívesen fogadja a fogyatékkal élőket. Akadálymentes hozzáférést nyújt a turisztikai élményekhez – komplex módon, a turisztikai értéklánc valamennyi elemében – valamennyi fogyatékosági csoport esetén. A turisztikai szolgáltatások igénybevétele nagyfokú önállóság mellett biztosított; elérhető áron, biztonságos és támogató környezetben. Ezzel a Baja-Zombor térség az akadálymentes turizmus mintadesztinációja, amely jó példaként szolgál más turisztikai térségek számára is.

8. AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS FEJLESZTÉSI STRATÉGIÁJA

8.1 TERMÉKFEJLESZTÉSI JAVASLATOK

Jelen fejezet az akadálymentes turizmus hosszú távú fejlesztési feladatait mutatja be: ezek olyan **átfogó, a turizmus minden területére kiterjedő és a térség egészére vonatkozó fejlesztési beavatkozások, amelyek megvalósítása az ideális célállapotot hozza létre** (= teljeskörűen akadálymentes kínálat valamennyi fogyatékosági típus szempontjából a térség teljes területén). **E kívánatos jövőbeni állapot elérése természetesen csak hosszabb távon, jelentős ráfordításokkal, tudatos tervezéssel és az érintett szervezetek közötti hatékony együttműködéssel lehetséges.**

Ahhoz, hogy már rövidebb távon is érzékelhető pozitív elmozdulás legyen a térségi akadálymentes turisztikai kínálat megteremtésében, külön kiemeljük azokat a javaslatokat, amelyek rövidebb távon, kisebb erőforrásigény mellett is megvalósíthatóak lehetnek. Ez utóbbiak jellemzően infokommunikációs fejlesztések, eszközbeszerzések, vagy éppen szervezési, együttműködési feladatok, amellett, hogy új beruházások esetében a fizikai akadálymentesítési követelmények teljesítése is elvárást jelent már rövidtávon is.

Az alábbiakban a fő termékfejlesztési feladatokat vesszük számba, néhány példával is alátámasztva a lehetséges megközelítéseket, beavatkozásokat.

8.1.1 Települési infrastruktúra akadálymentesítése

A települési infrastruktúra akadálymentesítése magában foglalja a térségen és az egyes településeken belüli közlekedési lehetőségek (tömegközlekedés, parkolók, a települési épített környezet), valamint az általános háttérszolgáltatások (közszolgáltatások, közintézmények, nyilvános illemhelyek) hozzáférhetőségének biztosítását.

	Átfogó fejlesztési feladatok, beavatkozások
--	--

Tömegközlekedési lehetőségek akadálymentesítése:

- Alacsonypadlós, akadálymentesített buszok forgalomba állítása
- Állomások, megállóak akadálymentesítése (akadálymentes parkoló a közelben, fizikai akadálymentesítés, taktilis vezetőszáv, pihenőpadok elhelyezése stb.)
- Akadálymentesített vasúti szerelvények üzembe állítása, mobil beemelőszervezetek biztosítása a ki- és beszálláshoz
- Akadálymentes mosdók kialakítása az állomásokon
- Akadálymentesített irányjáratok üzembe állítása
- Garantáltan (tehát nem csak bejelentkezéssel) igénybe vehető szolgáltatáskör folyamatos bővítése
- Utastájékoztatói rendszer IKT akadálymentesítése (hangos / elektronikus utastájékoztató, taktilis térkép, hangostérkép, indukciós hurok, kiadványok)

Akadálymentes parkolók kialakítása:

- Akadálymentes ingyenes személygépkocsi és buszparkolók biztosítása a fő csomópontoknál, az attrakciók, szolgáltatóhelyek bejáratához minél közelebb
 - o Jelölés táblával és burkolatjellel
 - o Megfelelő fizikai kialakítás (pl. elhelyezés, szélesség) biztosítása
 - o A parkolók mellett küszöbmentes járdaszakasz kialakítása
- Speciális fel- és leszállóhelyek kialakítása a bejáratok közelében (attrakciónál, szolgáltatóhelyeknél, buszpályaudvaroknál és vasútállomásoknál)



- Információközlés az akadálymentes parkolók elérhetőségéről (turisztikai honlapon, mobilapplikációban, illetve kiadványokban)

Speciális közlekedési szolgáltatások, járműkölcsonzés biztosítása:

- Akadálymentesített minibusz szolgáltatás biztosítása
- Mozgáskorlátozott autókölcsönzési lehetőség biztosítása
- Elektromos moped, adaptív kerékpár-, vízitúraeszköz kölcsönzési lehetőség biztosítása
- Elektromos moped töltőhelyek kialakítása
- Taxiszolgáltatás (akadálymentesített járművel)
- Információközlés az akadálymentes közlekedési szolgáltatásokról, járműkölcsonzési lehetőségekről, online előfoglalási lehetőség (foglalási naptár) biztosításával

Londoni akadálymentes taxiszolgáltatás

Londonban a taxikban kerekesszékesek is utazhatnak; sőt, vannak olyan autók is, amelyek indukciós hurokkal is felszereltek a hallássérültek számára. A taxikban segítő kutya minden esetben szállítható, a kivételhez engedélyt kell szerezni, ha a sofőr egészségi állapota ezt indokolja (a mentességi igazolással rendelkező járművezetőnek az autó szélvédőjén ezt jeleznie kell). A segítő kutya ingyenesen szállítandó, extra költség nem számítható fel (ellenkező esetben bírságot szabnak ki a járművezetőre).

Forrás: <https://www.gov.uk/transport-disabled/taxis-and-minicabs>

Shopmobility – kerekesszékek, mopedek kölcsönzési hálózata, Egyesült Királyság

Szintén az Egyesült Királyságban működik a Shopmobility elnevezésű szervezet, amely kerekesszékeket és elektromos mopedeket kölcsönöz a fogyatékkal élőknek, időseknek vagy más, mozgásukban (tartósan vagy átmenetileg) korlátozott embereknek, hogy vásárolhassanak, vagy ellátogassanak a város attrakcióihoz, szabadidős létesítményeibe. A szervezet országos kölcsönzési hálózattal rendelkezik. A kölcsönzésre jellemzően minimális díj mellett, esetenként ingyen van mód; a használatért cserébe adományt is lehet adni. A Shopmobility-t a Driving Mobility üzemelteti, amely a Közlekedési Minisztérium által támogatott jótékonyági szervezet.

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

Településeken belüli gyalogos közlekedési útvonalak (utcák, közterek) akadálymentesítése – figyelembe véve a turisták jellemző áramlási útvonalait:

- Fizikai akadályok megszüntetése, áthidalása (padkák, küszöbök megszüntetése / rámpa építése megfelelő dőlésszöggel és kialakítással, csúszásmentes szilárd burkolatok alkalmazása, belógó akadályok megszüntetése, fák elkerítése stb.)
- Adaptív megoldások alkalmazása a látássérültek biztonságos közlekedéséhez (kontrasztos színek, burkolatváltások, taktilis vezetősávok, szükség esetén korlátok, belógó akadályok megszüntetése, fák elkerítése stb.)
- Gyalogátkelőhelyek akadálymentesítése, lehetőség szerint lámpás gyalogátkelő kialakítása hang- és fényjelzésekkel
- Pihenőpadok elhelyezése a közlekedést nem zavaró módon; speciális adaptív utcabútorok alkalmazásával
- Információközlés az akadálymentes településen belüli útvonalokról (online és offline térképek, látássérülteknek szóló kiadványok, burkolatjelzések stb.)

Közzolgáltatások akadálymentesítése:

- Turisták által igénybe vett háttérszolgáltatások (pl. posta, gyógyszertárak) fizikai és infokommunikációs akadálymentesítése
- Információközlés az akadálymentes szolgáltatásokról (turisztikai honlapon, mobilapplikációban, illetve kiadványokban)



Akadálymentes nyilvános illemhelyek kialakítása:

- Akadálymentes nyilvános illemhelyek kialakítása a főbb turisztikai csomópontoknál, célpontoknál, megfelelő belső kialakításokkal, felszerelésekkel és biztonsági berendezésekkel
- Vendéglátóhelyek ösztönzése, támogatása akadálymentes illemhely kialakítására
- Információközlés az akadálymentes illemhelyek elérhetőségéről (turisztikai honlapon, mobilapplikációban, illetve kiadványokban)

Breda – a városi környezet akadálymentesítése

A holland város, Breda 2019-ben elnyerte az Európai Bizottság Akadálymentes Város Díját (Access City Award), elismervén a város azon erőfeszítéseit, hogy a települési környezetet egyre hozzáférhetőbbé tegye a fogyatékkal élő emberek számára.

Néhány a főbb intézkedések közül:

- A középkori városközpont sétálóutcáján a macskaköveket felszedték, megfordították és szétvágták, ezáltal sima burkolatot hoztak létre, amely alkalmas a mozgásukban korlátozottak közlekedésére, ugyanakkor megőrizte a szép, középkori utcaképet.
- Két év alatt 800 üzletet és vendéglátóhelyet vizsgáltak meg a fizikai akadálymentesítettség szempontjából. A turisták által látogatott utcákban a boltok, bárók, éttermek bejáratához mobil rámpát helyeztek.
- Mára minden buszmegállót és buszjáratot akadálymentesítettek a kerekesszékesek számára, a sofőrök érzékenyítő képzéseken vesznek részt.
- Breda honlapját akadálymentesítették és további 25 szolgáltatói honlap látássérült verzióját hozták létre.
- A városi parkban kövezett ösvény található. A bejárat felől lépcsőnjáró berendezéssel lehet megközelíteni a kertet, a kastély bejáratánál rámpák állnak rendelkezésre. Egy akadálymentes WC-t is kialakítottak. A kastélyparkban egy 2-3 kilométeres sétaútvonal kifejezetten a kerekesszéket használóknak épült.
- A katedrális is látogatható kerekesszékekkel és elektromos mopeddel is.
- A Városi Múzeumban lift hidalja át a szintkülönbséget, lehetőség van kerekesszék kölcsönzésre és elektromos mopedek feltöltésére is.
- A várost keresztülszelő csatornákon kerekesszék-barát hajótúrát szervez egy cég.
- A városközpontban található szálloda 49 teljesen akadálymentesített szobát kínál.
- A városközpontban több étterem akadálymentes.
- A város két évente otthont ad a ParaGames európai sporteseménynek.
- A városvezetés a fejlesztések előkészítése és megvalósítása során együttműködik az Egyenlő Breda elnevezésű civil szervezettel, fogyatékkal élő emberekkel és szakértőkkel.
- Ha egy szervezet rendezvényt kíván lebonyolítani a városban, egy akadálymentesítési ellenőrzőlistát adnak át, hogy segítsék az akadálymentesítési szempontok érvényesítését.
- A város létrehozott egy 450 ezer EUR-s alapot, amelyhez a turisztikai szolgáltatók pályázhattak akadálymentesítést érintő fejlesztések finanszírozására.
- A város folyamatosan dolgozik azon, hogy a fizikai akadálymentesítés mellett a látás- és hallássérülteket is segítő megoldásokat valósítson meg. Kidolgoztak egy honlapfejlesztési útmutatót, ami lépésről lépésre segíti a szolgáltatókat honlapjuk akadálymentesítésében és képzéseket, roadshow-kat is szerveznek akadálymentesítési témákban.

Forrás: <https://www.theguardian.com/cities/2019/may/28/people-arent-disabled-their-city-is-inside-europes-most-accessible-city>; <https://www.accessibletravel.nl.com/blogs/Meet-Breda-winner-Access-City-Award>

Teljes körű információnyújtás az akadálymentesítettségéről (vagy éppen annak hiányáról) – közlekedési információk, akadálymentes parkolóhelyek, illemhelyek, minibusz szolgáltatás, akadálymentes közszolgáltatások, járműkölcsönzők, taxi stb.



- Akadálymentesített turisztikai honlapon elérhető online információközlés (külön menüpontban, kiemelve)
- Mobilapplikáció készítése útvonaltervezéshez (akadálymentes útvonalak tervezése előre beállított fő paraméterek mentén, akadálymentes POI-k feltüntetésével)
- Általános turisztikai kiadványokban, térképeken az akadálymentes szolgáltatások feltüntetése
- Akadálymentes turisztikai kiadvány, térkép készítése (információ az akadálymentes szolgáltatásokról, Braille írásos térkép, kiadvány, hangostérkép stb.)
- Akadálymentesen bejárható településen belüli útvonalak jelzése táblákkal, burkolatjelekkel, hangjelzések esetén indukciós hurok kiépítésével

AccessMap Seattle

Seattle akadálymentes térképe egy ingyenesen használható mobilapplikáció, amely a felhasználó számára minden információt biztosít a városi közlekedési útvonalak bejárhatóságával kapcsolatban: színkóddal jelölik például az utcák meredekségét, a járdaszegélyek, a buszmegállók és a liftek helyét, valamint az építkezéseket, amelyek akadályozhatják a mozgást. A felhasználók mobilitásuk és fizikai állapotuk szerint előre beállíthatják a számukra maximálisan elfogadható emelkedőket, illetve lejtőket: az applikáció e beállítások szerint mutatja az útvonallehetőségeket. A felhasználóknak lehetőségük van a visszajelzésre is, ha hibás adatra, problémára bukkantak.

Forrás: <https://www.yesmagazine.org/democracy/2019/08/22/app-seattle-disability-digital-map>



Rövid távon megvalósítható feladatok, beavatkozások

Új beruházások, fejlesztések esetén a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítési követelmények teljesítése:

- Az egyetemes tervezés elveinek maximális figyelembevétele (minden fogyatékosági típusra tekintettel) – fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, smart megoldások és innováció alkalmazása, rehabilitációs szakmérnök bevonása
- A beruházások, fejlesztések előkészítésébe az érintett szakmai, érdekképviseleti szervezetek bevonása
- A beruházások, fejlesztések előkészítése keretében közösségi tervezési alkalmak meghirdetése és lebonyolítása a fogyatékkal élő bevonásával (pl. meglévő létesítmények bejárása, próbálátogatás – fejlesztési szükségletek és igények feltárása)
- Új eszközök, járművek (pl. minibuszok) beszerzése esetén az akadálymentes használatot is biztosító eszközök előnyben részesítése

Meglévő infrastruktúra esetén:

- A kis átalakításokkal járó vagy ideiglenes szerkezetekkel megoldható akadálymentesítés megvalósítása (pl. 1-2 lépcsőfokos szintkülönbségekhez mobil rámpa építése, medencékbe beemelő szerkezet telepítése stb.)

Akadálymentes minibusz szolgáltatás indítása:

- Megrendeléssel igénybe vehető minibusz szolgáltatás biztosítása, online foglalási lehetőséggel (foglalási naptár)
- Fő attrakciókhoz a kiemelt időszakokban iránybusz szolgáltatás indítása (előre meghirdetett, garantált időpontokban)



Mobilitást segítő adaptív járművek, eszközök beszerzése és ezek kölcsönzési lehetőségének biztosítása:


- Speciális járművek (elektromos moped, adaptív kerékpár, vízijármű, akadálymentesített autó) beszerzése, kölcsönzése
- Taxiszolgáltatás (akadálymentesített járművel)
- Együttműködés kialakítása a térségi települések között térségi kölcsönzési rendszerek kialakítására (egyik helyszínen felvehető, másikon leadható eszközök)
- Információközlés az akadálymentes közlekedési szolgáltatásokról, járműkölcsönzési lehetőségekről, online előfoglalási lehetőség (foglalási naptár) biztosításával

Teljes körű információnyújtás az akadálymentesítettségről (vagy éppen annak hiányáról):

- Akadálymentesített turisztikai honlapon elérhető online információközlés (külön menüpontban, kiemelve)
- Mobilapplikáció készítése útvonaltervezéshez (akadálymentes útvonalak tervezése előre beállított fő paraméterek mentén, akadálymentes POI-k feltüntetésével)
- Általános turisztikai kiadványokban, térképeken az akadálymentes szolgáltatások feltüntetése
- Akadálymentes turisztikai kiadvány, térkép készítése (információ az akadálymentes szolgáltatásokról, Braille írásos térkép, kiadvány, hangostérkép stb.)
- Akadálymentesen bejárható településen belüli útvonalak jelzése táblákkal, burkolatjelekkel, hangjelzések esetén indukciós hurok kiépítésével

8.1.2 Turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentesítése

A turisztikai attrakciók, szolgáltatások hozzáférhetőségének javítása magában foglalja a látnivalók, attrakciók, szálláshelyek, vendéglátóhelyek, turisztikai szolgáltatások fizikai és infokommunikációs akadálymentesítését, valamint a speciális igényekre szabott turisztikai szolgáltatáskör, kínálati elemek kialakítását, létrehozását.

	Átfogó fejlesztési feladatok, beavatkozások
---	--

Szálláshelyek akadálymentesítése:

A szálláshelyek akadálymentesítésének célja és feladata, hogy (csoportos utazás esetén is) megfelelő kapacitásban, különböző árkategóriákban is biztosított legyen a teljes mértékben akadálymentes, tehát a fogyatékkal élő személyek által asszisztencia nélkül is igénybe vehető szálláslehetőség.

- Teljes körű, részletes információnyújtás az egyes szálláshelyek akadálymentesítettségéről (részletes leírásokkal, pontos paraméterekkel)
- Akadálymentes szállásfoglalási lehetőség biztosítása, online foglalási / be- és kijelentkezési lehetőség / elérhető szolgáltatásokról információk látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Létesítmények külső megközelíthetőségének akadálymentesítése (akadálymentes külső elérés, bejárat, mozgássérült parkolóhelyek)
- Recepció, információs pult akadálymentesítése (pl. megfelelő pultmagasság kialakítása, jelzések, indukciós hurok, ülőalkalmatosság biztosítása)
- Teljesen akadálymentesített szobák biztosítása (nagy alapterület, akadálymentes belső kialakítások, speciális felszerelések, smart-home eszközök)
- Szobákhoz közvetlenül kapcsolódó akadálymentes fürdőszobák biztosítása (megfelelő méret, elrendezés, speciális felszerelések és biztonsági berendezések)
- Szállodák vendégtereinek fizikai akadálymentesítése (biztonságos, akadálymentes belső közlekedés vertikálisan és horizontálisan is, mozgáskorlátozottak és látássérültek számára egyaránt)



- Infokommunikációs akadálymentesítés (nagybetűs információs táblák, Braille feliratok az útirányjelző és szolgáltatás tábláknál, ajtószámozásnál, kiadványoknál, dombornyomott térképek, hangostérképek, kihangosított kijelzők, fény- és hangjelzéses biztonsági rendszerek, indukciós hurok / mobil FM technológia, rádiós beltéri jelzőrendszerek alkalmazása a látássérültek közlekedésének segítésére stb.)
- Munkatársak képzése, érzékenyítése, segítő személyzet biztosítása szükség esetén

Scandic Hotels

A Scandic Hotels szállodalánc létesítményeiben igen nagy hangsúlyt fektet az akadálymentes hozzáférés biztosítására. Smart megoldásokkal céljuk, hogy mind az újépítésű, mind a felújított szállodák teljes körű hozzáférést biztosítsanak valamennyi fogyatékosági típusba tartozó vendég számára. Ehhez a szálloda vendégeivel, munkatársaival és fogyatékkal élőket segítő szakmai szervezetekkel folytatott konzultációk alapján 159 pontos ellenőrzőlistát, ún. Scandic akadálymentesítési szabványt állítottak össze, amely kitér a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, a vendégkezelés, az információnyújtás valamennyi elemére. Főbb intézkedéseik:

- Akadálymentesítési vezető kinevezése: a szállodaláncnál akadálymentesítési vezető dolgozik (aki maga is fogyatékkal él), akinek feladata az akadálymentesítési standardok folyamatos fejlesztése.
- Információközlés: teljes körű, részletes információközlés a szálloda akadálymentesítéséről, az elérhető szolgáltatásokról, valamint a szállodán kívüli lehetőségekről a teljes utazásszervezéshez (pl. közlekedés, környékbeli attrakciók, szolgáltatások hozzáférhetősége).
- Szállodák fizikai akadálymentesítése: a szállodákban teljes körű fizikai akadálymentesítés valósul meg.
- IKT akadálymentesítés: a szállodákban teljes körű IKT akadálymentesítés valósul meg, pl. indukciós hurok, rezgő ébresztőóra, taktilis információközlés.
- Akadálymentes programok: a szállodaláncnál mindent megtesznek azért, hogy valamennyi szolgáltatásuk, programlehetőségük hozzáférhető legyen a fogyatékkal élők számára is. E cél érdekében például együttműködnek parasport szervezetekkel, így a szállodákban biztosított az akadálymentes sportolási lehetőség.
- Diétás ételkínálat: a szállodák változatos diétás ételkínálatot biztosítanak.
- Képzések szervezése, szemléletformálás: a szállodalánc interaktív online képzést biztosít az akadálymentesítésről; emellett szemléletformáló programokat szerveznek a munkatársaknak (pl. láthatatlan vacsora).

Forrás: [Special needs | Scandic Hotels](#)

Vendéglátóhelyek akadálymentesítése:

A térségben megfelelő számban és területi lefedettségben biztosítani kell az akadálymentesen hozzáférhető vendéglátóhelyeket.

- Teljes körű, részletes információnyújtás a térségi vendéglátóhelyek akadálymentesítettségéről (részletes leírásokkal, pontos paraméterekkel)
- Akadálymentes asztalfoglalási lehetőség biztosítása, online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Létesítmények külső megközelíthetőségének akadálymentesítése (akadálymentes külső elérés, bejárat, mozgássérült parkolóhelyek)
- Vendégterek fizikai akadálymentesítése (biztonságos, akadálymentes belső közlekedés vertikálisan és horizontálisan is, mozgáskorlátozottak és látássérültek számára)
- Akadálymentes mosdó biztosítása (megfelelő méret, belső elrendezés, felszerelés és biztonsági eszközök)



- Infokommunikációs akadálymentesítés (nagybetűs információs táblák, Braille feliratos étlapok, fény- és hangjelzéses biztonsági rendszerek, indukciós hurok / mobil FM technológia, rádiós beltéri jelzőrendszerek alkalmazása a látássérültek közlekedésének segítésére stb.)
- Speciális diétás kínálat biztosítása (állandó kínálat / speciális igények kielégítése foglалás esetén)
- Munkatársak képzése, érzékenyítése, segítő személyzet biztosítása szükség esetén

Hog's Breath étteremek – Braille menü

Az ausztrál Hog's Breath étteremlánc Braille feliratos étlapot vezetett be az éttermeiben, hogy biztosítsa az önálló rendelési lehetőséget a látássérültek számára.

McDonalds - Információs terminál látássérülteknek

Kaliforniában a McDonalds a látássérültek önálló hozzáférését segítő önkiszolgáló információs terminálokat helyezett ki az éttermeiben a Vakok Országos Szövetségével kialakított együttműködés részeként. A terminálok képernyőfelolvasó szoftverrel, fej- illetve fülhallgató csatlakozással, kitapintható billentyűzettel és beszédfelismerő szoftverrel ellátottak. Emellett a munkatársak részére érzékenyítő tréningeket is szerveztek.

Forrás: <https://www.restaurantdive.com/news/mcdonalds-enhances-kiosks-for-visually-impaired/606866/>

Turisztikai attrakciók, szolgáltatóhelyek akadálymentesítése:

Biztosítani kell a turisztikai attrakciók, látnivalók, kulturális, sport- és rekreációs létesítmények akadálymentesítését, lehetőség szerint teljeskörűen (valamennyi fogyatékosági típus esetén).

- Teljes körű, részletes információnyújtás a létesítmények akadálymentesítettségéről (részletes leírásokkal, pontos paraméterekkel)
- Akadálymentes jegyvásárlási lehetőség biztosítása, online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Létesítmények külső megközelíthetőségének akadálymentesítése (akadálymentes külső elérés, bejárat, mozgássérült parkolóhelyek)
- Fogyatékkal élők számára megfelelő beléptetési rendszer kialakítása (sorbanállás nélkül)
- Vendégterek fizikai akadálymentesítése (biztonságos, fizikai vagy vizuális akadályoktól mentes belső közlekedés vertikálisan és horizontálisan is, mozgáskorlátozottak és látássérültek számára; speciális eszközök – pl. beemelőszerkezetek – kialakítása)
- Akadálymentes mosdó biztosítása (megfelelő méret, belső elrendezés, felszerelés és biztonsági eszközök)
- Pihenőhelyek kialakítása adaptív bútorokkal
- Infokommunikációs akadálymentesítés (nagybetűs információs táblák, dombornyomott térképek, hangostérképek, Braille feliratos információs, tájékoztató táblák, brosúrák, kihangosított kijelzők, fény- és hangjelzéses biztonsági rendszerek, indukciós hurok / mobil FM technológia, rádiós beltéri jelzőrendszerek alkalmazása a látássérültek közlekedésének segítésére stb.)
- Munkatársak képzése, érzékenyítése, segítő személyzet biztosítása szükség esetén

Speciális attrakciók, szolgáltatások, adaptív interpretációs eszközök és felszerelések kialakítása:

A turisztikai élményekhez való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása az attrakciók, látnivalók, szolgáltatások fizikai és infokommunikációs akadálymentesítése mellett nem nélkülözheti azokat a speciális megoldásokat sem, amelyek a természeti és kulturális örökség bemutatását, a különböző kulturális, aktív, vagy rekreációs programokon való részvétel lehetőségét adják a fogyatékkal élők számára.

- **Adaptív interpretációs eszközök alkalmazása, pl.**



- Kerekesszékekkel is elérhető, olvasható magasságban kihelyezett kiállítási információs táblák
- Mobilapplikációs idegenvezető alkalmazás
- Audio guide rendszer
- Braille feliratok
- Feliratozott kisfilmek, hanganyagok olvasható változatban
- Speciális túravezetés, városi sétaprogramok (kifejezetten fogyatékkal élők számára, akadálymentesen végigjárható útvonalakon, speciálisan képzett vezetővel)
- **Nehezen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások esetében speciális megoldások, eszközök, felszerelések alkalmazása, pl.**
 - Elektromos moped kölcsönzés
 - Adaptív kerékpárok biztosítása
 - Adaptív vízi járművek biztosítása speciális beemelők szerkezetekkel
 - Uszodák, strandok medencéinél beemelőszerkezetek biztosítása
 - Szabadtéri strandokon szilárd burkolatú sétányok kialakítása, vízbe ereszkedési lehetőséggel, beacon megoldással
 - Parkokban, kertekben akadálymentes útvonalak létrehozása
 - Kiállításokon megérinthető, kitapintható bemutatási tárgyak, replikák, makettek
 - Jelnyelvi tolmácsolás színi előadásoknál, színpadi műsoroknál
 - Kilátóhelyeknél, nehezen elérhető attrakcióknál (ahol az akadálymentes hozzáférés nem megvalósítható) a magasból szemlélhető látvány megjelenítése óriás plakátokon, kivetítőkön, információs táblákon, virtuális valóság programmal, egyéb megoldásokkal
- **Speciális kínálati elemek létrehozása, pl.**
 - Adaptív játszóterek
 - Adaptív sportpályák, fitnessparkok
- **Akadálymentes programcsomagok, tematikus útvonalak kidolgozása**
 - Akadálymentesen bejárható tematikus útvonalak kidolgozása (pl. fogyatékosági típus szerint)
 - Akadálymentesen hozzáférhető programcsomagok kidolgozása
 - Garantált akadálymentes programkínálat fejlesztése
- **Programszervezés:** a fogyatékkal élők és az ép vendégek közös időtöltését biztosító programok szervezése

Alton Towers élménypark akadálymentes kínálata

Az Alton Towers egy témapark, vízipark, hotel komplexum Nagy-Britanniában, amely számos eszközzel igyekszik segíteni a fogyatékkal élők hozzáférését. Néhány a főbb intézkedések, megoldások közül:

- Az attrakció honlapján teljes körű információt nyújtanak az akadálymentesítési jellemzőkről, a hozzáférés lehetőségeiről (jelnyelvi tolmácsolással egy kisfilmet is készítettek erről).
- A park területén kialakított külön létesítmény (ún. total sensory place) biztosítja a fogyatékkal élők számára szükséges szolgáltatásokat, úgymint öltözőt, mosdót, és egy minden érzékszervre ható kiállítást. Emellett a park területén több akadálymentes mosdó áll rendelkezésre.
- A park területén információs táblák mutatják, mely attrakciók hozzáférhetőek a különböző fogyatékosági típusok esetén.
- Számos attrakcióhoz kialakították a fizikai hozzáférés lehetőségét (rámákkal, lépcső- illetve küszöbmentes platformokkal).
- Kerekesszék, elektromos moped, egyéb szállítóeszköz és hallássegítő eszköz is kölcsönözhető.
- A fogyatékkal élőket a park személyzete is segíti, igény esetén.



- A fogyatékkal élők egy kísérője ingyenesen, egy másik kísérő pedig féláron léphet be a parkba.
- Akadálymentes parkoló biztosított.
- A témapark területén található szálloda teljesen akadálymentes. Az étterem szintén teljesen akadálymentes és változatos diétás menüket is kínál.
- Segítő kutya bevihető a park területére.

Forrás: [Accessibility - Special Facilities | Alton Towers Resort](#)

Montenegrói strandok akadálymentesítése

A strandok akadálymentesítésére Montenegróban is találhatóak jó példák, pl. Igalo, Tivat, Budva, Bar, Ulcinj települések strandját fejlesztették a tengerparthoz való hozzáférés biztosítása érdekében a fogyatékkal élők számára. A fából készült rámpaszerkezet segítségével a mozgásukban korlátozottak is elérhetik a vizet, emellett szilárd burkolatú, csúszásmentes napozóstegeket is kialakítottak, amelyek ingyen használhatók.



Forrás: [Prilagođavaju se plaže u Crnoj Gori za osobe sa invaliditetom – Glas za jednakost | Osobe sa invaliditetom | OSI | Vesti | Novosti \(osi-press.com\)](#)

90 decibel projekt a látás- és hallássérültek kulturális élményekhez való hozzáféréseinek elősegítésére, Magyarország

A kezdeményezés azzal a céllal jött létre, hogy elősegítse a kulturális intézmények, elsősorban a színházak és a múzeumok akadálymentesítését a hallás- és látássérültek számára. Ilyen megoldást jelent a színházi jelnyelvi tolmács képzés, színi előadások jelelése, narrálása illetve feliratozása, múzeumi mobilapplikáció (jelnyelvi tárlatvezetés) és audio guide készítése, jelelt tárlatlátogatások, tapintható kiállítások szervezése, mozifilm élő narrálása és vaktúrák (közösségi utazások) szervezése.

Forrás: [90decibel.org](#)



Rövid távon megvalósítható feladatok, beavatkozások

Infokommunikációs akadálymentesítés:

- Teljes körű, részletes információnyújtás az akadálymentesítettségről (részletes leírásokkal, pontos paraméterekkel)
- Akadálymentes IKT eszközök alkalmazása: pl. nagybetűs információs táblák, dombornyomott térképek, hangostérképek, Braille feliratos információk, tájékoztató táblák, broszúrák, étlapok, kihangosított kijelzők, fény- és hangjelzéses biztonsági rendszerek, indukciós hurok / mobil FM technológia, rádiós beltéri jelzőrendszerek alkalmazása a látássérültek közlekedésének segítésére stb.

Új beruházások, fejlesztések esetén a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítési követelmények teljesítése:

- Az egyetemes tervezés elvének maximális figyelembevétele (minden fogyatékosági típusra tekintettel) – fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, smart megoldások és innováció alkalmazása, rehabilitációs szakmérnök bevonása
- Akadálymentes interpretációs eszközök, berendezések és felszerelések beépítése, alkalmazása
- A beruházások, fejlesztések előkészítésébe az érintett szakmai, érdekképviseleti szervezetek bevonása



- A beruházások, fejlesztések előkészítése keretében közösségi tervezési alkalmak meghirdetése és lebonyolítása a fogyatékkal élő bevonásával (pl. meglévő létesítmények bejárása, próbálátogatás – fejlesztési szükségletek és igények feltárása)

Meglévő épületek, attrakciók esetén:

- A kis átalakításokkal járó vagy ideiglenes szerkezetekkel megoldható akadálymentesítés megvalósítása (pl. 1-2 lépcsőfokos szintkülönbségekhez mobil rámpa építése, medencékbe beemelők szerkezet telepítése stb.)

Akadálymentes foglalási, beléptetési rendszerek kialakítása:

- Akadálymentes szállásfoglalási lehetőség biztosítása, online foglalási / be- és kijelentkezési lehetőség / elérhető szolgáltatásokról információk látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Akadálymentes asztalfoglalási lehetőség biztosítása a vendéglátóhelyeken, online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Akadálymentes jegyvásárlási lehetőség biztosítása turisztikai attrakciónál, szolgáltatóhelyeken online foglalási lehetőséggel látássérültek számára is használható honlapon / applikációban
- Fogyatékkal élők számára megfelelő beléptetési rendszer kialakítása (sorbanállás nélkül)

Speciális diétás kínálat biztosítása a vendéglátóhelyeken:

- Állandó diétás kínálat biztosítása
- Speciális igények kielégítése előrendelés esetén

Adaptív interpretációs eszközök alkalmazása, pl. kerekesszékekkel is elérhető, olvasható magasságban kihelyezett kiállítási információs táblák, mobilapplikációs idegenvezető alkalmazása, audio guide rendszer, Braille feliratok, feliratozott kisfilmek, hanganyagok olvasható változatban, speciális túravezetés, városi sétaprogramok (kifejezetten fogyatékkal élők számára, akadálymentesen végigjárható útvonalakon, speciálisan képzett vezetővel)

Nehezen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások esetében speciális megoldások, eszközök, felszerelések alkalmazása, pl.

- Elektromos moped kölcsönzés
- Adaptív kerékpárok biztosítása
- Adaptív vízi járművek biztosítása speciális beemelők szerkezetekkel
- Uszodák, strandok medencéinél beemelő szerkezetek biztosítása
- Szabadtéri strandokon szilárd burkolatú sétányok kialakítása, vízbe ereszkedési lehetőséggel, jelzőrendszeres megoldással
- Parkokban, kertekben akadálymentes útvonalak létrehozása
- Kiállításokon megérinthező, kitapintható bemutatási tárgyak, replikák, makettek
- Jelnyelvi tolmácsolás színi előadásoknál, színpadi műsoroknál
- Kilátóhelyeknél, nehezen elérhető attrakciónál (ahol az akadálymentes hozzáférés nem megvalósítható) a magasból szemlélhető látvány megjelenítése óriás plakátokon, kivetítőkön, információs táblákon, virtuális valóság programokkal és egyéb innovatív megoldásokkal

Akadálymentes programcsomagok, tematikus útvonalak kidolgozása:

- Akadálymentesen bejárható tematikus útvonalak kidolgozása (pl. fogyatékosági típus szerint)
- Akadálymentesen hozzáférhető programcsomagok kidolgozása
- Garantált akadálymentes programkínálat fejlesztése
- Programszervezés: a fogyatékkal élők és az ép vendégek közös időtöltését biztosító programok szervezése

Humán erőforrások fejlesztése:

- Munkatársak képzése, érzékenyítése,
- Segítő személyzet biztosítása szükség esetén

8.1.3 Az egyes turisztikai attrakciók, szolgáltatások akadálymentesítési feladatai

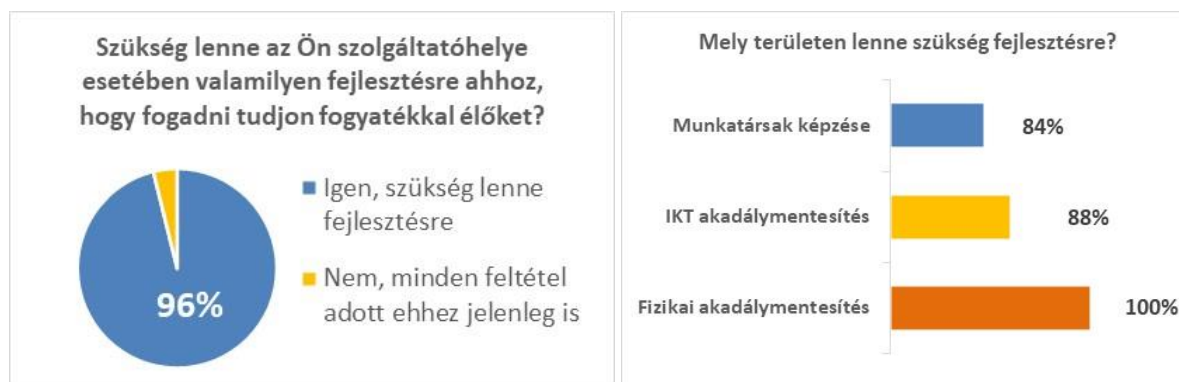
Ahogy az a helyzetfeltárás fejezetben már bemutatásra került, a térségben a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítési szempontból jelentős fejlesztésre szorulnak, mind a projekterület magyar, mind pedig szerbiai oldalán.

A kérdőíves felmérés eredményei alapján a **projekterület magyar oldalán működő turisztikai szolgáltatók szinte egyöntetűen (96%) úgy nyilatkoztak, hogy szükség lenne a szolgáltatóhely fejlesztésére ahhoz, hogy fogadni tudjanak fogyatékkal élőket.**

Erre a felmérés eredményei alapján szükség is van, hiszen jelenleg **a válaszadók jelentős része (70%-a) egyáltalán nem, vagy csak igen ritkán fogad fogyatékkal élő vendégeket, amelynek legfőbb okai közé sorolható az akadálymentesítettség hiánya.**

De még azon szolgáltatások többségénél is, ahol jelenleg fogadnak kis számban fogyatékkal élő vendégeket, **csak a szolgáltatáskör egy kisebb része hozzáférhető a számukra. Speciális, kifejezetten e szegmens igényeire szabott szolgáltatás pedig szinte egyáltalán nem érhető el.**

A többség esetében több területre is kiterjedő, komplex akadálymentesítési beavatkozások lennének indokoltak: a válaszadók átlagosan 6-7 területet jelöltek meg a fizikai, az IKT akadálymentesítés és a munkatársak képzése terén, ahol véleményük szerint fejlesztéseket kellene tenni ahhoz, hogy egyenlő esélyű hozzáférést tudjanak biztosítani.



16. ábra: Akadálymentesítési szükséglet a szolgáltatóknál - HU

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A válaszok alapján leginkább az alábbi területeken mutatkozik fejlesztési szükséglet (azon szolgáltatók körében, akik szükségesnek látják fejlesztéseket az akadálymentesítés tekintetében):

- **Fizikai akadálymentesítés: valamennyi válaszadó szükségesnek látja a fizikai hozzáférés javítását. A válaszadók 28%-a esetében teljes körű fizikai akadálymentesítésére lenne szükség, mivel a szolgáltatóhely jelenleg egyáltalán nem akadálymentes.** A többség emellett az akadálymentes megközelíthetőség, bejárat kialakítását (60%), valamint a szintek közötti akadálymentes közlekedési lehetőség biztosítását (56%) tartja kiemelten fontosnak, de minden harmadik válaszadó szerint mozgássérült parkolóhely, illemhely kialakítására és a belső terek akadálymentesítésére is szükség lenne. A szükséges beavatkozási területek:
 - o *Teljes körű akadálymentesítés (28%)*
 - o Akadálymentes külső megközelítés, bejárat kialakítása (60%)
 - o Szintek közötti akadálymentes közlekedés (56%)
 - o Mozgássérült parkolóhelyek kialakítása (32%)



- Vendégterek akadálymentesítése (32%)
- Akadálymentes illemhely kialakítása (32%)
- Vezetősávok, taktilis burkolatok kialakítása látássérültek számára (28%)
- Belső közlekedők, folyosók akadálymentesítése (20%)
- **IKT akadálymentesítés: a válaszadók döntő többsége (88%-a) szerint szükség van a létesítmény IKT akadálymentesítettségének fejlesztésére, az alábbi területeken:**
 - Létesítményen belüli információs, tájékoztató táblák Braille feliratozása látássérültek számára (40%)
 - Infokommunikációs fejlesztések hallássérültek számára (40%)
 - Könnyen értelmezhető táblák, piktogramok, írott anyagok értelmi fogyatékosok számára (40%)
 - Dombornyomott térképek (40%)
 - Hangjelzések (36%)
 - Jelnyelvi tolmácsolás (32%)
- **Munkatársak képzése, szemléletformálása: 84% nyilatkozott úgy, hogy szükség lenne a munkatársak képzésére, szemléletformálására** mind az előírásokkal, követelményekkel kapcsolatos tudásszint növelése, mind pedig a jobb vendégkezelést biztosító érzékenyítés tekintetében. A szükséges beavatkozási területek:
 - Infokommunikációs akadálymentesítési követelmények, előírások megismerése (44%)
 - Munkatársak érzékenyítése a jobb vendégkezelés érdekében (40%)
 - Fizikai akadálymentesítési követelmények, előírások megismerése (32%)

Némileg jobb eredményeket adott a **szerbiai oldalon** végzett kérdőíves felmérés is, de az itt működő turisztikai szolgáltatások esetében is jócskán merül fel fejlesztési szükséglet: **a válaszadók döntő többsége, 93%-a szerint szükség lenne a szolgáltatóhely fejlesztésére ahhoz, hogy fogadni tudjanak fogyatékkal élő vendégeket.**

Bár a magyar oldali helyzetnél jobb a jelenlegi vendégfogadás aránya, hiszen a válaszadók fele (53%-a) fogad többé-kevésbé rendszeresen fogyatékkal élő turistákat, **e vendégkör aránya a teljes forgalomból itt is igen alacsony (átlagosan 7%).** Ez magyarázható azzal is, hogy **a válaszadók közel fele (44%-a) esetében a szolgáltatókör csak egy kisebb része érhető el a fogyatékkal élők számára.** Kifejezetten e célcsoport igényeire szabott szolgáltatókör meglétét pedig mindössze két válaszadó említette.

A többség esetében több területre is kiterjedő, komplex akadálymentesítési beavatkozások lennének indokoltak: a válaszadók átlagosan 7-8 területet jelöltek meg a fizikai, az IKT akadálymentesítés és a munkatársak képzése terén, ahol véleményük szerint fejlesztéseket kellene tenni ahhoz, hogy egyenlő esélyű hozzáférést tudjanak biztosítani.



17. ábra: Akadálymentesítési szükséglet a szolgáltatóknál - SRB

Forrás: Szolgáltatói kérdőíves felmérés

A válaszok alapján leginkább az alábbi területeken mutatkozik fejlesztési szükséglet (azon szolgáltatók körében, akik szükségesnek látnak fejlesztéseket az akadálymentesítés tekintetében):



- **Fizikai akadálymentesítés: szinte minden válaszadó (93%) szükségesnek látja a fizikai hozzáférés javítását. A válaszadók ötöde (22%-a) gondolja úgy, hogy teljes körű fizikai akadálymentesítésére lenne szükség.** Leginkább az akadálymentes illemhely kialakítását, a látássérültek fogadásához szükséges fejlesztések megvalósítását, a mozgássérült parkolóhely kijelölését, a külső megközelíthetőség, bejárat akadálymentesítését, valamint a szintkülönbség áthidalását biztosító fejlesztések megvalósítását tartanak szükségesnek.
 - o *Teljes körű akadálymentesítés (22%)*
 - o Akadálymentes illemhely kialakítása (78%)
 - o Vezetősávok, taktilis burkolatok kialakítása látássérültek számára (63%)
 - o Mozgássérült parkolóhelyek kialakítása (44%)
 - o Akadálymentes külső megközelítés, bejárat kialakítása (44%)
 - o Szintek közötti akadálymentes közlekedés (41%)
 - o Belső közlekedők, folyosók akadálymentesítése (22%)
- **Munkatársak képzése, szemléletformálása: 67% nyilatkozott úgy, hogy szükség lenne a munkatársak képzésére, szemléletformálására** mind az előírásokkal, követelményekkel kapcsolatos tudásszint növelése, mind pedig a jobb vendégkezelést biztosító érzékenyítés tekintetében. A szükséges beavatkozási területek:
 - o Fizikai akadálymentesítési követelmények, előírások megismerése (44%)
 - o Munkatársak érzékenyítése a jobb vendégkezelés érdekében (44%)
 - o Infokommunikációs akadálymentesítési követelmények, előírások megismerése (37%)
- **IKT akadálymentesítés: a válaszadók többsége (59%-a) szerint szükség van a létesítmény IKT akadálymentesítettségének fejlesztésére**, azaz a három vizsgált fő terület közül ezt tartják a legkevésbé égető problémának. Az alábbi területeken van szükség fejlesztésre:
 - o Létesítményen belüli információs, tájékoztató táblák Braille feliratozása látássérültek számára (44%)
 - o Hangjelzések (44%)
 - o Könnyen értelmezhető táblák, piktogramok, írott anyagok értelmi fogyatékosok számára (44%)
 - o Jelnyelvi tolmácsolás (37%)
 - o Infokommunikációs fejlesztések hallássérültek számára (37%)
 - o Dombornyomott térképek (19%)

A termékfejlesztés célja, hogy a nyújtott termékek, szolgáltatások minél jobban megfeleljenek a fogyasztói igényeknek. Ennek megfelelően folyamatosan nyomon kell követni a vendégelégedettséget, össze kell vetni az igényeket a nyújtott szolgáltatásmixszel és színvonallal; és hiányosságok, elmaradások esetén bővíteni, fejleszteni kell a kínálatot. A közösen megvalósítható feladatok mellett ez az egyes szolgáltatások szintjén is megjelenő teendő, hiszen a turisztikai szolgáltatások többségét helyi vállalkozások, szervezetek nyújtják.

Fő feladatok:

- Teljesítményértékelés (Id. monitoring feladatok)
- Akadálymentes kínálat folyamatos bővítése, fejlesztése:
 - o A meglévő kínálati elemek minőségének megőrzése, fejlesztése
 - o Új kínálati elemek bevonása
 - Az akadálymentes turisztikai kínálat spektrumának bővítése
 - Új akadálymentes turisztikai termékcsomagok kialakítása (a kínálatbővítésnek megfelelően, az új kínálati elemek bevonásával)
 - Földrajzi kiterjesztés, új területek bevonása az akadálymentes turisztikai kínálatba
 - o Új, akadálymentes turisztikai szolgáltatások, programok kialakítása a hozzáférhető turisztikai attrakcióknál, szolgáltatóhelyeken
 - o Interpretáció fejlesztése



8.1.4 Akadálymentes turisztikai fókuszterületek kijelölése

A vonzerőleltár alapján megállapítható, hogy a Baja-Zombor térségben jelenleg igencsak csekély az akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások száma és a települések épített környezete, a közlekedési lehetőségek és egyéb háttér szolgáltatások hozzáférhetősége is erősen korlátozott a legtöbb területen. **Fontos hangsúlyozni azt, hogy az akadálymentes turizmus csak akkor működhet, ha adott térség a turisztikai értéklánc mentén, annak minden elemében akadálymentes:** pontszerű, egy-egy kínálati elemet érintő akadálymentesítés nem elegendő ahhoz, hogy a térségbe érkező fogyatékkal élő turista hozzáférjen a turisztikai élményekhez.

A teljes térség akadálymentesítése ilyen komplex módon ezért középtávon se jelent reális törekvést.

A nemzetközi jó gyakorlatok alapján ezért javasolt lépcsőről lépésre haladni, csak egy szűkebb földrajzi területre koncentrálni és adott területen biztosítani a minél teljesebb körű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz, élményekhez, a szükséges háttérfejlesztések (ld. közlekedés, települési infrastruktúra stb.) megvalósításával. A rendelkezésre álló források függvényében bővíthető a későbbiekben ez a földrajzi terület.

A fókuszterület kiválasztásának fő szempontjai:

- Távolabbi célterületekről könnyen elérhető legyen autóval, illetve tömegközlekedéssel;
- Turisták számára valóban vonzó húzóattrakciókat, vonzerőket tartalmazzon;
- Biztosítható legyen a változatos, élményekben gazdag tartózkodáshoz szükséges akadálymentesíthető kiegészítő szolgáltatáskör;
- Biztosítható legyen megfelelő kapacitású akadálymentesíthető szálláslehetőség, vendéglátó kínálat;
- Az egyes kínálati elemek között ne legyen túlságosan nagy, a fogyatékkal élők számára már túlzott terhet jelentő távolság;
- A terület bejárása szakaszolható legyen akár több napos programra;
- Az egyes kínálati elemek között biztosított legyen az autós, illetve tömegközlekedési lehetőség, a területen belül ne legyen olyan akadály, amely a bejárhatóságot eleve kizárja.

Mivel a fogyatékkal élő turisták számára a nagyobb távolságok megtétele nehézséget okozhat, ezért **kisebb fókuszterületek kijelölése indokolt** a fenti szempontok mentén. **Ezek a fókuszterület később összeköthetők; vagy jobb állóképességű turisták által egy utazás alkalmával is felfűzhetők.**

A javasolt fókuszterületek részletes bemutatását és fejlesztési szükségleteinek meghatározását az ezekhez kapcsolódó akadálymentes tematikus útvonalakat leíró LOT 2 tanulmány tartalmazza, jelen fejezetben csak a legfontosabb jellemzőkre és fejlesztési irányvonalakra térünk ki.

Javasolt fókuszterületek:

1. **Javasolt fókuszterület: Baja – (belváros – Petőfi-sziget – Halászpárt –) Gemenc**

A fókuszterület **Baja turisztikai szempontból leginkább vonzó központi területeit, valamint a térségi turisztikai kínálatban húzóattrakciónak számító Gemenc programkínálatát foglalja magában**, ahol részben már rendelkezésre állnak akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások.

- A fókuszterületen található a jelen projekt keretében készülő **akadálymentes turisztikai információs és látogatóközpont**, amely az akadálymentes térségi utazás kiindulási pontja lehet és adaptív kiállítás is megtekinthető.
- A **Szentháromság tér és a belváros épített környezete Baja kiemelt látnivalója**, a belvárosi területek utcái egy-egy belvárosi séta keretében zömében kerekesszékekkel is bejárhatók (kivételt jelent a Szentháromság tér, ahol a macskaköves burkolat problémát jelent).
- A **Petőfi-sziget akadálymentesen bejárható**, körben végig szilárd betonozott, illetve térkő burkolattal ellátott utak vezetnek. Inkluzív játszótér található itt a fogyatékkal élők számára is. Az új akadálymentes látogatóközpontban adaptív kiállítást tekinthetnek meg a fogyatékkal



élők is, a szükséges kiszolgáló infrastruktúra is rendelkezésre áll majd. A további létesítmények akadálymentesítése fejlesztést igényel.

- **A Halászpárt – Sugovica sétány – Türr kilátó környezete is kedvelt a turisták körében, a sétány térkövezett, akadálymentesen végigjárható** (de a Türr kilátónál nem mindenhol járható be a terület kerekesszékekkel). A halászlátogatás megközelíthető járdáról, részben bejárható kerekesszékekkel is.
- **A Gemenci kisvasút, a pörbölyi Ökoturisztikai Központ szintén népszerű attrakció, a bajai kirándulások elmaradhatatlan része. Kerekesszékek szállítására is alkalmas kisvasút vagon áll rendelkezésre, az ökoturisztikai központ fogadóépülete (jegypénztár, ajándékbolt, mosdó) akadálymentes, játszótér található itt, 1 db kétágyas, fürdőszobás akadálymentes szoba áll rendelkezésre.**
- A Szentháromság téren nagy parkolóterület áll rendelkezésre, a Polgármesteri Hivatal előtt és a Petőfi-szigeten, a pörbölyi Ökoturisztikai Központnál **akadálymentes parkolóhelyek is találhatóak.**
- Jelen projekt keretében beszerzésre kerülő **minibusz** a mozgássérültek szállítását biztosítja.
- A fókuszterületen **akadálymentesített nyilvános illemhelyek érhetők el** (Petőfi-szigeten, Turisztikai Központban, strandterületnél, új látogatóközpontban, Türr-büfénél, a pörbölyi Ökoturisztikai Központnál, városi piacnál, belváros több létesítményében).
- **A fókuszterületen található a térség egyetlen valóban akadálymentes szállást kínáló szállodája, a Duna Wellness Hotel** (2 db fürdőszobás, akadálymentes szoba), emellett (részben) akadálymentes vendéglátóhelyek is üzemelnek itt. A pörbölyi Ökoturisztikai Központban egy kétágyas, fürdőszobás akadálymentes szoba áll rendelkezésre.
- Az új akadálymentes látogatóközpontban **adaptív kerékpárok kölcsönzésére nyílik mód.**

Fő fejlesztési szükségletek (ezek részletezését a LOT 2 tanulmány tartalmazza):

- Szentháromság tér akadálymentesítése – burkolat, parkolóterület fizikai akadálymentesítése a mozgáskorlátozottak és a látás- illetve hallássérültek számára; Halászpárt akadálymentesítése
- Szükséges útburkolat javítások elvégzése a fókuszterületen, akadálymentesítés a látás- illetve hallássérültek számára (vezetősávok, hang- illetve fényjelzéssel ellátott átkelőhelyek, hangjelzések esetén indukciós hurok stb.)
- Nem, vagy csak részben akadálymentesített látnivalók, attrakciók fejlesztése (pl. uszoda, strand, múzeumok, kiállítóterek, templomok)
- Új akadálymentes kínálati elemek létrehozása (pl. akadálymentes fitnesspark, Türr-kilátónál ill. más kiállítóhelyeken adaptív interpretációs eszközök, kulturális programok akadálymentesítése)
- Teljes körű IKT akadálymentesítés
- Adaptív utcabútorok, pihenőhelyek kihelyezése
- A bejárást segítő eszközök kölcsönzése (pl. Pörbölynél terepre alkalmas kerekesszékek, mopedek; Sugovicán akadálymentes kenuk, vízi járművek), elektromos mopedek feltöltési lehetőségének biztosítása
- Akadálymentes közlekedési lehetőség biztosítása a belváros és a kisvasút állomása között (pl. akadálymentes minibusz irányjával)
- Szálláshelyek és vendéglátóhelyek akadálymentesítésének támogatása
- Információszolgáltatás fejlesztése
- Speciális programok szervezése a fogyatékkal élők számára, pl. speciális vezetett séták, ökoturisztikai programok

2. Javasolt fókuszterület: Zombor – Monostorszeg – Bezdán

A fókuszterület Zombor belvárosát, valamint a két közeli, szintén látogatott települést, Monostorszeg és Bezdánt foglalja magában. A fókuszterületen vannak ugyan (részben)



akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások, de az akadálymentes turizmus még jelentős fejlesztést igényel.

- Zombor belvárosa a projektterület szerbiai oldalának kiemelt turisztikai célpontja.
- **Zombor Város Turisztikai Hivatala akadálymentesített, IKT eszközök is rendelkezésre állnak.**
- **A belvárosi terület jól bejárható, zömében jó minőségű aszfaltozott, széles járdák vezetnek a főbb látnivalókhoz.**
- A belvárosban néhány **részben akadálymentes múzeum, kiállítás** érhető el (földszinti területeken), a Galériában interaktív interpretációs eszközök is megtalálhatók.
- **Inkluzív játszótér** van a Városháza közelében.
- Zomborban a **strand** rendelkezik megfelelően kialakított parkolóval, és biztosított a mozgáskorlátozottak számára egészen a vízig történő lejutás is, de ott már lépcsők nehezítik a vízbe jutást.
- **Jelen projekt keretében beszerzésre kerülő katamarán alkalmas mozgássérültek ki- és beszállására. A hajóról rámpa segítségével más kikötőkben is biztosítható a biztonságos be- és kiszállás.**
- A városban több helyen **mozgássérült parkolóhely** található.
- Jelen projekt keretében beszerzésre kerülő **minibusz** a mozgássérültek szállítását biztosítja.
- **Monostorszeg** természeti és folklórértékei miatt tart számot a turisták érdeklődésére. **A településen részben akadálymentes turisztikai kínálati elemek** érhetőek el, a **turisztikai információs pont akadálymentes, látássérültek fogadására is alkalmas** megoldásokat kínálnak (turisztikai információs táblák térség fő látnivalóiról Braille írással, illetve audio guide).
- **Bezdánban** a Batinai ütközet emlékmúzeuma, néhány kisebb múzeum és a természeti környezet vonzza a turistákat. Ezek némelyike **(részben) akadálymentes** (pl. a Batinai ütközet emlékmúzeuma akadálymentes, Braille feliratok, dombornyomott taktilis tábla, hangoskönyv érhető el), de általánosságban jelentősebb fejlesztésekre van szükség.
- A szálláshelyek és vendéglátóhelyek fejlesztése viszont igen égető feladat; akárcsak az akadálymentes mosdók biztosítása.

Fő fejlesztési szükségletek (ezek részletezését a LOT 2 tanulmány tartalmazza):

- Belvárosi környezet fizikai akadálymentesítése a látás- illetve hallássérültek számára (vezetősávok, burkolatjelzések, hang- illetve fényjelzéssel ellátott átkelőhelyek, hangjelzések esetén indukciós hurok)
- Nem, vagy csak részben akadálymentesített látnivalók, attrakciók fejlesztése (pl. múzeumok, kiállítóhelyek, bezdáni gyógyfürdő, templomok)
- Új akadálymentes kínálati elemek létrehozása, pl. kiállítóhelyeken adaptív interpretációs eszközök, kulturális programok akadálymentesítése, Monostorszegen és Bezdánban a természeti környezet bejárását segítő fejlesztések megvalósítása (pl. terepre alkalmas kerekesszékek kölcsönzése, sétaútvonalak, tanösvények akadálymentesítése, kifejezetten a speciális igényekre szabott útvonalak, tanösvények kialakítása)
- Strandon a vízbe jutást biztosító akadálymentesítés
- Teljes körű IKT akadálymentesítés
- Adaptív utcabútorok, pihenőhelyek kihelyezése
- A bejárást segítő eszközök kölcsönzése (pl. kerekesszékek, mopedek), elektromos mopedek feltöltési lehetőségének biztosítása
- Akadálymentes közlekedési lehetőség biztosítása az érintett települések között (pl. akadálymentes minibusz irányjárással)
- Akadálymentes nyilvános illemhelyek biztosítása
- Szálláshelyek és vendéglátóhelyek akadálymentesítésének támogatása
- Információs szolgáltatás fejlesztése
- Speciális programok szervezése a fogyatékkal élők számára, pl. speciális vezetett séták, ökoturisztikai programok



3. Javasolt fókuszterület: Baja – Zombor közötti terület az 51-es / 15-ös főút mentén

Az 1. és 2. fókuszterület összekötését biztosítja a Baja – Zombor közötti terület fejlesztése. Ennek a fókuszterületnek a fejlesztése tehát akkor jelent reális célkitűzést, ha az 1. és 2. területek akadálymentes turisztikai kínálatának létrehozása már (legalább részben) megvalósult.

A projekterület magyar oldalán jelentősebb turisztikai attrakciók, látnivalók találhatóak, amelyek azonban csak részben akadálymentesek:

- A **Csátaljai** Könyvtár, Információs és Közösségi Hely kiállítóterei részben akadálymentesek, akadálymentes mosdó rendelkezésre áll. A látás- illetve hallássérülteket segítő fizikai vagy IKT akadálymentesítés nincs, de a gyengénlátók számára nagyítót és hangoskönyv kölcsönzési lehetőséget kínálnak és elérhető olyan munkatárs, aki segíteni tud a betérőknek.
- **Hercegszántón** a Vodica-Máriakert kegyhely és Mária-szobor részben akadálymentesen megközelíthető a zúzott kővel borított parkolóból, akadálymentes mosdó rendelkezésre áll. Bár a Karapancsai-vadászkastély nem akadálymentesített és akadálymentes mosdó sem áll rendelkezésre, a kastélypark részben bejárható kerekesszékekkel (térkövezett, illetve beton járdákon), és Braille írásos információs tábla mutatja be a látnivalókat.
- A **Dávodi** Fürdő nem akadálymentes, de a célcsoport rekreációs igényei miatt fejlesztése fontos lenne a térségi kínálat vonzerejének növelése érdekében.
- Emellett a kisebb látnivalók is felfűzhetők, kínálatuk bővíthető, így vonzerejük növelhető lehet.
- Csátalján és Nagybaracsán a szolgáltató tájékoztatása szerint akadálymentes szálláshelyek (vendégházak) érhetőek el, de a fotók alapján az információk megbízhatósága megkérdőjelezhető.

A projekterület szerbiai oldalán felfűzhető kisebb települések jelentősebb turisztikai látnivalókkal nem bírnak.

Fő fejlesztési szükségletek (ezek részletezését a LOT 2 tanulmány tartalmazza):

- Nem, vagy csak részben akadálymentesített látnivalók, attrakciók akadálymentesítése a mozgáskorlátozottak és a látássérültek számára egyaránt (különös tekintettel a dávodi fürdőre)
- Új akadálymentes kínálati elemek létrehozása, pl. kiállítóhelyeken adaptív interpretációs eszközök, kulturális programok akadálymentesítése, Hercegszántón a természeti környezet bejárását segítő fejlesztések megvalósítása (pl. terepre alkalmas kerekesszék kölcsönzése, sétaútvonalak, tanösvények akadálymentesítése, kifejezetten a speciális igényekre szabott útvonalak, tanösvények kialakítása)
- Teljes körű IKT akadálymentesítés
- Adaptív utcabútorok, pihenőhelyek kihelyezése
- A bejárást segítő eszközök kölcsönzése (pl. kerekesszékek, mopedek), elektromos mopedek feltöltési lehetőségének biztosítása
- Akadálymentes közlekedési lehetőség biztosítása az érintett települések között (pl. akadálymentes minibusz irányjáráttal)
- Szálláshelyek és vendéglátóhelyek akadálymentesítésének támogatása
- Információs szolgáltatás fejlesztése

4. Javasolt fókuszterület: Baja – Mohács kerékpáros útvonal

A térség legszebb kerékpáros útvonala az EuroVelo 6 Dunamenti kerékpárút, amelynek bejárása Baja és Mohács között a jó fizikai állapotban lévő fogyatékkal élők számára is kivitelezhető lehet, speciális kerékpár rendelkezésre állása esetén, esetleg elektromos mopeddel.

A magyarországi útvonal EV6 táblákkal jelölve Bajától délre a Duna bal partján halad Újmohácsig, Szeremle és Dunafalva települések érintésével. Újmohácsnál komppal, vagy kishajóval lehet átkelni a Dunán.



- **Az útvonal két végpontja, Baja és Mohács kínálja a térségben a legtöbb (legalább) részben akadálymentesített látnivalót, szolgáltatást.**
- Az útvonal zömében árvízvédelmi töltésen halad, kisebb részt alacsonyabb rendű (településeken belüli) közutakat érint. **Az útvonal egy 5 km-es földes-kavicsos szakaszt leszámítva (mely száraz időben jól kerékpározható) szilárd burkolatú; jellemzően jó minőségű.** A sík terep kevésbé gyakorlott kerékpárosoknak is könnyű bejárást biztosít. Teljes hossza 32 km. (Az útvonal részletes leírását a Greenways projekt keretében készült tanulmány tartalmazza.)

Fő fejlesztési szükségletek (ezek részletezését a LOT 2 tanulmány tartalmazza):

- Az útvonal nem szilárd burkolatú szakaszának fejlesztése
- Terepbejárásra alkalmas adaptív kerékpárok kölcsönzése
- Elektromos moped töltési lehetőség biztosítása
- Transzfert szolgáltatás akadálymentes minibusszal (garantált időpontokban, illetve előrendelés esetén)
- A községi településeken – Szeremlén, Dunafalván, Újmohácson – lévő látnivalókhoz vezető út, valamint a létesítmények akadálymentesítése (mozgáskorlátozottak, valamint látás- és hallássérültek számára)
- Dunafalva-Dunaszekcső kompállomás akadálymentesítése
- Akadálymentes pihenőhelyek kialakítása adaptív utcabútorokkal
- Dunai szabadstrandok akadálymentesítése (legalább egy helyszínen), a vízhez jutási lehetőség biztosításával
- Természeti környezet bejárást segítő fejlesztések megvalósítása (pl. terepre alkalmas kerekesszékek kölcsönzése, sétaútvonalak, tanösvények akadálymentesítése, kifejezetten a speciális igényekre szabott útvonalak, tanösvények kialakítása)
- Vendéglátóhelyek akadálymentesítésének támogatása
- Akadálymentes illemhely biztosítása
- IKT akadálymentesítés, teljes körű információszolgáltatás
- Programszervezés, pl. vezetett kerékpártúrák

8.2 KÖZÖS MENEDZSMENT FELADATOK

8.2.1 Szervezeti háttér biztosítása

A Baja-Zombor akadálymentes turisztikai desztináció kialakításához az egyenlő esélyű hozzáférést a turisztikai értéklánc valamennyi elemében komplex módon kell biztosítani. Ez csak térségi együttműködésben, közös erőfeszítések által, az érintett szervezetek bevonásával és motiválásával lehetséges.

Beavatkozási területek és feladatok:

8.2.1.1 Ernyőszervezetek fejlesztése

Szükség van egy olyan ernyőszervezetre, amely összefogja az akadálymentes turisztikai desztináció kialakításának és fejlesztésének feladatait, biztosítja az együttműködés szervezeti és technikai háttérét és koordinálja a közös feladatok megvalósítását. A határon átnyúló térségben jelenleg a térségi turisztikai desztinációmenedzsment feladatokat a magyar oldalon a Bajai TDM szervezet, a szerb oldalon pedig Zombor Város Turisztikai Hivatala látja el, így javasolt az akadálymentes desztináció menedzsmentjével kapcsolatos feladatokat is e két szervezethez rendelni, és a két szervezet között hatékony együttműködést kialakítani.



Feladatok:

- Ernyőszervezetek fejlesztése:
 - o Szakmai képzések, tanulmányutak, egyéb tudásmegosztó események szervezése az új típusú feladatoknak megfelelően
 - o Többletfeladatoknak megfelelő technikai, humán és pénzügyi kapacitások biztosítása
- Ernyőszervezetek közötti együttműködés fejlesztése:
 - o Rendszeres egyeztetések, szakmai és menedzsment meetingek szervezése
 - o Informális partnerségépítő események szervezése
 - o Turisztikai adatbázisok összekötése, harmonizálása
 - o Közös feladatmegvalósítás koordinációja (pl. közös kiadványkészítés, programszervezés – ld. következő feladatoknál)

8.2.1.2 Partnerségépítés

Az akadálymentes turisztikai desztináció fejlesztése nem nélkülözheti a széles körű társadalmi összefogást, partnerséget. Rendkívül fontos az érintett szervezetek bevonása, elsősorban a turisztikai és a fogyatékkal élők érdekképviselőit ellátó szervezetekkel való szakmai kooperáció. Emellett a turisztikai szolgáltatók szemléletformálása, képzése is elengedhetetlen, akárcsak a lakosság érzékenyítése a speciális igényű utazók jobb elfogadása érdekében.

Például a MEOSZ tagjaként a Mozgáskorlátozottak Bácskai Megyei Egyesülete átfogó szerepet tölt be a térség mozgáskorlátozottainak társadalmi összefogásában. Az egyesület a térségben 28 településen képviseli a mozgáskorlátozottakat, tagjaik közül a kerekesszékesek száma nagyságrendileg 100 fő. Az egyesület tagjainak száma megközelíti a 4.000 főt, települési szinten csoportvezetőkkel működnek.

Feladatok:

- Partnerségépítés külső szakmai szervezetekkel, szakértőkkel:
 - o Szakmai adatbázis összeállítása a fogyatékkal élőket képviselő szervezetekről, szakértőkről (kontaktadatokkal)
 - o Kapcsolatfelvétel, partnerség kialakítása
 - o Rendszeres szakmai egyeztetések szervezése (pl. kerekasztal beszélgetések, szakmai meetingek, tanulmányutak)
 - o Szakmai szervezetek bevonása a fejlesztési programok, tanulmányok, projektek előkészítésébe
 - o Közös fejlesztések, projektek inicializálása
 - o Közös programszervezés
 - o Szakértői hálózat kialakítása rehabilitációs szakemberek (pl. fejlesztések előkészítéséhez, szolgáltatói minősítésekhez), jeltolmácsok, speciális túravezetők bevonásával
- Turisztikai szolgáltatók képzése, szemléletformálása (részletesen ld. 8.2.3.1 feladat)
- Lakossági szemléletformálás:
 - o Szemléletformáló kommunikációs kampányok szervezése
 - o Szemléletformáló programok szervezése helyi iskolákban
 - o Közös események, programok szervezése épek és fogyatékkal élők számára

8.2.2 Naprakész, megbízható, akadálymentes információszolgáltatás

Az utazásszervezéshez és a tartózkodás ideje alatt is naprakész, megbízható információkat kell nyújtani a fogyatékkal élők és speciális igényű utazók számára az elérhető akadálymentes turisztikai és háttérszolgáltatásokról annak érdekében, hogy ne ériék a látogatókat kellemetlen meglepetések. Az



információkhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához egyértelmű, könnyen érthető információközlés és speciális infokommunikációs eszközök alkalmazása szükséges.

Beavatkozási területek és feladatok:

8.2.2.1 Adatbázisépítés, -frissítés

Az információszolgáltatás alapját a térségi vonzerőleltár jelenti. Ennek karbantartása, folyamatos frissítése, aktualizálása ezért rendkívül fontos annak érdekében, hogy az információszolgáltatás mindig megbízható és naprakész legyen. Ez szorosan kapcsolódik a szolgáltatói minősítési rendszer működtetési feladataihoz is (ld. 8.2.3.2 pont), egyúttal inputot ad a jövőbeni fejlesztési igények, szükségletek meghatározásához és az ezekre épülő fejlesztési tervek megalapozásához.

Feladatok:

- Szolgáltatói felmérések készítése az akadálymentesítési jellemzőkről
- Infrastrukturális és egyéb hiányosságok, szűk keresztmetszetek feltárása, rögzítése
- Adatbázis folyamatos frissítése, aktualizálása

8.2.2.2 Utazásszervezéshez szükséges információszolgáltatás fejlesztése

A speciális igényű turisták utazásainak megszervezéséhez teljes körű információt kell nyújtani a térségben elérhető akadálymentes szolgáltatásokról, programlehetőségekről. Ez a 8.2.2.1 feladatnál bemutatott adatbázisra alapozva, elsősorban az elektronikus információs platformok akadálymentesítésével biztosítható; de igen hasznos az elektronikus foglalási lehetőség is, különösen a hallássérültek szempontjából.

Fontos feladatot jelent továbbá a hatékony együttműködés kialakítása utazásszervezőkkel, utazási irodákkal a speciális igényű utazók számára megfelelő utazási ajánlatok összeállításának segítésére.

Feladatok:

- Turisztikai honlap akadálymentesítése teljes körű információszolgáltatással az akadálymentesítettségről
- Szolgáltatói honlapok akadálymentesítése látássérültek számára
- Elektronikus foglalási lehetőségek kialakítása (foglalási naptár, online foglalás)
- Hatékony együttműködés kialakítása utazásszervezőkkel, utazási irodákkal a speciális igényű utazók számára megfelelő utazási ajánlatok összeállításának segítésére:
 - o Speciális utazásokat szervező utazási irodák, utazásszervezők feltárása, kapcsolatfelvétel
 - o Szolgáltatások kiajánlása, utazási ajánlatok kialakításának segítése

Viajes AcceSibles – speciális utazásokat szervező utazási iroda, Spanyolország

A spanyol Viajes 2000 utazásszervező céget 1977-ben hozták létre. A cég bel- és külföldi utakat szervez és kifejezetten a fogyatékkal élők, valamint az idősek utazásszervezésére specializálódott. A cég Spanyolország hivatalos utazási irodája a Paralimpiai Játékokra és más parasport eseményekre.

A Viajes AcceSibles projekt keretében az akadálymentes utazásszervezés elősegítésére létrehoztak egy foglalási keresőmotort, amelynek segítségével spanyol és külföldi szállodák akadálymentes kínálata kereshető és foglalható le. A keresőmotor úgy fejlesztették ki, hogy teljes mértékben önálló online foglalást tegyen lehetővé a fogyatékkal élők (mozgáskorlátozottak, látás- illetve hallássérültek, értelmi fogyatékosok) számára. A honlap teljes mértékben akadálymentesített, a böngészés és foglalás egér használata nélkül is lehetséges. A szállodák mellett a fogyatékosági típus szerinti akadálymentes csomagok is foglalhatók bel- és külföldön egyaránt. A honlapon megtalálható



egy „Kiválóan megközelíthető létesítmények” szekció is, amely a Viajes 2000 szakértői csapata és munkatársai által minősített létesítményekről ad információt.

Az iroda szolgáltatásai: zökkenőmentes kommunikáció a problémák elkerülésére, garantáltan akadálymentes szállások és szolgáltatások versenyképes árak mellett, segítségnyújtás induláskor, csoportok számára a közlekedésben, transzfer szolgáltatás, együttműködés fogyatékosokat segítő szervezetekkel az utazások tervezésében, megszervezésében, szolgáltatások minőségellenőrzése, 24 órás segítségnyújtás probléma esetén.

Forrás: Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices - Module V: Best Practices in Accessible Tourism (UNWTO Publications; <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/modulev13022017.pdf>)

8.2.2.3 Helyszíni információszolgáltatás, kommunikáció

A speciális igényű turisták számára helyben, a tartózkodás alatt is biztosítani kell a szükséges információkat. Ehhez az információkat könnyen hozzáférhető és érthető formában kell közzétenni, a helyszíni kommunikáció során biztosítani kell a fogyatékkal élők számára megfelelő kommunikációs megoldásokat, eszközöket.

Feladatok:

- Turisztikai információs irodák fizikai akadálymentesítése mozgáskorlátozottak és látássérültek számára
- Információs táblák akadálymentesítése:
 - o Nagyméretű betűk, kontrasztos színek, egyértelmű, egyszerű szimbólumok használata, lehetőség esetén megvilágítás
 - o Braille feliratok alkalmazása
- Látássérültek számára megfelelő kiadványok készítése:
 - o Nagyméretű betűk, kontrasztos színek, egyértelmű, egyszerű szimbólumok használata
 - o Braille írásos kiadványok, térségi útikalauzok készítése
- Audiovizuális helyszíni kommunikációs eszközök fejlesztése:
 - o Térségi mobilapplikációs túravezető alkalmazás készítése, QR kódok kihelyezésével elektronikus információszolgáltatás (valamennyi akadálymentes szolgáltatás feltüntetésével, elérhetőségével)
 - o Információs terminálok kihelyezése akadálymentesített tartalmakkal (audio és vizuális tartalmak)
 - o Audio guide programok fejlesztése, eszközök alkalmazása
 - o Kisfilmek, videók narrációja, feliratozása, jelnyelvi tolmácsolása
 - o Fény- és hangjelzések alkalmazása (pl. biztonsági berendezéseknél)
 - o Indukciós hurok kiépítése információs irodákban (az indukciós erősítő által továbbított audio jelet a speciális nagyothalló készülékkel rendelkezők kifogástalan minőségű hangként tudnak venni)
 - o (Rádiós) beltéri jelzőrendszerek alkalmazása a látássérültek közlekedésének segítésére
 - o Jelnyelvi tolmácsolás biztosítása információs irodákban (igény esetén)
- Helyszíni elektronikus foglалási lehetőségek biztosítása
- Vendégelégedettségi és egyéb űrlapok elérhetővé tétele QR kóddal vagy más elektronikus formában
- Turisztikai információs irodák munkatársainak felkészítése az akadálymentesítési információk megosztására, a speciális igényű turisták tájékoztatására, vendégkezeltésre



8.2.3 Turisztikai szolgáltatások akadálymentesítésének ösztönzése

Egy turisztikai desztináció természetesen csak akkor működhet sikeresen, ha a turisztikai szolgáltatások megfelelő minőségben állnak rendelkezésre. Különösen fontos ez az akadálymentes turisztikai desztinációk fejlesztése esetén, hiszen a vendégek számára biztosítani kell az akadálymentesen hozzáférhető szálláshelyeket, étkezési lehetőségeket, programkínálatot. Közös menedzsment feladatot jelent a turisztikai szolgáltatók ösztönzése az akadálymentes szolgáltatások kialakítására, a színvonal javítására, de rendkívül fontos a szolgáltatók szemléletformálása is az akadálymentes turizmus társadalmi és gazdasági előnyeinek bemutatása, megismertetése, a speciális igényű utazók megfelelő fogadása, kezelése érdekében.

Beavatkozási területek és feladatok:

8.2.3.1 Szemléletformálás, tudástranszfer tevékenységek

A turisztikai szolgáltatókat fel kell készíteni a speciális igényű turisták fogadására, meg kell ismertetni velük az akadálymentesítési követelményeket és jó gyakorlatokat; emellett biztosítani kell, hogy naprakész információkkal rendelkezzenek a vendégeik számára kiejánlható térségi akadálymentes turisztikai termékekről, szolgáltatásokról, programlehetőségekről.

Feladatok:

- Szolgáltatói képzések szervezése
- Egyéb tudásmegosztó események szervezése: meetingek, kerekasztalbeszélgetések, workshopok, tanulmányutak a jó gyakorlatok bemutatására, az akadálymentes turizmus gazdasági előnyeinek megismertetésére
- Programszervezés a helyi, térségi szolgáltatók bevonásával a fogyatékkal élők számára
- Kiadványok, hírlevelek készítése, pl.
 - o Akadálymentesítési útmutató turisztikai szolgáltatók számára
 - o Jó gyakorlatok gyűjteménye
 - o Kiejánlható akadálymentes turisztikai termékek, szolgáltatások katalógusai
 - o Hírlevél küldés aktuális programokról, szolgáltatásokról
- Egyéni szakmai segítségnyújtás, mentorálás – szakértői pool létrehozása, egyéni konzultációs / mentorálási lehetőség biztosítása
- Hozzáférés biztosítása szakértői adatbázishoz (pl. jeltolmács, speciális túravezető)

Szolgáltatók akadálymentesítési útmutatója, VisitScotland / VisitEngland

Az angol, illetve a skót turisztikai ügynökség szorgalmazza, hogy a turisztikai szolgáltatók készítsenek akadálymentesítési útmutatót arról, hogy létesítményükben milyen szolgáltatások érhetők el fogyatékkal élők számára. Felméréseik szerint a speciális igényű utazók 95%-a az utazási döntés előtt a létesítmény honlapján keres információt az akadálymentesítettség mértékéről, az elérhető szolgáltatásokról, ezért rendkívül fontos az, hogy a szolgáltatók megosszák ezeket az információkat, minél részletesebben. Ehhez mintákat is közzétettek – pl. étterem, turisztikai attrakció akadálymentesítési útmutatója; amelyek igen részletesen, szöveges leírásokkal és képekkel mutatják be az akadálymentesítési jellemzőket, így többek között a megközelíthetőséget, a parkolási lehetőségeket, a bejárat, a folyosók és egyéb vendégterek kialakítását, a szintek közötti közlekedést, a hallás- és látássérültek számára kialakított megoldásokat, a speciális eszközöket és felszereléseket.

Forrás: [Example Guides](#) | [Accessibility Guides](#)

Visit England, British Tourist Authority - „Easy does it“ Guide

A brit turisztikai hatóság kiadott egy speciális kiadványt is a turisztikai szolgáltatások egyszerűen megvalósítható, alacsony költségigényű akadálymentesítési beavatkozásairól. A kiadvány kitér az akadálymentesítés jogi követelményeire és gazdasági előnyeire és bemutatja azokat a



beavatkozásokat, amelyekkel gyorsan, kis költséggel érhető el jelentős változás a szolgáltatóhelyek hozzáférhetőségének javításában: ilyen például a teljeskörű információközlés a szolgáltatások hozzáférhetőségéről (részletesen), a foglalási lehetőségek bővítése, IKT fejlesztések megvalósítása, vendégelégedettségi visszajelzések gyűjtése és kezelése stb.

Forrás: [Layout 1 \(visitbritain.org\)](http://visitbritain.org)

8.2.3.2 Védjegyrendszer kialakítása és működtetése

A védjegyrendszer kialakításának kettős célja van: egyrészt informálja a látogatókat a turisztikai szolgáltatás megfelelőségéről, másrészt orientálja is a vendéget a szolgáltatás kiválasztásában, így növeli a keresletet a minősített szolgáltatások iránt (ezáltal ösztönzi a szolgáltatókat a védjegy megszerzésére és az ehhez szükséges szolgáltatási minőség biztosítására). A védjegyrendszernek az akadálymentes turizmus szempontjából különösen nagy jelentősége van, hiszen a megbízható információk rendelkezésre állása alapvető fontosságú a szolgáltatások igénybevételéhez, a kellemetlen meglepetések elkerüléséhez.

Feladatok:

- Védjegyrendszer koncepciójának és működési kereteinek kialakítása
- Szolgáltatók minősítése
- Szolgáltatási minőség rendszeres ellenőrzése

A védjegyrendszer kialakításának koncepcióját a LOT 3 tanulmány tartalmazza.

Akadálymentes zöld útvonalak minősítési védjegye, Franciaország

A francia Turisztikai Főigazgatóság által bevezetett "Tourisme et Handicaps" minősítési védjegy célja, hogy megbízható és objektív tájékoztatást adjon a fogyatékkal élők számára az akadálymentes turisztikai célterületekről, szolgáltatásokról. A védjegy megszerzéséhez a különböző (mozgás-, látás-, hallássérült) fogyatékosági csoportok szerinti követelményrendszert kell teljesítenie a szolgáltatóknak.

A zöld útvonalak esetében az előírás között szerepel:

- Legalább 3 méter szélességű, kemény, sima, csúszásmentes burkolatú, taktilis jelekkel ellátott, legfeljebb 5%-os emelkedőt / lejtőt tartalmazó útvonalak,
- A közelben akadálymentes parkolók,
- Megfelelő magasságban elhelyezett, nagy betűkkel és kontrasztos színekkel készített, illetve braille feliratokkal ellátott információs táblák,
- Audio guide rendszerek,
- Adaptív (azaz a speciális igényeknek megfelelően kialakított) utcabútorok,
- Akadálymentes illemhelyek.

Forrás: *Guide to best practices and recommendations for accessible Greenways (Environmental Activities and Greenways Department, Spanish Railways Foundation)*

8.2.3.3 Eszközkölcsönzési rendszer kialakítása

A különböző segédeszközök igen fontos feladatot játszhatnak az akadálymentes turizmus fejlesztésében, hiszen a fogyatékkal élő emberek önállóságát, a különböző turisztikai szolgáltatások önálló, segítség nélküli igénybevételének lehetőségét biztosítják. Amíg az akadálymentes turizmus vendégköre nem ér el egy jelentős részarányt a turisztikai szolgáltatók vendégkörében, addig az egyes szolgáltatóknak nem éri meg beszerezni speciális eszközöket, felszereléseket. A menedzsment szervezet rendelkezésére álló eszközök kölcsönzésével viszont az egyedi igények kielégíthetővé válnak.



Feladatok:

- Eszközkölcsönzési igények felmérése
- Speciális eszközök beszerzése, kölcsönzési lehetőség biztosítása (közvetlenül a vendégeknek, vagy közvetetten, a szolgáltatókon keresztül), pl. speciális vízbe-, homokba vihető kerekesszék, terepviszonyoknak megfelelő kerekesszék, sportszék, speciális kerékpárok, vízi túra eszközök, sportfelszerelések biztosítása a szolgáltatók számára egyedi igények esetén
- Együttműködés helyi szolgáltatókkal speciális eszközök kölcsönzésére (pl. akadálymentesített autó kölcsönzés)
- Térségi kölcsönzési rendszer kialakítása (pl. kombinált túrák esetén az egyik helyszínen felvehető / a másikon leadható eszközök)

8.2.3.4 Pénzügyi támogatás biztosítása

Jelenleg a térségi szolgáltatók, attrakciók akadálymentesítettségi szintje alacsony; ezért a teljes körű akadálymentesítés megvalósítása jelentős anyagi terhekkel jár a szolgáltatók számára. Emiatt az érintett önkormányzatok szerepvállalása a finanszírozásszervezésben rendkívül nagy segítséget jelenthet a számukra. Közös pályázati tevékenységgel, illetve támogatási alap létrehozásával a szolgáltatások akadálymentesítéséhez szükséges pénzügyi források előteremthetők – ehhez a társadalmi finanszírozási megoldásokkal is élni lehet.

Feladatok:

- Közös térségi pályázatok előkészítése és megvalósítása az érintett szervezetek bevonásával, partnerségében:
 - o Transznacionális pályázati lehetőségek: ezek elsősorban a későbbi fejlesztéseket megalapozó szoft típusú beavatkozásokhoz adnak támogatást (pl. tudástranszfer tevékenységek, koncepcióalkotás, szervezetfejlesztés), de pilot projektek keretében akár kisebb léptékű eszközbeszerzésre, IT fejlesztésre is lehetőség nyílnak.
 - o Határon átnyúló pályázati lehetőségek: szoft típusú és infrastrukturális fejlesztések megvalósításához is támogatást nyújthat a magyar-szerb határon átnyúló együttműködési program, amely a fizikai és IKT beruházások mellett határon átnyúló közös programcsomagok kialakítását, rendezvények megvalósítását is finanszírozza.
 - o Hazai intézményrendszeren keresztül EU pályázati lehetőségek: fizikai és IKT akadálymentesítési beruházások megvalósítására adhatnak támogatást a magyar és a szerb fejlesztési programok.
- Társadalmi vállalkozások létrehozásának ösztönzése: a társadalmi vállalkozások olyan szervezetek, amelyek egy meghatározott társadalmi cél elérésére jönnek létre és működnek, miközben jövedelmet is termelnek, profitjukat pedig nagyrészt, vagy teljes egészében visszaforgatják a működésükbe (a társadalmi vállalkozások tehát valahol az üzleti vállalkozások és a civil szervezetek között helyezkednek el). Feladatok:
 - o Tudástranszfer tevékenységek a társadalmi vállalkozásokról, ezek jellemzőiről, működési kereteiről stb.
 - o Mentorálás, coaching támogatás
 - o Pénzügyi támogatások biztosítása
- Támogatási alap létrehozása: a támogatási alap létrehozásával az önkormányzatok fejlesztési forrásokat nyújthatnak a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítéséhez, speciális eszközbeszerzésekhez, IKT fejlesztésekhez, smart megoldások / innovációk kidolgozásához és megvalósításához. A támogatási alap lehetséges forrásai:
 - o Önkormányzati források
 - o Pályázati támogatások
 - o Társadalmi finanszírozási megoldások (pl. társadalmi hatáskötvények, „crowdfunding” közösségi finanszírozás)



A támogatási alap létrehozásának feladatai:

- Támogatási alap koncepciójának kidolgozása (milyen tevékenységeket, milyen módon, milyen finanszírozási eszközökkel kívánunk támogatni, forrásbevonás módjai, lehetőségei, együttműködések rendszere, intézményi háttér)
- Finanszírozásszervezés
- Támogatási alap működtetése – pályázatok kiírása, értékelése, megvalósítás monitoringja, támogatói feladatok ellátása, kapcsolódó tudástranszfer tevékenység biztosítása

Portugál „All for All” kampány projekt támogatásai

A portugál nemzeti turisztikai hatóság által 2016-ben indított „All for All” kampány keretében pénzügyi támogatásokat is kínáltak a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítéséhez, 5 millió EUR keretösszeggel. A támogatás segítségével 116 akadálymentesítési projektet valósítottak meg magánvállalkozások és közintézmények.

*Forrás: <https://www.accessibletourism.org/resources/press-release-all-for-all-portugal.pdf>;
<https://www.traveldailynews.com/post/portugal-wins-the-first-accessible-tourist-destination-award-by-the-unwto>*

8.2.4 Közös értékesítési és marketingtevékenység

Az akadálymentes térség, mint egységes turisztikai desztináció piacra viteléhez, népszerűsítéséhez és márkáépítéséhez elengedhetetlen a koordinált értékesítési és marketingtevékenység megvalósítása. Ennek részleteit a következő fejezet tartalmazza.

Portugál „All for All” kampány

A portugál nemzeti turisztikai hatóság 2016-ben indította el „All for All” kampányát a turizmus akadálymentesítése érdekében: tudástranszfer eseményeket szerveztek a turisztikai szolgáltatók számára és pénzügyi támogatásokat is kínáltak a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítéséhez. Létrehozták a Tur4All honlapot, ahol az akadálymentesítettséggel kapcsolatos információk és hasznos tartalmak érthetőek el a fogyatékkal élők számára az utazásszervezéshez. Meghirdették a Hozzáférhető Strand programot, valamint a Hozzáférhető Fesztivál programot: olyan létesítmény és események népszerűsítését szolgálták ezek a programok, amelyek a speciális igényű utazók (kerekesszékesek, látássérültek, idősek, terhes nők stb.) számára is hozzáférhető kínálati elemeket nyújtanak. Egy belső szolgáltatói honlapot is kialakítottak, amelyen keresztül hasznos információkat, jó gyakorlatokat osztanak meg a szolgáltatókkal, intézményekkel. Turizmusszakmákat oktató 12 iskolában a tantervbe beépítésre került egy akadálymentes turizmusnak szentelt modul. Erőfeszítéseik elismeréseként Portugália nyerte el 2019-ben az UNWTO „Akadálymentes turisztikai desztináció” díját (szakértői bizottság értékeli és ismeri el azokat a turisztikai desztinációkat, amelyek mindenki számára egyenlő esélyű hozzáférést biztosítanak az utazási élményekhez). Az akadálymentes turizmus fejlesztését azóta is folytatják, pl. egy új „More Access” program keretében 15 millió EUR költségkerettel kb. 50 önkormányzatnál személetformáló programokat tartottak, felméréseket készítettek a közintézmények akadálymentesítettsége mértékéről stb.⁸⁷

*Forrás: <https://www.accessibletourism.org/resources/press-release-all-for-all-portugal.pdf>;
<https://www.traveldailynews.com/post/portugal-wins-the-first-accessible-tourist-destination-award-by-the-unwto>*

⁸⁷ <https://www.unwto.org/accessibility>



8.2.5 Monitoring tevékenység

A monitoring tevékenység célja, hogy folyamatosan nyomon kövesse a térség teljesítményét és meghatározza a problémákat, kihívásokat és fejlesztési szükségleteket. Erre építve alakíthatók ki a térség teljesítményét tovább javító jövőbeni fejlesztési projektek, széles körű partnerségre alapozva.

Feladatok:

- Folyamatba épített ellenőrzési, monitoring tevékenység
- Felmérések készítése, pl.
 - o Szolgáltatói felmérések a turisztikai szolgáltatók körében az akadálymentes turizmussal kapcsolatos vélemények, tapasztalatok feltárására
 - o Próbálátogatások, helyszíni ellenőrzések a szolgáltatási minőség ellenőrzésére (védjegyrendszerhez is kapcsolódva)
 - o Vendégelégedettségi felmérések
- Problémák, nehézségek, fejlesztési igények és szükségletek meghatározása – a stratégia felülvizsgálata, szükség esetén módosítása, akciótervek kidolgozása
- Jövőbeni fejlesztési projektötletek meghatározása, kidolgozása az érintett szereplők bevonásával

9. AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓ MARKETINGSTRATÉGIÁJA

A marketingtevékenység célja és feladata, hogy a termékeket, szolgáltatásokat eljuttassa a fogyasztókhoz. Az alábbiakban a legfontosabb feladatokra térünk ki a marketing mix kiemelt elemei mentén.

9.1 ÁR- ÉS ÉRTÉKESÍTÉSI POLITIKA

A Baja-Zombor térség, mint egységes akadálymentes turisztikai desztináció piacra viteléhez szükség van az ár- és az értékesítési politika harmonizálására, közös turisztikai termékek kialakítására és értékesítésére, a fogyasztókkal élők érkezését támogató árak alkalmazására.

A kérdőíves felmérésben résztvevő válaszadók többsége (76%-a) is fontosnak tartaná a közös piaca lépést, értékesítési tevékenységet, így a többség támogatná

- A szolgáltatók minősítését (pl. védjegy) az akadálymentesítés szempontjából;
- Közös adatbázis és honlap létrehozását az akadálymentes szolgáltatásokról;
- Akadálymentes turisztikai programcsomagok kialakítását;
- Speciális szolgáltatások, attrakciók fejlesztése a fogyasztókkal élők számára;
- Kifejezetten a fogyasztókkal élőkre fókuszáló utazásszervezési tevékenység megvalósítását.

Az értékesítés közvetlen és közvetett értékesítési csatornákon keresztül folyhat. Előbbi esetében hangsúlyos szerepe lehet – a mai kor elvárásainak és a fogyasztókkal élők elérési lehetőségeinek megfelelően – az online csatornáknak; míg utóbbiaknál fontos partnerek lehetnek a speciális utakat szervező külföldi és hazai utazási irodák, utazásszervezők és a fogyasztókkal élők szakmai, érdekképviseleti szervezetei.

Javasolt értékesítési csatornák, tevékenységek:

- Online foglalási lehetőség (foglalási naptár), akadálymentesített platformon, közös adatbázisra építve:
 - o Térségi adatbázis összeállítása az akadálymentesített turisztikai szolgáltatásokról (részletezve az akadálymentesítési jellemzőket)



- Együttműködés kialakítása a térségi szolgáltatókkal közös foglalási rendszer kialakítására és működtetésére
- Közvetlen foglalási oldal kialakítása programcsomagokra
- Speciális térségi utazásszervezési tevékenység megvalósítása a térségi szolgáltatókkal együttműködve:
 - Speciális igényekre szabott utazási ajánlatok összeállítása
 - Utazási ajánlatok közvetlen értékesítése online csatornákon
 - Utazási ajánlatok közvetlen értékesítése személyesen (turisztikai irodákban, turisztikai szolgáltatóknál személyesen, illetve telefonos értékesítéssel)
- Utazási ajánlatok belistázása központi értékesítési rendszerekbe, foglalási oldalakba (pl. szállásfoglalási rendszerek)
- Megjelenés speciális igényű utazásokat is bemutató, utakat kínáló turisztikai vásárokon, kiállításokon
- Együttműködés hazai és külföldi speciális utakat szervező utazási irodákkal, utazásszervezőkkel:
 - Értékesítési partnerek felkutatása, kapcsolatfelvétel
 - Utazási ajánlatok összeállítása és eljuttatása az értékesítési partnereknek
 - Értékesítési együttműködés kialakítása (kedvezményekkel)
- Együttműködés fogyatékkal élők szakmai, érdekképviselői szervezeteivel, intézményekkel:
 - Értékesítési partnerek felkutatása, kapcsolatfelvétel
 - Utazási ajánlatok összeállítása és eljuttatása az értékesítési partnereknek
 - Értékesítési együttműködés kialakítása (kedvezményekkel)

A fogyatékkal élők érkezésének ösztönzését az árpolitika is segítheti. A fogyatékkal élők piaca (különösen a belföldi vendégkör) érzékeny szegmensnek tekinthető a szakmai tapasztalatok alapján, így e célcsoportnak nyújtott állandó kedvezményes ár biztosításával a térség, mint úti cél kiválasztása támogatható. Emellett a fogyatékkal élők számára biztosított eseti kedvezményekkel az árpolitika célja lehet, például

- A főszezonon kívüli időszakok forgalmának növelése;
- Több térségi turisztikai attrakció, szolgáltatóhely felkeresésének ösztönzése;
- Több szolgáltatás igénybevételének motiválása;
- Nagyobb társaság érkezésének ösztönzése;
- Visszatérésre ösztönzés.

Javasolt árazás:

Kedvezményes árak	Kedvezmény javasolt mértéke
Kedvezményes árak alkalmazása fogyatékkal élők számára a védjegyrendszerhez csatlakozott szolgáltatóhelyeken	15-20%
Kedvezmény biztosítása egy kísérőnek	100%
Csoportos kedvezmény (10+ fő egyidejű érkezése esetén)	10%
Kedvezményes ár biztosítása szakmai, érdekképviselői szervezeteknek, intézményeknek	kísérő ingyenesen
Kombinált belépőjegyek (több térségi attrakció együttes igénybevétele)	15%
Árak elő- illetve utószezonban	10-15%

8. Táblázat: Javasolt árazás és kedvezmények

Forrás: saját szerkesztés

Javasolt eseti árkedvezmények, akciók:

- Térségi speciális programcsomagok összeállítása és kiajánlása kedvezményes áron:
 - Több szolgáltatásból álló csomagokra járó kedvezmények
 - Hosszabb tartózkodási idő esetén alkalmazott kedvezmények



- Törzsvásárlói programok indítása (visszatérésre ösztönzés), pl. következő látogatás alkalmával felajánlott extra kedvezmény, ajándék szolgáltatás
- Több szolgáltatás igénybevétele esetén nyújtott kedvezmények:
 - o Pecsételő programok (x. szolgáltatás ingyenes)
 - o Kuponajánlatok
- Speciális rendezvényekhez kapcsolódó kedvezmények, akciós árak

9.2 MARKETINGKOMMUNIKÁCIÓ

A marketingkommunikáció célja és feladata a kommunikációs üzenet eljuttatása – hatékony csatornákon és eszközökön keresztül – a célcsoportnak. A kommunikációs mix magában foglalja a reklámozást, a személyes eladást, az eladásösztönzési tevékenységeket és a PR aktivitásokat.

Kommunikációs üzenet:

A Baja-Zombor térség **szerezzel várja** a *speciális igényű* turistákat: rendelkezésre állnak olyan **garantáltan akadálymentesen** hozzáférhető szolgáltatások, kínálati elemek, amelyek révén bárki megismerheti a térség **gazdag természeti és kulturális örökségét**; a hozzáférést **egyedi kedvezmények** is segítik; így **mindenki számára biztosított a turisztikai élmény korlátlan átélhetősége**.

Fő elvek a kommunikációs csatornák és eszközök kiválasztásában:

- Akommunikációs csatornák és eszközök kiválasztásában **hangsúlyos a fogyatékkal élők érdekvédelmi szervezeteinek megszólítása**, hiszen ezzel a célcsoport célzott, ezáltal költséghatékony elérésére nyílhat mód.
- A célcsoport megnyerésében a **bizalomépítés igen lényeges**, ezért **előnyben kell részesíteni a közvetlen kommunikációs eszközöket és a reklámozás helyett javasolt a PR aktivitásokra koncentrálni**.
- A mai kor trendjei és a célcsoport (fizikai, infokommunikációs) elérhetősége miatt **különösen fontos az online csatornák, eszközök használata**.

Fontos kiemelni azt, hogy az akadálymentes turizmus fejlesztésével nemcsak a speciális igényű turisták megnyerésére nyílhat mód, de a **társadalmi felelősségvállalás kommunikálása általában is népszerűsítheti a térséget, hozzájárulhat a pozitív imázskép kialakulásához a szélesebb társadalmi rétegek körében is**.

Javasolt kommunikációs csatornák és eszközök:

- 1) **Akadálymentes turisztikai honlap:** a meglévő turisztikai honlap akadálymentesítésével az utazásszervezéshez szükséges információkat teljeskörűen tartalmazó felület létrehozása.
 - o Teljeskörű információ a térségi turisztikai kínálati elemekről – természeti és kulturális értékek, attrakciók, szolgáltatások – az akadálymentesített részletes bemutatásával, a védjegyes szolgáltatók kiemelésével
 - o További hasznos utazási információk közzététele, pl. utazási információk, háttérinfrastruktúra hozzáférhetősége (linkkapcsolatokkal), térképpel
 - o Speciális funkciók, pl.
 - Garantált programkínálat
 - Rendezvénynaptár
 - Foglalási motor – közvetlen foglalási lehetőség biztosítása a programokra, szolgáltatásokra a fogyatékoság típusa szerinti keresési lehetőséggel
 - Online ügyfélszolgálat, chat
 - Segítő hálózat tagjainak elérhetőségei
 - Visszajelzési lehetőségek: online fórum, vendégelégedettségi kérdőívek, ötletláda stb.



- Linkkapcsolat szakmai-érdekképviseleti szervezetekkel, szolgáltatói honlapokkal
- 2) Közösségi média aktív használata:** az akadálymentes turisztikai térség közösségi média oldalainak létrehozása és aktív használata (rendszeres bejegyzések, eseménynaptár, fotógaléria); videómegosztás, blog / vlog indítás, üzenőfal; online kvízzjátékok stb. Cél a közösségépítés!
- 3) Online reklámozás:**
- Keresőoptimalizálás (célja, hogy a honlap minél jobb helyezést érjen el a böngészők természetes találati listájában a megadott kulcsszavakra)
 - Online hirdetések elhelyezése fogyatékkal élőknek szóló portálokon, szakmai-érdekképviseleti szervezetek honlapján, turisztikai információs oldalakon, szállásfoglalási portálokon, google AdWords hirdetések
 - Közösségi média marketing
- 4) Nagykövet program indítása:** a bizalomépítésben kulcsszerepet játszhat a célcsoport által elfogadott személy(ek) felkérése az akadálymentes turisztikai térség nagyköveti posztjára. A nagykövet feladatai: személyes jelenlét rendezvényeken, nyilatkozattétel, sajtótájékoztatók, publikációk megjelentetése kiadványokban, más kommunikációs felületeken, blogírás, vlog készítés, PR aktivitásában való részvétel, szemléletformálás stb.
- 5) Zöld szám indítása:** segítségkérés, illetve problémák (pl. nem megfelelően akadálymentesített szolgáltatóhely) bejelentési lehetőségei ingyenesen hívható zöld számon
- 6) Turisztikai kiadványok készítése és terjesztése:**
- Az akadálymentes kínálatot bemutató turisztikai kiadvány készítése
 - Tematikus kiadványok készítése az akadálymentes turisztikai termékcsomagokhoz, tematikus útvonalakhoz kapcsolódóan
 - Vakok és gyengénlátók számára speciális turisztikai kiadvány készítése Braille írással
 - A kiadványok eljuttatása térségi turisztikai információs irodákba, helyi szolgáltatókhoz, valamint országosan szakmai-érdekképviseleti szervezetekhez, fogyatékkal élőknek segítő intézményekhez
- 7) Együttműködés térségi és országos szakmai-érdekvédelmi szervezetekkel:**
- Turisztikai kiadványok eljuttatása
 - Hírlevél indítása (havi rendszerességgel az aktuális lehetőségekről, programokról, fejlesztésekről)
 - Szakmai események, programok szervezése (pl. workshopok, terepbejárások, konferenciák, speciális vezetett séták)
- 8) PR aktivitások:**
- Jótékonyági programok szervezése, pl.
 - Fogyatékkal élőkkel foglalkozó iskolák csoportjainak meghívása a térségbe
 - Üdültetési pályázat a térségi lakosok számára (térségen belüli nyaralásra, helyi szolgáltatókkal együttműködve)
 - Jótékonyági nap szervezése, közösségi finanszírozási programmal egybekötve (valamilyen előre meghatározott fejlesztési, jótékonyági célhoz)
 - Események szervezése, pl.
 - Esélyegyenlőségi nap szervezése
 - Aktív és kulturális programok szervezése fogyatékkal élők és épek számára (közös időtöltés, integráció, szemléletformálás)
 - Egyéb események szervezése a fogyatékkal élők aktív bevonásával, pl. környezetvédelmi programok (pl. faültetés), „Segíts, hogy segíthessünk” program (fogyatékkal élők segítenek hátrányos helyzetűeknek, természetvédelmi programokban stb.)
 - Pályázatok kiírása, pl.
 - Az Év akadálymentes szolgáltatója szakmai és közönségszavazás alapítása



- Rajzpályázat meghirdetése gyermekeknek az akadálymentes turizmus témájában
 - Fotópályázat hirdetése a fogyatékkal élők körében a térségi utazási élményeikről
 - Ötletpályázat kiírása akadálymentesítési projektekre
 - Szavazás indítása a fejlesztési prioritásokról (hozzáköthető a jótékonyági naphoz, közösségi finanszírozási programhoz)
 - Szponzoráció:
 - Fogyatékkal élőknek szóló rendezvények, események befogadása
 - Fogyatékkal élőknek szóló rendezvények, események támogatása
 - Sajtóanyagok kiküldése, sajtótájékoztatók szervezése, sajtó képviselőinek meghívása a programokra, új akadálymentes attrakciók átadására
 - CSR tevékenységek
- 9) Nemzetközi díjak, elismerések elnyerése:** az akadálymentes turisztikai desztináció nemzetközi ismertségének és elismertségének növeléséhez nagyban hozzájárulhatnak a különböző szakmai díjak, elismerések.

9.3 HUMÁN ERŐFORRÁSOK

A humán erőforrások fejlesztésének célja és feladata, hogy a turistákkal kapcsolatba kerülő munkatársak, szolgáltatók képzettségük, hozzáállásuk, vendégkezelési gyakorlatuk révén hozzájáruljanak a pozitív turisztikai élményhez, ezáltal erősítsék a térségi imázst.

Javasolt intézkedések:

- **Képzések szervezése a turizmusban dolgozók számára:** a képzések célja az akadálymentesítési követelmények tudatosítása a turisztikai szolgáltatókban, a speciális vendégkezelési igények, elvárások megismertetése a dolgozókkal és a szemléletformálás.
- **Esélyegyenlőségi munkatárs alkalmazása az ernyőszervezeteknél:** az esélyegyenlőségi munkatárs feladata a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítettségének folyamatos monitorozása, ellenőrzése a védjegyek odaítélésének irányítására, javaslatok megfogalmazására a szükséges fejlesztésekhez stb.
- **Fogyatékkal élők szakmai-érdekképviseleti szerveivel való rendszeres együttműködés:** az együttműködés célja az érintettek bevonása a fejlesztések előkészítésébe és megvalósításába, a turisztikai szolgáltatások akadálymentesítettségének ellenőrzésébe; valamint a speciális szolgáltatásnyújtáshoz szükséges szakértelem bevonása.
 - Rendszeres egyeztető fórumok, találkozók szervezése
 - Érdekképviseletek bevonása a védjegyrendszer működtetésébe (helyszíni bejárások, akadálymentesítettség értékelése)
 - Szakmai segítő hálózat kialakítása a különböző fogyatékosági témákban releváns szakértelemmel, tapasztalattal bíró szakemberekből (adatbázisépítés, kapcsolatfelvétel):
 - Segítségnyújtás fizikai és IKT akadálymentesítési feladatokhoz
 - Speciális szolgáltatások biztosítása, pl. speciális idegenvezetés, speciális túraszervezés
 - Egyéb kapcsolódó szolgáltatások biztosítása, pl. diétás tanácsadás, gyógymasszázs
- **Együttműködés helyi, térségi szolgáltatókkal:**
 - Turisztikai kiadványok eljuttatása a helyi szolgáltatóknak
 - Hírlevél indítása (havi rendszerességgel az aktuális lehetőségekről, programokról, fejlesztésekről)
 - Szakmai események, programok szervezése (pl. workshopok, terepbejárások, konferenciák, speciális vezetett séták)



- Közös termékfejlesztés, programszervezés megvalósítása
- Eszköz- illetve járműkölcsonzési, szállítási együttműködés
- **Lakosság bevonása:** a lakosság bevonásának célja egyrészt a szemléletformálás, másrészt az önkéntesség erősítése és a turizmusban való aktívabb részvétel ösztönzése.
 - Helyi segítők önkéntes hálózatának kialakítása: a segítő hálózat tagjai igény esetén segítséget nyújtanak a fogyatékkal élők számára speciális helyzetekben
 - Lakossági tanfolyamok, képzések szervezése, pl. helyi idegenvezető, túravezető
 - Szemléletformáló kampányok, programok szervezése

9.4 FIZIKAI KÖRNYEZET, ARCULAT

Az akadálymentes turisztikai desztináció márkáépítésében igen fontos szerepet játszik az egységes arculat, amely egyaránt megjelenik a fizikai környezet elemeiben és a kommunikációs aktivitásokban.

Az egységes arculat kifejezi a kommunikációs üzenet fő elemeit:

- határon átnyúló együttműködő térség,
- mindenki számára hozzáférhető, inkluzív turisztikai kínálat (fogyatékkal élők helyett a speciális igényű utazók szóhasználattal a kommunikációs aktivitásokban),
- korlátlan utazási élmény,
- térségi adottságok (pl. folyók, sík terep, kulturális értékek, aktív programok).

A desztinációs arculat kialakításához szükséges az alparculat elemeinek megalkotása (pl. logó, szlogen, webarculat, kiadvány arculat).

Az egységes arculat alkalmazása:

- Marketingkommunikáció: az egységes arculat megjelenik valamennyi marketingkommunikációs eszköz esetében, így például a kiadványokban, az online kampányokban, a rendezvény installációkban stb.
- Fizikai környezet: az egységes arculatot a fizikai környezetnek is tükröznie kell, pl.
 - Egységes megjelenésű adaptív utcabútorok, információs táblák, terminálok
 - Védjegyrendszer (védjegyek, plakettek, kiadványok)
 - Ajándéktárgyak

Az egységes arculat létrehozásának feladatait a LOT 4 részletezi.

10. A FEJLESZTÉS HATÁSAI

Az akadálymentes turizmus fejlesztése számos pozitív hatást indukál a térségben: az esélyegyenlőség biztosítására való törekvés révén elősegíti a fogyatékkal élők hátrányainak csökkentését, a turizmus multiplikátor hatásainak köszönhetően élénkíti a helyi gazdaságot és a határon átnyúló partnerségben megvalósított fejlesztés hozzájárul a határtérség integrációjához.

Horizontális hatások – esélyegyenlőség biztosítása

Az akadálymentes turizmus fejlesztésének fő célja, hogy biztosítsa a turisztikai szolgáltatásokhoz, a turisztikai élményhez való egyenlő esélyű hozzáférést a fogyatékkal élők, a speciális igényű utazók számára, így fókuszában az esélyegyenlőség megteremtése áll.

Ez természetesen nemcsak a térségbe érkező turisták számára kedvező, hanem az elérhető szolgáltatások, a fizikai infrastruktúra, az IKT fejlesztések révén nagyban hozzájárul a helyben élő fogyatékos, illetve speciális igényű lakosok életminőségének javításához is. Az előregedő korstruktúra miatt ez a Baja-Zombor térségben különösen kedvező hatásokat indukálhat.



A programoknak és marketingtevékenységnek köszönhetően javítható a szolgáltatók és a lakosok hozzáállása, attitűdje is, a szemléletformálás hatására a másság elfogadása javítható, összetartóbb és elfogadóbb társadalom jöhet létre.

A turizmus multiplikátor hatásai

A turizmus gazdasági jelentőségét a turisták költése adja. Az ágazat számos közvetlen és közvetett hatást gyakorol adott település, térség, régió gazdaságában: munkahelyeket teremt, vállalkozások létrehozását ösztönzi, beruházásokat / tőkebefektetést generál, az áruk és szolgáltatások keresletén keresztül más nemzetgazdasági ágazatok fejlődését és eredményét is nagyban befolyásolja, hozzájárul az adóbevételek növekedéséhez stb. A turizmusnak ez a továbbgyűrűző hatása az ún. multiplikátor hatás.

A multiplikátor hatás azt jelzi, hogy az ágazatban bekövetkező egységnyi változás milyen mértékű változást generál a gazdaság egészében. A turisztikai kiadás nemcsak arra a vállalkozásra van hatással, ahol a pénzt a turista közvetlenül elkölte, hanem a költés közvetett hatást gyakorol a turizmusba beszállító vállalkozásokra is (pl. éttermi fogyasztás révén az élelmiszeriparra, mezőgazdaságra, szuvenírtárgy vásárlása esetén a kézműves szektorra). Emellett számos egyéb ún. indukált hatással kell számolni, ami a munkahelyteremtéssel és az egyéni jövedelmek bővülésével növeli a fogyasztási cikkek iránti keresletet.

- Közvetlen hatás: a turizmussal közvetlenül összefüggő tevékenységek, például szállodák, utazási irodák, légitársaságok és utazásszervezők, valamint éttermek és egyéb, a turistákat kiszolgáló tevékenységek által generált GDP.
- Közvetett hatás: a turizmus ágazatból származó közvetett hatások, amelyeket három fő tényező befolyásol
 - o Tőkebefektetés a turizmusba
 - o Állami turisztikai célú kiadások
 - o Az ellátási lánc hatásai (termékek és szolgáltatások vásárlása a turisztikai szektor végtermékeinek előállításához)
- Indukált hatás: a turizmus szélesebb körű hozzájárulását jelenti az idegenforgalmi ágazatban közvetlenül vagy közvetve foglalkoztatottak kiadásaira, költségeire.

Az ágazat teljes hatása a közvetlen, közvetett és indukált hatások összege. A turisztikai kiadások eredményeként a multiplikátorok a termelés, a jövedelem (magán és állami bevételek, személyes jövedelem) és a foglalkoztatás általános növekedését mutatják az ágazatok közötti kapcsolatoknak köszönhetően.

A turizmus helyi gazdasági hatásai tehát:

- A turisták tartózkodásuk során termékeket vásárolnak, szolgáltatásokat vesznek igénybe, azaz pénzt költenek a térségben.
- A turisták költései közvetlenül befolyásolják a vállalkozások bevételeit, életképességét, amelyek a forgalombővülés, a bevételnövekedés hatására növelik munkavállalói létszámát.
- A turisztikai vállalkozások a turisták igényeinek kielégítésére szolgáltatásokat vesznek igénybe, termékeket vásárolnak más, a turizmushoz kapcsolódó ágazatokban tevékenykedő vállalkozásoktól, ezáltal ezeknek a vállalkozásoknak is nőnek a bevételei, így ezeknél is bővíthet a foglalkoztatotti létszám.
- A turisztikai kereslet növekedése új beruházásokat indukál a területen, új vállalkozások jönnek létre (a turizmusszektorban, vagy a háttériparágakban), amelyek szintén munkahelyeket teremtenek.
- A lakosság kiegészítő jövedelemszerzési lehetőségei is bővülnek (pl. kézművesség, helyi termékek előállítása).
- E közvetlen és közvetett munkahelyteremtésnek köszönhetően növekszik a lakosság által elkölthető jövedelem nagysága, amelyet (részben) helyi termékek, szolgáltatások vásárlására fordítanak, így a hatás továbbgyűrűzik.



- A foglalkoztatásbővülésnek, a növekvő fogyasztásnak köszönhetően emelkednek a helyi önkormányzatok adóbevételei is, amely lehetőséget ad a turisztikai szektor támogatására, új turisztikai attrakciók megvalósítására. Ez további kereslet-bővüléshez, munkahelyteremtéshez és fogyasztáshoz vezet a térségben.

A tervezett fejlesztések hozzájárulnak a térség turisztikai vonzerejének növelésével, új célcsoportok megnyerésére adnak módot, ezáltal hozzájárulnak a térségi turizmus teljesítményének javulásához. A multiplikátorok fő típusai:

- Jövedelmi multiplikátor hatás: az új turisztikai termékek és szolgáltatások hosszabb tartózkodási időre is élményekben gazdag kínálatot biztosítanak a látogatóknak, így növelik a tartózkodási időt, amely – az új célcsoportok megnyerésével egyetemben – növeli a helyi költségeket, pótlólagos jövedelmet generálva a helyi vállalkozásoknál, lakosságnál. A jövedelemmultiplikátor azt mutatja, hogy egységnyi turizmusból származó bevétel – közvetlenül és közvetett módon – mennyi jövedelmet indukál a gazdaságban (a lakosság és a szolgáltatók – beleértve a vállalkozásokat, az önkormányzatokat és az államot is – számára).
- Foglalkoztatási multiplikátor: a fejlesztések erősítik a helyi szolgáltatók jövedelmezőségét, versenyképességét, ezáltal segítik a meglévő munkahelyek megőrzését és új munkahelyek teremtéséhez. Az egységnyi turisztikai fogyasztás foglalkoztatásra gyakorolt (közvetlen és közvetett) hatása a foglalkoztatási multiplikátorral mérhető.
- A turisztikai költségek adójövedelmet generálnak közvetlenül és közvetetten (a foglalkoztatás bővülésén és a helyi vállalkozások bevételeinek és eredményeinek emelkedésén keresztül) is. A költségvetési multiplikátor az állami bevételek (adók, díjak stb.) változását mutatja egységnyi turisztikai fogyasztás hatására.

Mivel az akadálymentes turizmus a helyben elérhető szolgáltatásokra, kínálati elemekre fókuszál, így a turizmus fenti multiplikátor hatásai fokozottan érvényesülnek.

Határon átnyúló hatások

Az akadálymentes turizmus határon átnyúló kínálatának megteremtése a határ két oldalán található turisztikai célterületek együttműködését feltételezi; a közös piacra lépéssel elősegíti a térség egységes turisztikai termékként való pozicionálását.

A közös adatbázisra épülő információs rendszerek megteremtésével és működtetésével, a közös marketingtevékenységgel, közös turisztikai termékek és szolgáltatások kialakításával a határon átnyúló utazásokat motiválhatók, pótlólagos turisztikai keresletet eredményezve mindkét oldal szolgáltatói számára.

Az együttműködés egyúttal lehetőséget teremt a turisztikai értéklánc egyik vagy másik oldalon még hiányzó elemeinek pótlására is (pl. eszközök megosztása).

A szolgáltatók együttműködése révén a határon átnyúló tudás- és tapasztalatcsere ösztönözhető.

Az új közös fejlesztési projektötletek kidolgozásával, a jövőbeni fejlesztések megvalósításával az egységes határon átnyúló akadálymentes turisztikai desztinációja vonzereje és imázsa tovább erősíthető.

11. PROJEKTJAVASLATOK

Az alábbi fejezet olyan közös projektötletekre tesz javaslatot, amelyek a határon átnyúló térségben az akadálymentes turizmus jövőbeni fejlesztéséhez járulhatnak hozzá. A projektjavaslatokat bemutató ún. project outline leírások tartalmazzák adott projektötlet fő céljait, célcsoportjait, a javasolt tevékenységeket, együttműködő partnereket és – a jelenleg rendelkezésre álló információk alapján – a potenciálisan bevonható finanszírozási forrásokat. A projekt outline a partnerségépítés, a finanszírozásszervezés egyik fontos eszköze lehet.



Jelenleg folyamatban van a 2021-2027-es EU-s ciklus támogatási programjainak előkészítése, így végleges információk még nem állnak rendelkezésre az elérhető pályázati lehetőségekről. A projektjavaslatok lehetséges finanszírozási forrásainak számbavételéhez ezért csak a (draft, társadalmi egyeztetés alatt álló vagy végleges) programdokumentumok szolgáltatnak információt.

Az akadálymentes turizmushoz kapcsolódó projektjavaslatok finanszírozásába mind a turizmus fejlesztését, mind a társadalmi kihívások kezelését, mind pedig az innovatív, smart megoldások elterjesztését célzó pályázati források bevonhatóak lehetnek.

A korábbi évtizedek tapasztalatai szerint, a transznacionális programok keretében a fejlesztések előkészítése, jó gyakorlatok megismerése, tudás- és tapasztalatcsere, valamint jellemzően kisebb léptékű pilot projekt fejlesztések megvalósítása támogatható. Szerbia részvétele – az érintett témák esetében – teljes jogú támogatható partnerként a Duna Transznacionális Együttműködési Program pályázataiban lehetséges; így részletesebben e pályázati lehetőséget vizsgáljuk (megjegyezzük ugyanakkor, hogy programterületen kívüli partnerként, korlátozott költségkerettel esetleg más pályázati programba is bevonható lehet).

A határon átnyúló projektterület fejlesztéseinek megvalósításához kiemelt forrást jelenthet a Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program, amelynek pályázataiból a nagyobb léptékű infrastrukturális fejlesztések is támogathatók, akár csak különböző – intézmények, emberek közötti együttműködést célzó – szoft típusú beavatkozások.

Emellett lehetséges finanszírozási forrást jelenthetnek – infrastrukturális és szoft típusú fejlesztések megvalósításához is – a hazai koordinációjú EU-s pályázatok is.

Az alábbi táblázat a potenciálisan elérhető fő pályázati programokat és azok akadálymentes turisztikai fejlesztésekhez illeszkedő prioritásait foglalja össze (megjelölve az információ forrását is):

Pályázati program	Potenciálisan kapcsolódó prioritások, specifikus célok
Interreg Duna Transznacionális Együttműködési Program 2021-2027 (Forrás: Duna Együttműködési Program 2021-2027 draft programdokumentum alapján)	1. Prioritás: Intelligensebb Duna Régió PO1 Kutatási és innovációs kapacitások, valamint a fejlett technológiák elterjesztése és fejlesztése 3. Prioritás: Szociálisabb Duna Régió PO4 A kultúra és a fenntartható turizmus szerepének megerősítése a gazdasági fejlődésben, a társadalmi befogadásban és a társadalmi innovációban
Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2021-2027 (forrás: Interreg A IPA III CBC Magyarország-Szerbia draft programdokumentum alapján)	2.2 Kultúra és turizmus 2.2.3 Turisztikai és kulturális célú tájékoztató információk közös kezelése 2.2.1 Közös turisztikai termékek fejlesztése, közös termékmarketinggel 3.1 Harmonikus jószomszédi kapcsolatok előmozdítása a felek együttműködésén keresztül 3.1.1 A kölcsönös bizalom építése, különösen az emberek közötti kapcsolatokat (P2P) erősítő fellépések előmozdításával
Magyarország EU-s finanszírozású programjai (forrás: draft program dokumentumok alapján)	Terület- és Településfejlesztési Operatív Program Plusz (TOP Plusz): PO5-ii. Integrált és befogadó társadalmi, gazdasági és környezeti helyi fejlesztés, kultúra, természeti örökség, fenntartható turizmus és biztonság előmozdítása Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program Plusz (GINOP Plusz): 2.6. Turizmus, örökségvédelem 2.6.1. Integrált helyi társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi fejlődés, kulturális örökség és biztonság előmozdítása, többek között vidéki és part menti területeken, közösségvezérelt helyi fejlesztés révén is



Pályázati program	Potenciálisan kapcsolódó prioritások, specifikus célok
Szerbia EU-s finanszírozású programjai (Partnerség a fejlődésért. A 2025-ig tartó időszakra vonatkozó nemzetközi segítségnyújtás prioritásai alapján)	7. Versenyképesség 8. Emberi erőforrás és társadalomfejlesztés 9. Mezőgazdaság- és vidékfejlesztés (A szerb pályázati lehetőségekről a tanulmány készítésekor további, részletesebb információk nem álltak rendelkezésre.)

9. Táblázat: Lehetséges finanszírozási források

Forrás: saját szerkesztés a megadott dokumentumok alapján

A fentiek mellett támogatási forrás szerezhető egy-egy fejlesztési részterület megvalósításához hazai finanszírozású programokból is (pl. magyarországi Kisfaludy Program keretében szálláshely- és strandfejlesztés megvalósítása, Magyar Falu Program keretében belterületi utak fejlesztése, kerékpárút építés, önkormányzati ingatlanok felújítása stb.) – ezek szerteágazósága miatt ezek részletes ismertetésére jelen tanulmány nem tér ki, de az aktuális fejlesztési célok és pályázati lehetőségek függvényében e források is kiegészítő finanszírozási lehetőséget jelenthetnek különböző szervezetek (helyi önkormányzatok, szálláshelyek üzemeltetői stb.) számára.

A társadalmi kihívások innovatív, smart kezelésére alapítványok által nyújtott eseti pályázati ablakok is megnyílhatnak: ezek elérhetőségének nehezebb előrejelezhetősége miatt javasolt folyamatos pályázatfigyelési tevékenységet folytatni.

A francia FID Alapítvány pályázati felhívása a szegénység és a társadalmi egyenlőtlenség enyhítését célzó projekteket támogat (a pályázatok 2021. novemberéig adhatók be). Többféle pályázati lehetőség áll rendelkezésre: előkészítési tevékenységet célzó projektekhez 50 ezer EUR, pilot projektekhez 200 ezer EUR, pilot projekt teszteléséhez, továbbfejlesztéséhez 200 ezer – 1,5 millió EUR, nagyprojektekhez 1,5-4 millió EUR vissza nem térítendő támogatást kínálnak.

Az utóbbi években egyre nagyobb figyelem irányul Európa-szerte a társadalmi finanszírozás lehetőségeire is, amelyek pótlólagos források bevonására adnak lehetőséget. Ilyen lehet például a közösségi finanszírozás egy-egy kisebb léptékű, innovatív projektem megvalósítására; vagy a társadalmi hatáskötvény nagyobb beavatkozások forrásainak előteremtésére.

Társadalmi finanszírozás

A társadalmi befektetések alapját a társadalmi hatásbefektetés filozófia jelenti. A társadalmi hatásbefektetés filozófia (korábban „socially responsible investment”; jelenleg “impact investing”) az üzleti megtérülés mellett a társadalmi hasznosságot is méri. A társadalmi hatás befektetés tehát nem adakozás, a befektető hozamra is számít, miközben a társadalmi cél elérését is fontosnak tartja: ez a társadalmi megtérülés a befektetésen (SROI = social return on investment). A hatásbefektetés tehát egyszerre teremt pénzügyi, valamint ökológiai és társadalmi értéket. A társadalmi hatásbefektetés pénzügyi eszköz szempontjából több formát is ölthet, lehet pl. részvényvásárlás, kockázati tőkebefektetés, alapkezelés, garanciavállalás. A társadalmi hatásbefektetés „türelmes tőkének” nevezi a pénzt, amit mozgat.

A klasszikus befektető tehát a pénzügyi megtérülést várja el; ezzel szemben a társadalmi befektetések esetében a fő fókusz a társadalmi, környezeti, kulturális vagy gazdasági előnyökön van. Ez lehetőséget ad az elvárt megtérülés spektrumának szélesítésére, a mérsékeltebb társadalmi megtérüléstől a kizárólag a társadalmi megtérülést célzó (tehát pénzügyi megtérülést nem váró) befektetésekig.⁸⁸ A pénzügyi és a társadalmi cél egyensúlya ad módot a befektető, befektetési termék bevonására.

A társadalmi befektetési piacok egyik új és egyre népszerűbb formája a **társadalmi hatáskötvény** (social impact bonds / Pay for Success Financing). A társadalmi hatás kötvények nevükben

⁸⁸ A recipe book for social finance – a practical guide on designing and implementing initiatives to develop social finance instruments and markets (authored by Eva Varga and Malcolm Hayday for RAND Europe/Ecorys), 2016



kötvények, ugyanakkor nem fix kamatozásúak és az állami szereplőkkel kötött megállapodáson, azaz a köz- és a magánszféra együttműködésén alapulnak: a befektetők kifizetése az előre meghatározott társadalmi hatások eléréséhez kötött, azaz teljesítményalapú. Ez tulajdonképpen az állami szektor vagy egy kormányzati szerv által tett kötelezettségvállalás a jobb társadalmi eredmények anyagi ellentételezésére. Elve, hogy az állam – ahelyett, hogy maga biztosítana bizonyos szolgáltatásokat (különösen olyan szolgáltatáshiányos, illetve speciális, egyedi, egyénre szabott szolgáltatási igényeket támaztó területeken, mint a valamilyen szempontból hátrányos helyzetű lakosok, marginalizált közösségek ellátása, fejlesztése) – megállapodik társadalmi finanszírozókkal, hogy nyújtsanak pénzügyi finanszírozást egy harmadik szektorbeli vállalkozás számára adott szolgáltatás biztosításához. A társadalmi vállalkozás tehát átvállal egy állami feladatot, amelyet jobb színvonalon és olcsóbban képes ellátni, ezáltal megtakarítás érhető el a közkiadásokban (lényegében ezt az elért megtakarítást kapják meg tőkebefektetésük profitjaként a külső befektetők). Ha az elvárt társadalmi eredményeket eléri, akkor az állam kifizeti a befektetőket és pénzügyi megtérülést nyújt (befektetett tőke visszafizetése + kisebb mértékű kamat).

Kisebb léptékű beruházások társadalmi finanszírozásának eszköze lehet a **közösségi finanszírozás**: a „crowdfunding” közösségi finanszírozás jellemzően internetes platformot használ, hogy finanszírozást gyűjtsön közvetlenül az egyénektől, cégektől, intézményektől. A közösségi finanszírozás tehát a kisbefektetői forrásokat vonja össze és helyezi ki, például a társadalmi vállalkozások finanszírozására.

A projektjavaslatok egyes elemei többféle finanszírozási forrás felhasználásával is megvalósíthatók lehetnek, de a projektjavaslatok bemutatása során mindig a legrelevánsabb, adott tevékenységi körhöz legjobban illeszkedő forrásokra térünk ki (kiemelten kezelve a határon átnyúló fejlesztések támogatási lehetőségeit).

11.1 PROJEKTJAVASLAT 1.: IKT FEJLESZTÉSEK AZ AKADÁLYMENTES TURIZMUS FEJLESZTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES MEGBÍZHATÓ INFORMÁCIÓSZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁRA

Bevezetés, háttér

A turizmus fontos és növekvő gazdasági szektor, amely nagyban hozzájárul a helyi gazdaságfejlesztéshez, a nemzetközi kapcsolatok kialakításához, a különböző kultúrák megismeréséhez és megértéséhez. A turisztikai termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés azonban nem minden esetben mutat esélyegyenlőséget: a különböző fogyatékkal élők gyakran nem, vagy csak korlátozott mértékben férnek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz.

Az ún. „Tourism for All” mozgalom célja a turisztikai desztinációk akadálymentesítése az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében. Az akadálymentes turizmus az utazások során fellépő korlátok csökkentésére, megszüntetésére törekszik, annak érdekében, hogy a turisztikai élmények mindenki számára egyformán elérhetőek legyenek.

E mozgalom inspirálta Baja Város Önkormányzat és Zombor Város közös projektjének, a Baja-Zombor Tourism4All projektnek a megvalósítását: a Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2014-2020 program által finanszírozott projekt keretében kidolgozásra került a térség közös akadálymentes turisztikai koncepciója a meglévő kínálati elemek feltárásával, ezek akadálymentesítési jellemzőinek értékelésével és a közös fejlesztési irányok meghatározásával.

A koncepció feltárta azokat a hiányosságokat, amelyek fejlesztése nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a fogyatékkal élők – mozgáskorlátozottak, látás- és hallássérültek - megkülönböztetés és hátrányok nélkül igénybe vegyék a turisztikai szolgáltatásokat.

A koncepció kiemelte, hogy az akadálymentes turizmus fejlesztésének egyik legnagyobb gátját a megbízható információk hiánya jelenti, amely rendkívüli módon megnehezítheti a speciális igényű



turisták számára az utazásszervezést, illetve kellemetlenségeket és csalódottságot eredményezhet a tartózkodás során.

Célkitűzések

A turisztikai élményekhez való egyenlő esélyű hozzáférés alapját a turisztikai és háttérszolgáltatásokról rendelkezésre álló, teljes körű és megbízható információszolgáltatás jelenti: amíg a fogyatékkal élő turisták nem kapják meg az utazásszervezéshez és a tartózkodás alatt a szükséges információkat arról, hogy milyen kínálati elemekhez férhetnek hozzá, milyen szolgáltatásokat tudnak igénybe venni, addig érkezésünk nem várható, illetve tartózkodásuk esetén az elégedettség nem garantálható.

A megbízható információszolgáltatás különösen fontos egy határon átnyúló térség esetében, hiszen itt az információk korlátozottsága mellett a nyelvi akadályok eleve gátolhatják a turisták áramlását.

Éppen ezért a projektkezdeményezés célja olyan IKT fejlesztések előkészítése és megvalósítása, amelyek megbízható és teljes körű információval látják el a Baja-Zombor térségbe utazást tervező, vagy ott tartózkodó speciális igényű turistákat az akadálymentesen hozzáférhető szolgáltatásokról, programokról.

Célcsoportok

A projektjavaslat célcsoportjai között egyaránt megtalálhatók a mozgásukban korlátozottak, a hallás- illetve látássérültek, valamint az értelmi fogyatékosok; akárcsak olyan más csoportok, amelyek speciális igényekkel rendelkeznek utazásaik során. Utóbbiak közé sorolhatók például az idősek, a kismamák, a babakocsival közlekedő szülők, a mozgásukban átmenetileg korlátozottak.

Tervezett tevékenységek

Az információkhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosításához egyértelmű, könnyen érthető információközlés és speciális infokommunikációs eszközök alkalmazása szükséges. Lehetséges projekttevékenységek:

- Hazai és nemzetközi jó gyakorlatok összegyűjtése speciális IKT fejlesztések adaptálható megoldásaiból
 - o Jó gyakorlatok összegyűjtése
 - o Tanulmányutak, terepbejárások szervezése
 - o Workshopok szervezése
 - o Kiadványkészítés a helyi szolgáltatók számára
- Adatbázisépítés és -frissítés a térségi turisztikai szolgáltatások, háttérinfrastrukturális elemek akadálymentesítettségéről
- Akadálymentes honlap biztosítása, teljes körű információszolgáltatással, online foglalási felülettel
- Térségi mobilapplikációs túravezető alkalmazás készítése, QR kódok kihelyezésével elektronikus információszolgáltatás (valamennyi akadálymentes szolgáltatás feltüntetésével, elérhetőségével)
- Infoterminálok kihelyezése akadálymentesített tartalmakkal (audio és vizuális tartalmak)
- Speciális interpretációs eszközök, megoldások alkalmazása, pl.
 - o Audio guide programok fejlesztése, eszközök alkalmazása
 - o Kisfilmek, videók narrációja, feliratozása, jelnyelvi tolmácsolása
 - o Indukciós hurok kiépítése információs irodákban (az indukciós erősítő által továbbított audio jelet a speciális nagyothalló készülékkel rendelkezők kifogástalan minőségű hangként tudnak venni)
 - o Jelnyelvi tolmácsolás biztosítása információs irodákban (igény esetén)
 - o Vendéglégedettségi és egyéb úrlapok elérhetővé tétele QR kóddal vagy más elektronikus formában
 - o Egyéb, jó gyakorlatokból adaptált megoldások kipróbálása
- Pályázat kiírása speciális IKT fejlesztések megvalósítására



- Turisztikai információs irodák munkatársainak felkészítése az akadálymentesítési információk megosztására, a speciális igényű turisták tájékoztatására, vendégkezelésre
- Kapcsolódó tudástranszfer tevékenységek megvalósítása

Potenciális partnerek

A projektjavaslat megvalósítására Baja Város Önkormányzat és Zombor Város, mint konzorciumi partnerek együttműködésében, további partnerek bevonásával kerülhet sor:

- Nemzetközi partnerségépítés: nemzetközi pályázat megvalósítása esetén más városok bevonásával széles körű tapasztalat- és tudáscserére kerülhet sor.
- Szakmai-érdekképviseleti szervezetek bevonása: a fejlesztés előkészítésében és megvalósításában igen fontos szerepet játszhatnak a fogyatékkal élők szakmai-érdekképviseleti szervezetei.
- Helyi turisztikai szolgáltatók bevonása: a helyi turisztikai szolgáltatók együttműködése az adatbázisépítésben elengedhetetlen, emellett a tudás- és tapasztalatcsere révén attitűdjük javítható; a konkrét fejlesztések megvalósításával pedig számottevő előrelépés érhető el az akadálymentes turisztikai kínálat bővítésében.

Lehetséges finanszírozási források

A projektjavaslat komplex megvalósításához legjobban illeszkedő pályázati forrás a **Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2.2 Kultúra és turizmus prioritásának 2.2.3 javasolt intézkedése** lehet „Turisztikai és kulturális célú tájékoztató információk közös kezelése” címmel.⁸⁹

- Intézkedés célja: Olyan közös információkezelést célzó tevékenységek, amelyek folyamatos tájékoztatást nyújtanak a belföldi és külföldi turistáknak a határrégió turisztikai és kulturális ajánlatairól, híreiről és eseményeiről.
- Támogatható tevékenységek:
 - o Az információk közzététele (magyar és szerb nyelveken, illetve egyéb gyakori nyelveken),
 - o A tájékoztatás infrastrukturális feltételeinek fejlesztése, egyablakos turisztikai tájékoztatás, információs és marketingrendszer működtetése,
 - o Marketingkampányok lebonyolítása,
 - o Információs központok működtetése,
 - o Az idegenforgalmi ágazatban dolgozók számára képzések szervezése, szem előtt tartva a meglévő információs infrastruktúrát és rendszereket.
- Pályázói kör: Bács-Kiskun megye, Vajdaság területéről támogathatók, többek között, helyi önkormányzatok, TDM szervezetek, kulturális intézmények/kulturális szolgáltató szervezetek, turisztikai szakmai szervezetek, kulturális információs központok fejlesztéséért és működtetéséért felelős határon átnyúló együttműködések és egyéb érintett szervezetek.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

Emellett a fejlesztések előkészítéséhez a jó gyakorlatok megismerését és feldolgozását, tudás- és tapasztalatcserét és kisebb léptékű innovatív smart fejlesztések megvalósítását támogathatja transznacionális együttműködési program is.

A **Duna Transznacionális Együttműködési Program 2021-2027** keretében európai együttműködésben megvalósuló partnerségi programok támogatása lehetséges (a pályázói kör az EU tagállamok mellett a csatlakozás előtt álló országokat, így Szerbiát is magában foglalja). A tervezett projektjavaslat finanszírozásába potenciálisan bevonható forrás az **Intelligensebb Duna Régió prioritáson belüli PO1**

⁸⁹ Forrás: Interreg A IPA III CBC Magyarország-Szerbia, draft dokumentum



Kutatási és innovációs kapacitások, valamint a fejlett technológiák elterjesztése és fejlesztése specifikus célkitűzésből származhat.⁹⁰

- Intézkedés célja: Az intelligens városok és az intelligens régiók megoldásainak integrálása a település- illetve területfejlesztés tervezésébe, irányításába és fejlesztésébe.
- Támogatható tevékenységek: az intelligens infrastruktúrával kapcsolatos fejlett technológiák elterjedésének támogatása a Duna régió városaiban.
- Pályázói kör: közsféra szereplői, innovációs ügynökségek, szektorális szervezetek, klaszterek, hálózatok, oktatási intézmények, üzleti támogatásokat nyújtó szervezetek, civil szervezetek stb.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

11.2 PROJEKTJAVASLAT 2.: AZ AKADÁLYMENTES TURISZTIKAI KÍNÁLAT KOMPLEX FEJLESZTÉSE A KIVÁLASZTOTT FÓKUSZTERÜLETEN

Bevezetés, háttér

A turizmus fontos és növekvő gazdasági szektor, amely nagyban hozzájárul a helyi gazdaságfejlesztéshez, a nemzetközi kapcsolatok kialakításához, a különböző kultúrák megismeréséhez és megértéséhez. A turisztikai termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés azonban nem minden esetben mutat esélyegyenlőséget: a különböző fogyatékkal élők gyakran nem, vagy csak korlátozott mértékben férnek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz.

Az ún. „Tourism for All” mozgalom célja a turisztikai desztinációk akadálymentesítése az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében. Az akadálymentes turizmus az utazások során fellépő korlátok csökkentésére, megszüntetésére törekszik, annak érdekében, hogy a turisztikai élmények mindenki számára egyformán elérhetőek legyenek.

E mozgalom inspirálta Baja Város Önkormányzat és Zombor Város közös projektjének, a Baja-Zombor Tourism4All projektnek a megvalósítását: a Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2014-2020 program által finanszírozott projekt keretében kidolgozásra került a térség közös akadálymentes turisztikai koncepciója a meglévő kínálati elemek feltárásával, ezek akadálymentesítési jellemzőinek értékelésével és a közös fejlesztési irányok meghatározásával.

A koncepció eredményei alapján megállapítható, hogy a Baja-Zombor térségben jelenleg igencsak csekély az akadálymentesen hozzáférhető turisztikai attrakciók, szolgáltatások száma és a települések épített környezete, a közlekedési lehetőségek és egyéb háttér szolgáltatások hozzáférhetősége is korlátozott a legtöbb területen. Fontos hangsúlyozni azt, hogy az akadálymentes turizmus csak akkor működhet, ha adott térség a turisztikai értéklánc mentén, annak minden elemében akadálymentes: pontszerű, egy-egy kínálati elemet érintő akadálymentesítés nem elegendő ahhoz, hogy a térségbe érkező fogyatékkal élő turista hozzáférjen a turisztikai élményekhez. **A stratégia megállapítja, hogy emiatt – a nemzetközi jó gyakorlatok alapján – javasolt csak egy szűkebb földrajzi területre koncentrálni és adott területen biztosítani a minél teljesebb körű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz, élményekhez, a szükséges háttérfejlesztések (ld. közlekedés, települési infrastruktúra stb.) megvalósításával.** A rendelkezésre álló források függvényében bővíthető a későbbiekben ez a földrajzi terület.

Célkitűzések

A projektjavaslat célja a stratégia által meghatározott fókuszterület komplex fejlesztése: e szűkebb földrajzi területen a turisztikai értéklánc minden elemében biztosítani kell az egyenlő esélyű hozzáférést a turisztikai szolgáltatásokhoz és infrastruktúraelemekhez.

⁹⁰ Forrás: Danube Transnational Programme 2021-2027, draft dokumentum



Célcsoportok

A projektjavaslat célcsoportjai között egyaránt megtalálhatók a mozgásukban korlátozottak, a hallás- illetve látássérültek, valamint az értelmi fogyatékosok; akárcsak olyan más csoportok, amelyek speciális igényekkel rendelkeznek utazásaik során. Utóbbiak közé sorolhatók például az idősek, a kismamák, a babakocsival közlekedő szülők, a mozgásukban átmenetileg korlátozottak.

Tervezett tevékenységek

Lehetséges projekttevékenységek:

- A fókuszterület akadálymentesítési projekttervének részletes kidolgozása
- Műszaki tervezési feladatok megvalósítása
- Az érintett terület teljes körű akadálymentesítése a bejárhatóság biztosításához (járdák, utak monitorozása és szükség szerinti felújítása), akadálymentesítés látássérültek számára, pl. vezetősáv, taktilis burkolatok, gyalogátkelőhelyek biztonsági berendezései, korlátok – az egyetemes tervezés elve szerint
- Az érintett területen az IKT akadálymentesítés megvalósítása (látás- és hallássérülteknek megfelelő megoldások, smart technológiák, biztonsági berendezések)
- Speciális szolgáltatások létrehozása fogyatékkal élők számára, pl. bejáráshoz, természeti és kulturális értékek bemutatásához kapcsolódó adaptív interpretációs eszközök fejlesztése, speciális túraprogramok kidolgozása, speciális attrakciók létrehozása
- Épületek akadálymentesítése a lehető legteljesebb mértékben (fizikai és IKT is)
- Szolgáltatói alap létrehozása a fókuszterületen működő szálláshelyek, vendéglátóhelyek akadálymentesítési fejlesztéseinek támogatására (pl. CLLD jellegű finanszírozással, társadalmi finanszírozási források bevonásával)
- Védjegy alkalmazása
- Együttműködések kialakítása az érintett szervezetek, szolgáltatók között (szakmai együttműködés, turisztikai szolgáltatásnyújtási tevékenység)
- Értékesítési és marketingkommunikációs tevékenység
- Teljes körű információközlés megvalósítása

A tevékenységek pontosítása a kiválasztott fókuszterületen a LOT 2 tematikus útvonal által részletezett szakmai tartalom alapján lehetséges.

Potenciális partnerek

A projektjavaslat megvalósítására Baja Város Önkormányzat és Zombor Város, mint konzorciumi partnerek együttműködésében, további partnerek bevonásával kerülhet sor:

- Szakmai-érdekképviselői szervezetek bevonása: a fejlesztés előkészítésében és megvalósításában igen fontos szerepet játszhatnak a fogyatékkal élők szakmai-érdekképviselői szervezetei.
- Helyi turisztikai szolgáltatók bevonása: a helyi turisztikai szolgáltatók együttműködése az adatbázisépítésben elengedhetetlen, emellett a tudás- és tapasztalatcsere révén attitűdjük javítható; a konkrét fejlesztések megvalósításával pedig számottevő előrelépés érhető el az akadálymentes turisztikai kínálat bővítésében.
- Társadalmi finanszírozásban érintett szervezetek bevonása: a társadalmi finanszírozási megoldásoknak megfelelő partnerségépítés a finanszírozásszervezéshez.
- Nemzetközi partnerségépítés: nemzetközi pályázat megvalósítása esetén más városok bevonásával széles körű tapasztalat- és tudáscserére kerülhet sor.



Lehetséges finanszírozási források

A projektjavaslat komplex megvalósításához legjobban illeszkedő pályázati forrás a **Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2.2 Kultúra és turizmus prioritásának 2.2.1 javasolt intézkedése lehet „Közös turisztikai termékek fejlesztése, közös termékmarketinggel”** címmel.⁹¹

- Intézkedés célja: közös stratégián alapuló közösen fejlesztett turisztikai termékek és szolgáltatások kialakítása a látogatói élmény megteremtése érdekében.
- Támogatható tevékenységek:
 - o A vízi turizmus (tó, folyó, csatorna) fejlesztése és népszerűsítése a kapcsolódó kerékpáros turisztikai termékekkel (Eurovelo 6,11,13 útvonalak érintettek), dokkok, hajókikötők üzemeltetése, szolgáltatók bevonásával jobb megközelíthetőség, tájékoztatás és kapcsolatok megvalósítása;
 - o Határon átnyúló tematikus utakat tartalmazó turisztikai ajánlatok kidolgozása, vagy meglévő ajánlatok kibővítése valamely kulturális örökséghez (múzeum, park, kézművesség, népi hagyomány, vallási emlékhely, történelmi időszak, híres személy) és természeti értékhez kapcsolódó művészeti vagy kulturális turizmus, ökoturizmus, aktív turizmus és falusi turizmus formájában;
 - o Közös turisztikai márka fejlesztése és népszerűsítése szolgáltatás minőségbiztosítási rendszer létrehozásával, valamint közös turisztikai desztinációmenedzsment bevezetésével;
 - o A tevékenységek részeként szükség szerint megvalósítható infrastruktúrafejlesztés, tárgyi eszközök vásárlása, közös kommunikációs platformok létrehozása (a szoftveralkalmazásokat is ideértve).
- Pályázói kör: Bács-Kiskun megye, Vajdaság területéről támogathatók, többek között, helyi önkormányzatok, TDM szervezetek, kulturális intézmények/kulturális szolgáltató szervezetek, turisztikai szakmai szervezetek, kulturális információs központok fejlesztéséért és működtetéséért felelős határon átnyúló együttműködések és egyéb érintett szervezetek.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

A **Duna Transznacionális Együttműködési Program 2021-2027** keretében európai együttműködésben megvalósuló partnerségi programok támogatása lehetséges (a pályázói kör az EU tagállamok mellett a csatlakozás előtt álló országokat, így Szerbiát is magában foglalja). A tervezett projektjavaslat finanszírozásába potenciálisan bevonható forrás a **Szociálisabb Duna Régió prioritáson belüli PO4 A kultúra és a fenntartható turizmus szerepének megerősítése a gazdasági fejlődésben, a társadalmi befogadásban és a társadalmi innovációban** specifikus célkitűzésből származhat.⁹²

- Intézkedés célja: A helyi kulturális és természeti örökség valorizációja a fenntartható turisztikai termékek és turisztikai szolgáltatások fejlesztésében a regionális hozzáadott érték és a foglalkoztatás növelése érdekében (1. fókuszterület). **A kulturális és természeti örökség hozzáférhetőségének javítása mindenki, többek között a fiatalok és a hátrányos helyzetű csoportok számára a társadalmi befogadás elősegítése érdekében (2. fókuszterület).** A természet és kulturális örökség helyi közösségvezérelt menedzsmentjének és kapcsolódó természeti és kulturális turisztikai fejlesztéseinek népszerűsítése a turizmus vidéki területein és kisvárosokban (3. fókuszterület).
- Támogatható tevékenységek:
 - o **A turisztikai és kulturális infrastruktúra, a termékek és szolgáltatások elérhetőségének javítása a hátrányos helyzetű csoportok, például a kisebbségek, a fogyatékosokkal élők, az idősek és a fiatalok számára;**

⁹¹ Forrás: Interreg A IPA III CBC Magyarország-Szerbia, draft dokumentum

⁹² Forrás: Danube Transnational Programme 2021-2027, draft dokumentum



- A közös természeti és kulturális örökség és kulturális tevékenységek valorizálása új vagy továbbfejlesztett tematikus kezdeményezések, például kulturális, gyalogos, kerékpáros vagy egyéb tematikus útvonalak és kezdeményezések kidolgozása révén;
- Kapacitásfejlesztés és a közösségi alapú turizmus innovatív modelljeinek kidolgozása a befogadó közösségek elkötelezettségének biztosítása érdekében, bevonva őket a saját régióik turizmusának fejlesztésébe, irányításába és fejlesztésébe;
- Kapacitásbővítés és társadalmi innováció a közös kulturális és természeti örökség valorizálásának támogatása érdekében;
- Minőségi termékek, szolgáltatások és transznacionális infrastruktúra fejlesztése a turisztikai és kulturális ágazatban a hátrányos helyzetű emberek társadalmi befogadásának támogatása érdekében, új foglalkoztatási formák és munkalehetőségek révén.
- A fenntartható és szelíd turizmus koncepcióinak, tervezési módszereinek, modellrégióinak és menedzsment eszközeinek népszerűsítése a Duna régióban.
- Pályázói kör: közzféra szereplői, turizmusfejlesztésért felelős szervezetek, szektorális ügynökségek, társadalmi vállalkozások, TDM szervezetek, kulturális intézmények, turisztikai vállalkozások, civil szervezetek stb.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

A magyarországi projektterületet érintő fejlesztésekhez hazai intézményrendszeren keresztül hozzáférhető EU-s finanszírozási források is bevonhatók lehetnek.

A Terület- és Településfejlesztési Operatív Program Plusz PO5-ii. Integrált és befogadó társadalmi, gazdasági és környezeti helyi fejlesztés, kultúra, természeti örökség, fenntartható turizmus és biztonság előmozdítása c. prioritáson belül a helyi gazdaságfejlesztés beavatkozási terület része a helyi és térségi turisztikai fejlesztések támogatása.⁹³

- Intézkedés célja: „A cél olyan térségi szintű, turisztikai termékcsomagok és tematikus turisztikai fejlesztések támogatása, amelyekkel a megyei szintű turisztikai vonzerőelemekre épülő, koordinált fejlesztések valósíthatóak meg. Elsődleges szempont a tematikusan és térségileg integrált, több elemű turisztikai fejlesztési projektsomagok támogatása. A prioritás az ország kevésbé fejlett régióiban nyújt támogatást a helyi, elsősorban önkormányzati turisztikai fejlesztések megvalósításához, erősítve a gazdaságélénkítést és a népességmegtartást.”
- Beavatkozási területek: Helyi, térségi jelentőségű, turisztikai vonzerőt képező kulturális, épített, természeti örökség turisztikai hasznosítása, fejlesztése, aktív- és ökoturisztikai fejlesztések
- Pályázói kör: elsősorban helyi önkormányzatok és intézményeik, költségvetési szervek, önkormányzati gazdasági szervezetek, emellett intézkedéstől függően állami szervezetek és állami tulajdonú gazdasági szervezetek, civil és nonprofit szervezetek, közalapítvány, egyházak, térségi fejlesztési tanácsok, területfejlesztési önkormányzati társulások
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

A fentiek mellett, a kiegészítő feladatok megvalósításához az IKT és okos település fejlesztések, és a Helyi közösségi és kulturális, helyi sport és szabadidős terek és szolgáltatások beavatkozási terület forrásaiból is elnyerhető támogatás.

A **Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program Plusz** keretében a 2.6. Turizmus, örökségvédelem prioritáson belül a 2.6.1. Integrált helyi társadalmi, gazdasági és környezetvédelmi fejlődés, kulturális örökség és biztonság előmozdítása, többek között vidéki és part menti területeken, közösségvezérelt helyi fejlesztés révén is c. alap nyújthat támogatást meghatározott turisztikai fejlesztésekhez.

⁹³ Forrás: Terület- és Településfejlesztési Operatív Program Plusz társadalmi egyeztetésen lévő programdokumentációja



- Intézkedés célja: az intézkedés célja a vidéki területen található gyógyfürdők és környezetük, illetve az örökségvédelmi helyszínek komplex fejlesztése – a fejlesztések során az egyetemes tervezés elveit érvényesíteni kell!
- Támogatható tevékenységek: műszaki infrastruktúra fejlesztése, termék- és szolgáltatásfejlesztés
- Pályázói kör: gyógyfürdőket, örökségvédelmi helyszíneket (várakat, kastélyokat) működtető vállalkozások, állami/önkormányzati tulajdonú gazdasági társaságok, nonprofit szervezetek
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

A szerbiai projektterületet érintő fejlesztésekhez hazai intézményrendszeren keresztül hozzáférhető EU-s finanszírozási források is bevonhatók lehetnek, ezek részletei jelen tanulmány készítésekor nem álltak rendelkezésre.

A projekt, illetve annak bizonyos elemeinek finanszírozásába társadalmi finanszírozási források is bevonhatók lehetnek, különösen a **társadalmi hatáskötvény** modell látszik alkalmasnak erre.

A társadalmi hatáskötvények egyesítik az állami, magánbefektetői és társadalmi vállalkozási erőforrásokat valamely társadalmi probléma innovatív megoldása érdekében. **A modell lényege, hogy az állami/önkormányzati szereplő meghatároz egy olyan tevékenységet/célt, melynek megvalósítását egy társadalmi vállalkozásra bízva oly módon, hogy a feladat finanszírozására magántőkét von be (jellemzően közvetítő szereplőn keresztül). A magánbefektetők (magánbefektetési alapok, alapítványok) megfinanszírozzák adott (emelt szintű, hozzáadott értéket tartalmazó) közszolgáltatási tevékenységet. A projektidőszak végén, a közösen meghatározott célértékek teljesülésekor fizeti vissza a közsféra szereplő a befektetőknek a befektetett összeget (illetve annak előre meghatározott kamatát).** Kiegészítő megoldásként állami társfinanszírozás, garancia nyújtható, a befektetések után járó adókedvezményekkel, vagy az elvárt érték feletti teljesítés esetén járó többletkamattal ösztönözhető a privát szektor bekapcsolódása.

A társadalmi kötvények kibocsátása hasonló a tőkealap modellhez, a magánbefektetők, vagy alapítványok egy közvetítő szervezetnél helyezik el a pénzüket, mely szervezet a tőkét társadalmi vállalkozások közcélú tevékenységeinek finanszírozására helyezi ki. Egy független szervezet ellenőrzi a társadalmi célok teljesülését, az állami szereplő pedig fizet a befektetőknek (a közvetítőn keresztül) az elért társadalmi célokért (mivel ezzel megtakarítást ért el a saját közkiadásában – pl. foglalkoztatás növelésén, egészségügyi helyzet javításán keresztül elérhető állami megtakarítások). Társadalmi hatáskötvényről lévén szó, a befektetők kamatmentesen, vagy minimális kamattal helyezik ki a pénzüket. A megállapodástól függően, a célértéktől való elmaradás esetén a befektető nem, vagy csak részben (amennyiben valamilyen garancia is beépítésre kerül) kapja vissza a befektetett összeget.

Social Finance Ltd., Egyesült Királyság

A társadalmi hatáskötvény finanszírozási formát Londonban vezették be elsőként (az első projekt büntetett előéletűek társadalmi reintegrációját célozta a bűnisméltés megelőzésére; a befektetők különböző alapítványok és magánbefektetési társulások voltak, a projekt 5 évig tartott és 5 millió £ befektetéssel valósult meg). A Social Finance Ltd. 2007-es alapítása óta több mint 100 millió £ társadalmi befektetést tudott inicializálni. A szervezetet több mint 70 fős szakértői team irányítja, a tagok tapasztalattal és tudással rendelkeznek a finanszírozás és a társadalmi vállalkozás terén is. Eddig 11 társadalmi hatáskötvény programot bonyolítottak le, gyermekvédelmi, időügyi, foglalkoztatási, egészségügyi témákban. 2016-ban a brit kormányzat több alapot írt ki társadalmi hatáskötvény programokra: ezek között szerepelt például egy 80 millió £-os „Életesélyek Alap” hátrányos helyzetű fiatalok életesélyeinek javítására. Azok a szervezetek, melyek érdeklődnek e feladatok iránt és erre társadalmi hatáskötvényeket bocsátának ki, a Social Finance Ltd-n keresztül tehetik meg ezt, mely szervezet szakmai segítséget is nyújt a jelentkezők számára (pl. piackutatás, tanácsadás, jelentkező szervezetek átvilágítása, hatásmérési mechanizmusok kidolgozása).

Forrás: <http://www.socialfinance.org.uk>



Menekültek munkanélküliségének kezelése (Caritas Perspektive), Svájc

Jelenleg Svájcban a menekültek és a menekültjogra várók közel 10 évig maradnak a szociális hálón, mivel az elhelyezkedés komoly nehézséget okoz számukra. Ez jelentős közkiadásokkal jár. A társadalmi hatáskötvény célja ezért az, hogy segítséget nyújtson a menekültek és a menekültstátusra várók munkavállalásához és a munkahely megtartásához, a nagyobb fokú anyagi függetlenség biztosítása érdekében. Az öt éves program célértéke 60-70 menekült tartós elhelyezkedése és tartós munkában tartása. Szereplők:

- A szolgáltatásnyújtó a Caritas Bern szervezet, mely összetett tevékenységgel igyekszik elérni a célértéket: kompetenciamérés, álláskeresési tanácsadás, fordítás-tolmacsolás, adminisztratív ügyintézés, folyamatos mentorálás.
- A program előfinanszírozást magánbefektetők biztosították.
- A visszafizetést (0,29 millió CHF) a berni Egészségügyi és Jóléti Minisztérium adja.
- A közvetítő az Invethos AG részvénytársaság.

A befektetők a befektetett tőke visszafizetésén felül 0,25%-1% kamatot kapnak (a túlteljesítéstől függően). Nemteljesítés esetén a befektetők nem kapnak kamatot, de az eredetileg befektetett összegből is levonásra kerülhet maximum 4,9% (a célértékhez képesti elmaradás nagyságrendjének függvényében). A program sajátossága, hogy a szolgáltatásnyújtó is anyagilag érdekelt a sikerben: amennyiben az elért célérték legalább 5%-kal meghaladja az előírtat, bónuszra jogosult (programérték 1,5%-a), ugyanakkor nemteljesítés esetén szankcionálható (1,5% büntetés fizetési kötelezettség).

Forrás: <http://www.socialfinance.org.uk>

11.3 PROJEKTJAVASLAT 3.: TOURISM4ALL EGYÜTTMŰKÖDÉSI KAMPÁNY

Bevezetés, háttér

A turizmus fontos és növekvő gazdasági szektor, amely nagyban hozzájárul a helyi gazdaságfejlesztéshez, a nemzetközi kapcsolatok kialakításához, a különböző kultúrák megismeréséhez és megértéséhez. A turisztikai termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés azonban nem minden esetben mutat esélyegyenlőséget: a különböző fogyatékkal élők gyakran nem, vagy csak korlátozott mértékben férnek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz.

Az ún. „Tourism for All” mozgalom célja a turisztikai desztinációk akadálymentesítése az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében. Az akadálymentes turizmus az utazások során fellépő korlátok csökkentésére, megszüntetésére törekszik, annak érdekében, hogy a turisztikai élmények mindenki számára egyformán elérhetőek legyenek.

E mozgalom inspirálta Baja Város Önkormányzat és Zombor Város közös projektjének, a Baja-Zombor Tourism4All projektnek a megvalósítását: a Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 2014-2020 program által finanszírozott projekt keretében kidolgozásra került a térség közös akadálymentes turisztikai koncepciója a meglévő kínálati elemek feltárásával, ezek akadálymentesítési jellemzőinek értékelésével és a közös fejlesztési irányok meghatározásával.

A helyzetértékelés megállapítása szerint az akadálymentes turizmus dinamikus fejlesztése nem nélkülözheti az együttműködések kialakítását, élénkítését, a turisztikai szolgáltatók és munkatársaik felkészültségének és hozzáállásának javítását, a lakossági szemléletformálást.

- A turisztikai szolgáltatók jelentős része még nem ismerte fel kellő mértékben az akadálymentes turizmusban rejlő üzleti lehetőségeket. A turizmushoz kötődő szakmákban foglalkoztatottak felkészültsége, hozzáállása a speciális igényű vendégekhez szintén fejlesztésre szorul.
- Bár tapasztalatok szerint a speciális igényűek társadalmi elfogadottsága megfelelőnek mondható a térségben, a programkínálat bővítésével, az ép és a fogyatékkal élő emberek



integrációját, közös időtöltését segítő eseményekkel az elfogadottság tovább növelhető lehet. Különösen fontos lenne a fiatalok bevonása az önkéntesség erősítésére.

- A turizmusban érdekelt szervezetek és a fogyatékkal élők képviselőit ellátó szakmai szervezetek között átfogó, állandó együttműködésre lenne szükség.

Célkitűzések

A turisztikai élmény megteremtésében a vendégfogadás minősége, a vendégkezelés megfelelősége kulcsszerepet játszik. Jelen projektjavaslat célja ezért egy olyan együttműködési rendszer és érzékenyítő kampány megvalósítása, amely biztosítja valamennyi érintett bevonását, kooperációját és szemléletformálását. Ezen belül cél az akadálymentes turizmus fejlesztéséhez nélkülözhetetlen szervezeti, humán háttér megteremtése, az érintett szakmai, érdekképviselői szervezetek közötti intenzív együttműködés kialakítása, az érintett szervezetek kapacitásfejlesztése tudástransfer tevékenységeken, rendszeresen együttműködési fórumok kialakításán keresztül. Kiemelt célkitűzést jelent továbbá a lakosság intenzívebb bevonása az akadálymentes turizmus fejlesztésébe, a turizmus közösségi alapú innovatív modelljeinek kidolgozásával és megvalósításával, a befogadó közösségek elkötelezettségének biztosítása érdekében.

Célcsoportok

A projektjavaslat célcsoportjai között szerepelnek a térségi turisztikai szervezetek, vállalkozások, intézmények, a szakmai érdekképviselői szervezetek, valamint a helyi lakosság és a speciális igényekkel bíró turisták.

Tervezett tevékenységek

A Tourism4All együttműködési kampány keretében feltárássra és megvalósításra kerülnek az akadálymentes turizmus fejlesztésének közösségi alapú, innovatív megoldásai a helyi érintett szervezetek, szereplők bevonásával. E tevékenységek komplex módon kezelik a befogadó közösségeket és ezek lehetséges szerepét az akadálymentes turizmus bővítésében.

Lehetséges projekttevékenységek:

- Érintett turisztikai, szakmai szervezetek kapacitásfejlesztése az akadálymentesítéshez, akadálymentes turizmushoz kapcsolódóan:
 - o Képzések szervezése a munkatársak számára
 - o Tanulmányutak, terepbejárások szervezése a jó gyakorlatok bemutatására, megismerésére
 - o Szakmai kiadványok, hírlevelek készítése
- Együttműködési platformok és megoldások kialakítása a turisztikai és szakmai-érdekképviselői szervezetek között, pl.
 - o Formális és informális találkozók, egyeztetések, pl. szakmai műhelytalálkozók, vitafórumok, kerekasztal beszélgetések szervezése
 - o Közös fejlesztési projektek inicializálása
 - o Szakértői hálózat kialakítása rehabilitációs szakemberek (pl. fejlesztések előkészítéséhez, szolgáltatói minősítésekhez), jeltolmácsok, speciális túravezetők bevonásával
 - o Egyéni szakmai segítségnyújtás, mentorálás – szakértői pool létrehozása, egyéni konzultációs / mentorálási lehetőség biztosítása
- Védjegyrendszer megvalósítása a helyi turisztikai szolgáltatókkal együttműködve
- Nagykövet program indítása
- Társadalmi innováció és finanszírozás ösztönzése, támogatása:
 - o Pályázatok kiírása az akadálymentes turizmus területén a társadalmi innováció támogatására (innovatív közösségi megoldások)
 - o Községi finanszírozási program indítása, koordinálása a társadalmi innováció helyi lakosok által kiválasztott programjainak támogatására



- Társadalmi vállalkozás létrehozása, működtetése az akadálymentes turizmushoz kapcsolódó szolgáltatások biztosítására (pl. akadálymentes eszközkölcsonzó, foglalkozási projekt)
- Fogyatékkal élők foglalkoztatásának ösztönzése helyi turisztikai és kapcsolódó vállalkozásoknál, szervezeteknél
- Lakosság bevonása az akadálymentes turizmus fejlesztésébe:
 - Helyi önkéntes segítő hálózat kialakítása
 - Egyéb önkéntes programok indítása
 - Lakossági tanfolyamok, képzések szervezése, pl. helyi idegenvezető, túravezető
 - Lakossági pályázatok, pl. rajzpályázat, fotópályázat
- Marketingkommunikációs tevékenységek:
 - Esélyegyenlőségi nap szervezése, az ép és fogyatékkal élők közös időtöltését biztosító programokkal
 - Közös tevékenységek megvalósítása a helyi közösség bevonásával, pl. zenei, kézműves, vagy színházi programok ép és fogyatékkal élők közreműködésével
 - Szemléletformáló kommunikációs kampányok szervezése
 - Szemléletformáló programok szervezése helyi iskolákban
 - Jótékonyági programok szervezése, pl.
 - Fogyatékkal élőkkel foglalkozó iskolák csoportjainak meghívása a térségbe
 - Üdültetési pályázat a térségi lakosok számára (térségen belüli nyaralásra, helyi szolgáltatókkal együttműködve)
 - Jótékonyági nap szervezése, közösségi finanszírozási programmal egybekötve (valamilyen előre meghatározott fejlesztési célhoz)

Potenciális partnerek

A projektjavaslat megvalósítására Baja Város Önkormányzat és Zombor Város, mint konzorciumi partnerek együttműködésében, további partnerek bevonásával kerülhet sor:

- Nemzetközi partnerségépítés: nemzetközi pályázat megvalósítása esetén más városok, szervezetek bevonásával széles körű tapasztalat- és tudáscserére kerülhet sor.
- Szakmai-érdekképviseleti szervezetek bevonása: a fejlesztés előkészítésében és megvalósításában igen fontos szerepet játszhatnak a fogyatékkal élők szakmai-érdekképviseleti szervezetei.
- Helyi turisztikai szolgáltatók bevonása
- Helyi lakosság bevonása: helyi támogatói csoportok, akciócsoportok létrehozása, helyi lakosok bevonása

Lehetséges finanszírozási források

A **Duna Transznacionális Együttműködési Program 2021-2027** keretében európai együttműködésben megvalósuló partnerségi programok támogatása valósulhat meg (a pályázói kör az EU tagállamok mellett a csatlakozás előtt álló országokat, így Szerbiát is magában foglalja). A tervezett projektjavaslat finanszírozásába potenciálisan bevonható forrás **a Szociálisabb Duna Régió prioritáson belüli PO4 A kultúra és a fenntartható turizmus szerepének megerősítése a gazdasági fejlődésben, a társadalmi befogadásban és a társadalmi innovációban** specifikus célkitűzésből származhat.⁹⁴

- Intézkedés célja: A helyi kulturális és természeti örökség valorizációja a fenntartható turisztikai termékek és turisztikai szolgáltatások fejlesztésében a regionális hozzáadott érték és a foglalkoztatás növelése érdekében (1. fókuszterület). **A kulturális és természeti örökség hozzáférhetőségének javítása mindenki, többek között a fiatalok és a hátrányos helyzetű csoportok számára a társadalmi befogadás elősegítése érdekében (2. fókuszterület).** A

⁹⁴ Forrás: Danube Transnational Programme 2021-2027, draft dokumentum



természet és kulturális örökség helyi közösségvezérelt menedzsmentjének és kapcsolódó természeti és kulturális turisztikai fejlesztéseinek népszerűsítése a turizmus vidéki területein és kisvárosokban (3. fókuszterület).

- Támogatható tevékenységek:
 - o **A turisztikai és kulturális infrastruktúra, a termékek és szolgáltatások elérhetőségének javítása a hátrányos helyzetű csoportok, például a kisebbségek, a fogyatékosokkal élők, az idősek és a fiatalok számára;**
 - o A közös természeti és kulturális örökség és kulturális tevékenységek valorizálása új vagy továbbfejlesztett tematikus kezdeményezések, például kulturális, gyalogos, kerékpáros vagy egyéb tematikus útvonalak és kezdeményezések kidolgozása révén;
 - o **Kapacitásfejlesztés és a közösségi alapú turizmus innovatív modelljeinek kidolgozása a befogadó közösségek elkötelezettségének biztosítása érdekében, bevonva őket a saját régióik turizmusának fejlesztésébe, irányításába és fejlesztésébe;**
 - o Kapacitásbővítés és társadalmi innováció a közös kulturális és természeti örökség valorizálásának támogatása érdekében;
 - o **Minőségi termékek, szolgáltatások és transznacionális infrastruktúra fejlesztése a turisztikai és kulturális ágazatban a hátrányos helyzetű emberek társadalmi befogadásának támogatása érdekében, új foglalkoztatási formák és munkalehetőségek révén.**
 - o A fenntartható és szelíd turizmus koncepcióinak, tervezési módszereinek, modellrégióinak és menedzsment eszközeinek népszerűsítése a Duna régióban.
- Pályázói kör: közszféra szereplői, turizmusfejlesztésért felelős szervezetek, szektorális ügynökségek, társadalmi vállalkozások, TDM szervezetek, kulturális intézmények, turisztikai vállalkozások, civil szervezetek stb.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

A projektjavaslat megvalósításához illeszkedő pályázati forrás a **Magyarország-Szerbia IPA Határon Átnyúló Együttműködési Program 3.1 Harmonikus jószomszédi kapcsolatok előmozdítása a felek együttműködésén keresztül prioritásának 3.1.1 javasolt intézkedése lehet „A kölcsönös bizalom építése, különösen az emberek közötti kapcsolatokat (P2P) erősítő fellépések előmozdításával”** címmel.⁹⁵

- Intézkedés célja: olyan kisebb léptékű projektek támogatása, amelyek ösztönzik a határregióban élő generációk mindennapos együttműködését.
- Támogatható tevékenységek:
 - o A helyi kulturális hagyományok megőrzését, új kulturális értékek és programok létrehozását célzó közös tevékenységek megvalósítása a helyi közösség bevonásával, pl. zenei, kézműves, vagy színházi programok stb.;
 - o A célcsoportok – például fiatalok, idősek, fogyatékosokkal élők, nemzetiségi csoportok és kisebbségek stb. – bevonásával megvalósított tevékenységek.
- Pályázói kör: Bács-Kiskun megye, Vajdaság területéről támogathatók, többek között, helyi önkormányzatok, a tervezett intézkedések releváns témáival foglalkozó civil szervezetek, nonprofit társaságok és szakmai szervezetek és egyéb érintett szervezetek.
- Támogatás nagysága, mértéke: jelenleg még nem ismert.

⁹⁵ Forrás: Interreg A IPA III CBC Magyarország-Szerbia, draft dokumentum

12. MELLÉKLETEK

12.1 VONZERŐLELTÁR

A projektterület látnivalóit, attrakcióit az akadálymentesítettség szempontjából bemutató vonzerőleltárt a csatolt dokumentumok tartalmazzák.

12.2 FELHASZNÁLT IRODALOM

Tanulmányok, publikációk:

- A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK Európai fogyasztékosági stratégia 2010–2020: megújított elkötelezettség az akadálymentes Európa megvalósítása iránt
- A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK ÉS A RÉGIÓK BIZOTTSÁGÁNAK Európa, a világ első számú turisztikai célpontja – az európai turizmus új politikai kerete
- Az Európai Parlament 2015. október 29-i állásfoglalása az európai turizmus előmozdításának új kihívásairól és elképzeléseiről (2014/2241(INI))
- Az „Akadálymentes turizmus mindenkinek” ökonómiai impulzusai (A Gazdasági és Technológiai Szövetségi Minisztérium megbízásából készült vizsgálat.) - A német anyagot magyarra fordította: Szatmári Réka (Dél-dunántúli Regionális Forrásközpont Nonprofit Kft.)
- UNWTO Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices, Module V: Best practices in accessible tourism, 2016
- UNWTO “Tourism for All - promoting universal accessibility” Good Practices in the Accessible Tourism Supply Chain
- Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted Physical Ability, final report (Asia-Pacific Economic Cooperation)
- Guide to best practices and recommendations for accessible Greenways (Environmental Activities and Greenways Department, Spanish Railways Foundation)
- ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE Presentation of the key study findings Service Contract SI2.ACPROCE052481700 – European Commission, DG Enterprise and Industry
- National accessibility requirements and standards for products and services in the European single market: overview and examples (2013)
- A recipe book for social finance – a practical guide on designing and implementing initiatives to develop social finance instruments and markets (authored by Eva Varga and Malcolm Hayday for RAND Europe/Ecorys), 2016
- Trendek és gyakorlatok a szenior, az akadálymentes és az orvosi turizmusban - Turizmus Akadémia rendezvénysorozat, GINOP-1.3.5-15-2015-00001 Turisztikai Innovációs Marketing Együttműködési Alapprogram (PowerPoint Presentation (turizmusakademia.hu))
- Segédlet a közszolgáltatásokhoz és egyéb szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés megteremtéséhez (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft – 2015)
- Greenways tematikus útvonalak tanulmány (készítette: Grants Europe Kft.)
- Baja Város Önkormányzat 2020-2025 évekre szóló gazdasági programja (Elfogadta: Baja Város Polgármesterének Baja Város Önkormányzat 2020-2025 évekre szóló gazdasági programjáról szóló 59/2020. (V. 18.) határozata)
- Baja Város turizmus fejlesztési koncepciója – Helyzetelemzés (2016). (Baja Város Önkormányzat Képviselő-testülete a 107/2016. (III. 31.) számú határozatával fogadta el Baja Város Turizmusfejlesztési Koncepcióját.)



- Baja Város Integrált Településfejlesztési Stratégiája, 2015 (Baja Város Önkormányzat Képviselő-testületének 322/2015. (IX.24.) Kth. számú határozatával került elfogadásra)
- Bajai Okos Város Koncepció (HBH Stratégia és Fejlesztés Kft., 2019)
- Baja Város – Közlekedési koncepció (TT Consulting Kft., 2020)
- Baja Város Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Programja (2019-2023), Rövidítés: HEP
- Baja Város hosszú távú sportlétesítmény- fejlesztési koncepciója (2019-2028) és Baja Város középtávú sportkoncepciója (2019-2023), 1. melléklet a 21./2019. (I. 31.) határozathoz
- Zombor Város Fenntartható fejlődési Stratégiája (2014-2020), 2018. május
- Zombor Város Közegészségügyi Terve (2018-2025), 2018.
- Zombor Város 2016-2020 időszakra vonatkozó Szociális Védelemfejlesztési Stratégiája
- Zombor Város Cselekvési Terve (2016-2020), 2016
- ПРОГРАМ РАЗВОЈА ТУРИЗМА ГРАДА КОМБОРА 2017-2025
- FEASIBILITY STUDY ON THE PROJECT “DEVELOPMENT OF BARRIER-FREE TOURISM IN THE BAJA-SOMBOR CROSS-BORDER AREA”, BajaSombor Tourism4All project (készítette: HBH Stratégia és Fejlesztés Kft.)
- Interreg A IPA III CBC Magyarország-Szerbia, draft dokumentum
- Danube Transnational Programme 2021-2027, draft dokumentum
- Terület- és Településfejlesztési Operatív Program Plusz társadalmi egyeztetésen lévő programdokumentációja

Honlapok, internetes források:

- www.unwto.org/accessibility
- <https://www.accessibletourism.org/>
- www.ksh.hu
- data.stat.gov.rs
- net.jogtar.hu
- www.lhac.eu
- www.access4you.io
- www.hungary4all.hu
- www.route4u.org
- TOURISM FOR ALL | Vojvodina Travel
- Accessible rooms in The White Horse Hotel really pay off – Motionspot
- 3D VR Accessibility - Geevor Tin Mine
- Accessibility | The Roman Baths
- www.gopaddling.info
- www.bacskiskun.hu
- www.mohacsvgv.hu
- www.menetrendek.hu
- www.elvira.hu
- www.polazak.rs
- www.srbvoz.rs
- www.ceginformacio.hu
- www.e-cegjegyzek.hu
- www.boraszportal.hu
- www.sombor.rs
- www.deltaagrar.rs/
- www.agricom.rs
- www.terport.hu
- www.nyilvantarto.hu



12.3 RÉSZTVEVŐK LISTÁJA

A mélyinterjúkban résztvevők:

Szervezet	Név	Beosztás
Mozgáskorlátozottak Bács-Kiskun Megyei Egyesülete	Szakáll István Novák Lénárd	Elnök Munkatárs, ifjúsági tagozat
Bajai Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény (EGYMI)	Kovács Henrietta Várhelyiné Takács Mónika Érzsi Ramón	Gyógypedagógusok
Mozgáskorlátozottak Jánoshalmi Egyesülete	Gundáné Török Teréz	Elnök
CÉDRUS Református Egyesített Szociális Intézmény	Bánné Kiss Erzsébet	Intézményvezető
Zombor Város Önkormányzata	Marija Jerkovity Kadar	Munkatárs
Zombor Város Turisztikai Hivatala	Jovana Miljević	Hivatalvezető
Vakok Zombori Egyesülete	Slobodan Slavujević	Elnök
Mozgássérültek Zombori Egyesülete	Živko Radmilo	Elnök

A fenti szereplők mellett számos térségi településvezető, intézményvezető telefonos megkeresésére került sor a vonzerőleltár pontosítása érdekében.

A workshopon résztvevők:

Szervezet	Név	Beosztás
Mozgáskorlátozottak Bács-Kiskun Megyei Egyesülete	Novák Lénárd	Munkatárs, ifjúsági tagozat
Gemenc Zrt.	Barabás Tamás	Ökoturisztikai előadó
Duna Wellness Hotel	Halmosi Zoltán	Igazgató
Bajai Turisztikai Nkft.	Schäfer Andrea	Ügyvezető
Baja Város Önkormányzat	dr. Kapitány Vivien	Ügyintéző
Baja Város Önkormányzat	Nuspl Erna Nikoletta	Beruházási ügyintéző
UDRUŽENJE ZA POMOĆ MENTALNO NEDOVOLJNO RAZVIJENIM OSOBAMA GRADA SOMBORA	Salkanovic Katarina	Képviselő
UDRUŽENJE OBOLELIH OD MULTIPLE SKLEROZE „ZAPADNA BAČKA“ SOMBOR	Lukic Daliborka	Képviselő
UDRUŽENJE OBOLELIH OD MULTIPLE SKLEROZE „ZAPADNA BAČKA“ SOMBOR	Nikolic Nivera	Képviselő
Pipacsos Pihenőház Dávod	Sirok Isvánné	Üzemeltető
Vendégváró Bács-Kiskun Egyesület	Leisztner Klára	Ügyvezető
Creatum Kft.	Éberfy István	Ügyvezető