

Németh József – Birkner Zoltán

Turizmusbiztonság a városi fogadó területeken

New York, London, Párizs, Rio de Janeiro – csak néhány nagyváros, amelyet minden világjáró turista el tud helyezni a térképen. Első hallásra a leghíresebb turisztikai attrakciók vagy például sportesemények jutnak eszünkbe, majd egy gondolati utazásba kezdve végül eljutunk a terrorizmus, a közbiztonság vagy a légszennyezettség kérdéseihez. Az egyes városi fogadó területek turizmusa mind kínálati, mind keresleti szempontból ezernyi különbséget mutat, amelyet gazdasági, társadalmi, technológiai fejlettségük még inkább diverzifikál, így a turizmusbiztonság szempontjából is nehezebb az általánosítás. Jelen fejezet célja, hogy azonosítsa a legfőbb, aktuális turisztikai trendeknek megfelelő biztonsági kockázatokat a városi turizmus tudományterületén, illetve az olvasóknak mint potenciális turistáknak segédletül szolgáljon az utazással kapcsolatos döntési folyamatokban, valamint a desztinációkban való tartózkodás során.

1. A városi turizmus általános bemutatása

A városok, különösen a nagyvárosok olyan földrajzilag koncentrált turisztikai kínálattal (szórakozási lehetőségekkel, attrakciókkal) bírnak, amelyek mind a helyi lakosok, mind a turisták számára vonzó területnek bizonyulnak. A főbb városok központi helyet foglalnak el a globális turizmus rendszerében. Egyrészt mint közlekedési csomópontok (például repülőtereik révén) átjáróként funkcionálnak a nemzetközi és a belföldi turistaforgalomban egyaránt, másrészt a több turisztikai célterületet érintő utazások egyik állomásaként is szolgálnak (EDWARDS et al. 2008).

Mint minden desztináció, más és más szolgáltatás- és termékportfólióval rendelkezik; például a városi turizmust a hegyvidéki vagy vízparti turizmussal összevetve még nagyobb szórás mutatkozik az igénybe vehető turisztikai szolgáltatásokat tekintve. A városok ugyan a különböző imázs, földrajzi adottságok, kulturális, történelmi hátterük alapján számos eltérést mutatnak, azonban vannak olyan közös jellemzők, amelyek alapján bizonyos fokú hasonlóság igazolható (LAW 1993; LÖRINCZ–MICHALKÓ 2011):

- népsűrűségük magas;
- sokszor barát- és rokonlátogatás motiválja a városlátogatást;
- gyakran fejlettebbek, mint más desztinációk;
- a szezonális kevésbé érvényesül;
- közlekedési átjáróként szolgálnak a turistaforgalomban;
- egyéb GDP-termelő szektorok és vállalkozások tömörítőhelye;
- a kultúra iránt érdeklődők számára számos lehetőséget nyújt;
- szállások, éttermek széles kínálata;
- általában képzettebbek a lakosok és a szolgáltatászemélyzet.

Kutatások szerint a városi turizmus és a városi desztinációk iránti kereslet az elmúlt évszázadban körülbelül 50%-kal megnövekedett. A városok gazdasági-társadalmi jelentőségét bizonyítja, hogy a világ népességének 50%-a városlakó, illetve a GDP 60%-át is a városok generálják (*City Tourism – Performance Research* 2018). A turisztikai piac mérete és a GDP-termelésben betöltött szerepe alapján 2016-ban az első öt helyen szerepelt Sanghaj, Peking, Párizs, New York és Orlando (*City Travel & Tourism Impact 2017: Executive Summary* 2017).

A városi turizmus fogalommagyarázatát tekintve az akadémiai szféra képviselői is sokszor vakvágányra futnak, ugyanis nincs egységes álláspont egy egyszerű fogalommagyarázatra, amely a turizmusnak erre az összetett jelenségre alkalmazható lenne. A Turisztikai Világszervezet a következők szerint fogalmazza meg a városi turizmus definícióját: „olyan turisztikai tevékenységek összessége, amelynek olyan város ad teret, amely közlekedési csomópontként szolgál, illetve gazdasága nem mezőgazdasági termelésen alapszik, hanem például adminisztráción, gyártáson vagy kereskedelmen” (*City Tourism: Performance Research* 2018, 12.).

A fentiekből már jól körvonalazódott, hogy a városi turizmust komplexitása miatt nehéz egyetlen fogalom meghatározás mentén értelmezni, de ugyanilyen nehéz a városi turizmust „fogyasztó” turisták motivációit is körülhatárolni. A magas népsűrűségi mutatókkal hozhatók párhuzamba a barát- és rokonlátogatások mint motivációs tényezők. További motivációs faktorok között szerepelnek a bevásárlókörutak, a konferenciák és kiállítások, oktatás, koncertek és egyéb kulturális programok, történelmi, építészeti attrakciók, csak néhány példa, amelyek húzóerőként szolgálnak a városi turizmusban (BURTENSCHAW et al. 1991; LAW 1993). A fogalom meghatározást és a motivációk körét tovább árnyalja, hogy az egyes motivációs tényezők alapján önálló turisztikai termékek (például bevásárlóturizmus, MICE-turizmus) azonosíthatók, amelyek egymást kiegészítve elsődleges és másodlagos motivációs célként jelennek meg a keresleti oldalon.

A városi turisták turisztikai magatartását elemezve a rövidebb, két-három napos utazások jellemzők, de az egynapos látogatások sem kizártak (például üzleti turisták). A turisták és a helyi lakosok által használt tér sem különíthető el egymástól (LŐRINCZ–MICHALKÓ 2011). A városi turisták utazási céljai számos motivációra visszavezethetők, azonban a városi desztinációk kis száma létesült kifejezetten turisztikai célra (ASHWORTH–PAGE 2011).

2. A turizmusbiztonság aktuális kérdései a városokban

A városi fogadó területek a turistatömegek vonzásával a biztonsági kockázatokat is emelik. A turizmus alapfeltételezése, hogy a turisták élvezik az utazás, illetve az ismeretlen helyszín nyújtotta szabadságérzést (TARLOW 2014). Ez a felszabadultság olykor azonban a turisták reális kockázatszlelését torzíthatja, miáltal turizmusbiztonsági szempontból több veszélynek vannak kitéve. A turisták másik csoportja utazásai előtt és alatt is félelemmel tekint egy-egy kiválasztott úti célra, ami szintén természetes reakció, hiszen megszokott életterükhöz képest jóval kevesebb helyismerettel rendelkeznek. Ez csökkenti a turisták komfortérzetét, pszichológiai biztonságát.

A turisták félelmei leggyakrabban az egészséggel és a fizikai sérüléssel kapcsolatos kockázatokon alapszanak (AMIR et al. 2012). Az egészségbiztonság mellett nem szabad

elfeledkezni a közlekedésből adódó baleseti kockázatokra, a hely ismeretlenségéből felmerülő eligazodási problémákra, a kultúrák különbözőségéből adódó nézeteltérésekre, kellemetlenségekre, földrajzi, éghajlati attribútumok miatti veszélyekre.

A negatív események a turisták fogyasztói szokásaiban és magatartásában egyaránt jelentős változásokat idézhetnek elő, ami a bizalom megrendülését vonhatja maga után a turisztikai desztinációkkal, szolgáltatókkal szemben (MARTON et al. 2018), ezért is különösen fontos, hogy a városok és a turizmusipar döntéshozói megfelelő tájékoztatásban részesítsék a turistákat, és mérsékeljék a kockázatok számát és azok bekövetkezési valószínűségét.

2.1. Közlekedésbiztonság

A közlekedés, az utasok szállítása összekötő kapocsként jelenik meg a turisztikai küldő és fogadó területek között (PRIDEAUX 2000), lehetővé téve a turisták térben és időben való mozgását és a tömegturizmust (KÖVÁRI–ZIMÁNYI é. n.). A közlekedéssel szemben támasztott minőségi követelmények közül (mint például a pontosság, gyakoriság, gyorsaság, kényelem, megbízhatóság) napjainkra a biztonság szerepe felértékelődött – közbiztonsági megközelítésből is. A közlekedésben a biztonság alapkövetelménynek számít, miszerint az utasok épségben való, zavartalan célba érése az elvárás (PÁLFALVI 2009; JÁSZBERÉNYI–PÁLFALVI 2003). A turisták közlekedésbiztonságában meghatározó jelleggel bír a közlekedési eszközök módja (1. ábra), technológiai fejlettsége és műszaki állapota, az utasok, járművezetők viselkedési szokásai, vezetési stílusa és felkészültsége.

Közút	Vasút	Víz
• Gyalog • Személyautó • Taxi • Busz • Motorkerékpár • Trolibusz • Kerékpár	• Helyi vasút • Villamos • Metró • Nagyvasút • Gyorsvasút	• Motorcsónak • Menetrend szerinti hajók

1. ábra

Főbb szárazföldi és vízi közlekedési lehetőségek

Forrás: RODRIGUE 2017 alapján a szerzők szerkesztése

A városi közlekedés már csak a közlekedési módok széles kínálata miatt is megannyi biztonsági kockázatot hordoz, ezt bővíti még az adott város közlekedési hálózatának kiépítettsége és összetettsége, törvényi háttere. A közúti közlekedés a leggyakoribb közlekedési mód, amely a balesetek első számú okozója is. Az Európai Bizottság 2016-os adatai alapján a halált okozó közúti balesetek 8%-a autópályán, 55%-a főutakon, 37%-a városon belül történik. A városi, halálos kimenetelű balesetek 40%-ában gyalogosok voltak az áldozatok (Road Safety 2016: *How is your country doing?* 2018).

1. táblázat

A tíz legbiztonságosabb és legveszélyesebb hely a vezetéshez

Legbiztonságosabb	Rangsor	Legveszélyesebb
San Marino	1.	Eritrea
Mikronézia	2.	Dominikai Köztársaság
Maldív-szigetek	3.	Líbia
Norvégia	4.	Thaiföld
Svédország	5.	Venezuela
Dánia	6.	Nigéria
Palesztin területek	7.	Dél-afrikai Köztársaság
Izrael	8.	Irak
Svájc	9.	Bissau-Guinea
Egyesült Királyság	10.	Omán

Forrás: SMITH 2017 nyomán a szerző szerkesztése

A biztonságos vasúti közlekedés tekintetében Európa első helyen áll szigorú szabályozási rendszerének köszönhetően (*Road Safety 2016: How is your country doing?* 2018). A városi turizmusban a vízi közlekedés leginkább a szabadidős tevékenység egyik alternatívájaként van jelen; természetesen a megfelelő közlekedési és viselkedési szabályok betartása itt is elengedhetetlen.

2.2. Közbiztonság

A városi fogadó területek elemzésekor nemcsak kínálat és kereslet vonatkozásában fedezhetők fel nagy különbségek, hanem a turisták közbiztonsága szempontjából is. A terrorizmus és egyéb bűncselekmények – legyen szó kisebb zsebtolvajlásról vagy fizikai bántalmazásról – „kedvelt színterei” a népszerű városi desztinációk, azon belül is a nagy tömegeket vonzó helyszínek és események, mint például:

- a turisztikai látványosságok (múzeumok, templomok);
- a koncerthelyszínek és rendezvényközpontok;
- a sportesemények és sportcsarnokok;
- a kaszinók;
- a repülőterek, pályaudvarok.

Vannak olyan desztinációk, amelyekről köztudott, hogy turizmusbiztonsági problémákkal kell számolni az odautazó turistáknak. A bűnözés, a prostitúció, a hajléktalanok helyzetének megoldatlansága a desztinációk imázsára romboló hatással van. A biztonsági kockázatok felmerülése, a negatív imázs a turisták utazási hajlandóságát befolyásolja, ami megmutatkozik a turisztikai fogadó területek gazdasági mutatóiban is.

A kockázatok és a valós problémák sikeres kezelésében a desztinációk felkészültsége (preventív szemlélet alkalmazása és válságmenedzsmentterv kidolgozása) alapkövetelménynek számít. A hatékony kockázat- és válságkezelésben az iparági érintettek közös fellépése és együttműködése szintén feltétel (MARTON et al. 2018).

„Égen-földön” lopások

Landolást követően minden turista türelmesen vagy kevésbé türelmesen, de várja, hogy a futószalagon megpillanthassa a különböző színű, márkájú, szalagokkal megjelölt bőröndök kavalkádjában „útítársát”, amelyet poggyászként feladott. Korábban is élt a turisták egy részében egy „egészséges” félelem, hogy csomagjaik elkeverednek akár az átszállások során, de amióta a poggyászmaffia mint szervezett bűnözési forma napvilágot látott, a félelem nem alaptalan, gyakran valósággá válik, és az egész utazást, nyaralást megkeseríti.

A reptéri, fedélzeti lopások számát nehéz dokumentálni, hiszen, ha „nem érkezik meg” az utashoz a csomag, nincs bizonyíték arra, hogy ellopták vagy csak eltűnt a poggyász, továbbá lopás gyanúja esetén a felelősségre vonható vállalat sem tisztázott, ugyanis nem bizonyított a lopás időpontja sem (felszállás előtt vagy már a fogadó reptéren).

A csomag útja:

1. A check-in pultnál feladott csomag a szalagra kerülve egy teljesen zárt, automatizált, bekamerázott rendszeren keresztül kerül a poggyászosztályozóba, amely, ha veszélyes tárgyat jelez, automatikusan átírnyul az utasbiztonsági ellenőrköz, akik rendőri jelenlét és jegyzőkönyv készítése mellett nyitják meg a csomagot, amiről az utast is kiértékelik levélben. Ebben a fázisban a lopás lehetősége szinte kizárt a Budapest Airport szóvivője szerint.
2. A poggyászosztályozóba érkezve a csomagok a ráragasztott jelzések alapján kerülnek szétválogatásra, amely ugyan szintén bekamerázott, de csúcsidőszakban a csomagok olyan magasra tornyosulnak, hogy a kamerafelvétel útját kitakarják, ami lehetőséget ad a lopásokra.
3. A repülőgép rakterébe történő pakolás szintén teret biztosít a lopásoknak, ugyanis csak néhány légitársaságnál vannak bekamerázva.
4. A fedélzeten felejtett tárgyak, kézipoggyászok szintén lopás áldozataivá válhatnak.

Az utasoknak a bőröndök lakattal történő zárása mellett érdemes a fóliázás szolgáltatását igénybe venniük, amely visszatartó erőként hat a repülőtérről tolvajokra az idővel való versenyfutásban.

Részlet Dezső András – Csurgó Dénes *Miért kiirthatatlan a reptéri poggyászmaffia?* című írásából
Elérhető: https://index.hu/belfold/2018/02/09/mindig_is_mukodott_poggyaszmaffia_a_repteren/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 02.)

San Francisco küzd a hajléktalanokkal

San Francisco a világ egyik legnépszerűbb idegenforgalmi célpontja. Az ikonikus Golden Gate híd, az Alcatraz-sziget, a Lombard Street csak néhány jellegzetes attrakció, amelyekhez turisták tömegei látogatnak el évente.

Ugyan a hajléktalanok és az utcai körülmények nem új keletű problémaként vannak jelen San Francisco életében, a hoteltulajdonosok és a menedzserek egyre aggasztóbbnak látják a helyzetet, amely állításuk szerint a jövőbeni foglalkozási adatokban is visszaköszönhet. Annak ellenére, hogy a város évente 305 millió dollárt költ a hajléktalanság elleni harcra, a helyi turizmusipar szereplői félnek.

A hajléktalanok agresszív viselkedése, a veszélyes hulladékok (elszört fecskendők) a turistákban rossz érzést, félelmet keltenek, biztonsági kockázatoktól tartanak, ami visszatérési hajlandóságukra is kihat.

Összefoglaló Heather Knight *SF tourist industry struggles to explain street misery to horrified visitors* című cikke alapján, 2018. január 29. (A szerző fordítása.)

Elérhető: www.sfchronicle.com/news/article/SF-tourist-industry-struggles-to-explain-street-12534954.php (A letöltés ideje: 2018. 05. 28.)

2.3. Egészségbiztonság

A nemzetközi utazások során a turisták számos egészségügyi kockázatnak vannak kitéve, természetesen ennek mértéke függ a turisták egyéni jellemzőitől és az utazás típusától is. A turistákat érő környezeti változások, mint például a tengerszint feletti magasság, páratartalom, hőmérséklet, mikrobák, egyaránt jelentkezhetnek rosszullétekben, megbetegedésekben. Az utazások során igénybe vett szálláshelyek, éttermek nem megfelelő higiéniai körülményei szintén veszélyt jelentenek a látogatókra, ami akár az egész utazást tönkretelheti (*Health risks and precautions: general considerations* é. n.).

Amint beköszönt a köd, a kínai turisták útra kelnek

A rossz levegőminőség és a szmog nemcsak a beutazó turistáknak okoz fejtörést utazási célterületeik kiválasztásában, hanem a kínai lakosság turistáit is kihívások elé állítja.

2017 év eleje Kínában országszerte vörös szintű ködriasztással kezdődött, amelyet a turisták és a helyiek szürke ködtakaró formájában, az alacsony látótávolság okozta közlekedés megbénulásában és a légzőszervi és érrendszeri megbetegedésekben szenvedők egészségügyi panaszokban érzékeltek.

A Google internetes kereső statisztikai jelentései rekordszámú keresést rögzítettek a „hova menjünk”, „tisztítsuk a tüdönk”, „erdők” címszavakkal, miközben Kína legnagyobb online utazási weboldala, a Ctrip is kiadta a köd- és levegőszennyezéssel kapcsolatos utazási teendőkre és érintett területekre vonatkozó jelentését. A riport szerint a „köd elől menekülő turizmus” egyfajta kötelező téli üdüléssé alakult át az elmúlt években. A foglalási adatok szerint 2016 decemberében 150 ezer kínai kiutazást regisztráltak, amelyeket specifikusan a légszennyezés előli menekülés váltott ki, igazolva ezzel a tényt, miszerint a kínai utazások fő motivációja a friss levegő iránti vágyakozás. A Ctrip kutatásai szerint a kínai turisták kedvelt „friss és tiszta levegős” desztinációi az Egyesült Államok, Kanada, Thaiföld, Japán, Indonézia, Ausztrália, a Maldív-szigetek, Új-Zéland, Mauritius és a Seychelle-szigetek, amelyekből az utóbbi öt szerepel a Yale Egyetem évente megjelenő környezetvédelmi jelentésében szereplő top 10-es listáján is.

Összefoglaló Wolfgang Georg Arlt *As Smog Hits China, Chinese Tourists Seek Fresh Air On Pollution Free Holidays* című cikkéből (2017. január 5.)

Elérhető: www.forbes.com/sites/profdrwolfganggarlt/2017/01/05/chinese-online-travel-agency-publishes-haze-travel-list/#d6792bc50dc4 (A letöltés ideje: 2018. 06. 08.)

Amikor a levegőszennyezés mint aktuális probléma felmerül, először a klímára gyakorolt hatásai, a globális felmelegedés jut eszünkbe. A globális felmelegedés következtében kialakuló szélsőséges időjárás, hőhullámok, extrém csapadékeloszlás mind sújtja a turisztikai ágazatot, azonban a kiváltó okok között említendő levegőszennyezés a lakosok, turisták egészségügyi biztonságát is veszélyezteti. A rossz levegőminőség káros hatásai ugyan hosszú távon mutathatók csak ki, viszont azonnal kellemetlen tüneteket produkálhatnak az arra érzékenyeknél, úgymint szem- vagy nyálkahártya-irritáció, köhögés, asztmás tünetek (KÓNYA 2017). A WHO adatai szerint a világon 10-ből 9 ember szennyezett levegőt szív be, aminek következtében évente 7 millióan halnak meg. A legmagasabb légszennyezettség a kelet-mediterrán és délkelet-ázsiai régiókban mutatható ki, ahol gyakran a WHO-határérték ötszörösére emelkedik a mutató. Az előbbi régiókat követik az alacsony és közepes jövedelemmel rendelkező afrikai és nyugat-csendes-óceáni területek (*9 out of 10 people worldwide breathe polluted air, but more countries are taking action* 2018).

Az egyes turisztikai termékeket összehasonlítva a városi turizmusnak légszennyezettség szempontjából jóval nagyobb a kitétsége, mint például a hegyvidéki vagy falusi turizmusnak, azonban napjainkra a légszennyezettség egyes városokban már olyan méreteket ölt, amely a turisták figyelmét sem kerüli el, továbbá az utazások törléséhez vagy elhalasztásához vezet. A téma fontosságát bizonyítja, hogy számos kutató (CHEN et al. 2017; ZHANG et al. 2015; DENG et al. 2017) vizsgálatainak középpontjában a légszennyezettség és az utazási döntések közötti összefüggések feltárása áll.

A légszennyezettség mellett a zajszennyezés, a nem megfelelő tisztaságú ivóvíz, a szálláshelyek higiéniai körülményei, az ételbiztonság, a vírusok, járványok szintén kisebb-nagyobb fokú kockázatot rónak a turistákra, ezért az előzetes tájékozódás a kiválasztott városi turisztikai célterületről mindenképpen ajánlott.

2.4. Eligazodásbiztonság

Metróvonalak útvesztőjében

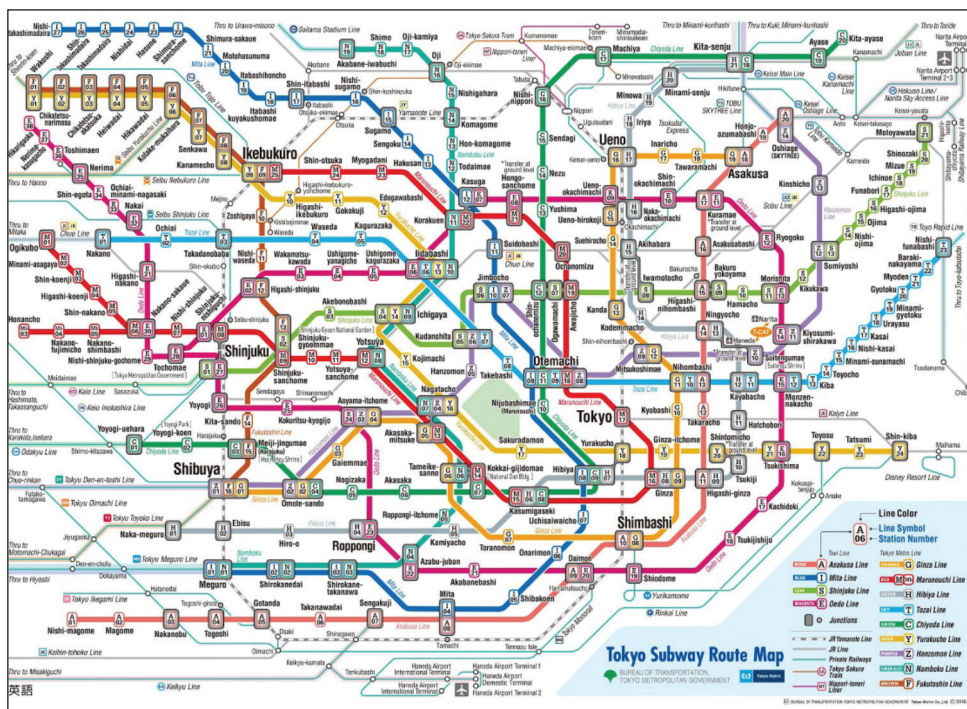
Távrolról nézve Tokió színes, „összevissza” vonalakkal teli metróhálózata (2. ábra) gyermeki rajz első szárnypróbálgatásainak eredményeként is értelmezhető lenne. A tokiói metróhálózat azonban közel sem a legbonyolultabb a világ nagyvárosai között: mind Párizs, mind New York túlszárnyalja – egy francia és angol fizikusokból és matematikusokból álló kutatócsoport szerint. A városi közlekedési hálózatok fejlődése egyrészt szolgálja a helyiek és turisták mobilitását, azonban a vizuális útmutatók (térképek) olyan fokú összetettséget tükröznek, amely értelmezése meghaladja kognitív korlátainkat.

Kutatásukban a világ 15 legnagyobb hálózatának térképét vizsgálták, eredményeik alapján a New York-i hálózat a legösszetettebb. Kutatásukban hangsúlyozták, hogy ez a vizuális túlterheltség mind a turistákat, mind a lakosokat arra sarkallja, hogy digitális applikációk segítségével tájékozódjanak, hiszen a feldolgozandó információmennyiség sűrűsödik az emberek kognitív küszöbét.

Összefoglaló Eric Jeff *The World's 15 Most Complex Subway Maps* című cikkéből (2016. február 25.)

Elérhető: www.citylab.com/transportation/2016/02/most-complex-transit-subway-maps-world-tokyo-new-york-paris/470565/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 01.)

Egy idegen országba utazva az új kultúrák, hagyományok, viselkedési normák és elvárások, jog, vallás és a helyi nyelv ismeretlensége mind kihívások elé állítja a turistákat. A bonyolult közlekedési hálózat, a pénzautomaták és pénzváltás korlátozottsága csak néhány azon tényezők közül, amelyek megnehezíthetik a turisták utazását, bizonytalanságot szülnek, és a látogatók kockázatesztelését növelik, utazással kapcsolatos elégedettségi fokát csökkentik.



2. ábra

Tokió metróhálózata

Forrás: www.tokyometro.jp/en/subwaymap/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 01.)

3. Safe Cities Index: Biztonságos Város Mutató

A városok mint a gazdasági működés motorjai, a társadalmi élet színterei tömegeket (szakképzett munkaerőt) vonnak el a vidéki területekről, amelynek következtében egyre nagyobb méreteket öltenek a népességi mutatók. És miközben a gazdasági aktivitás és a populáció nő, ezzel párhuzamosan a biztonsági kihívások is szaporodnak, amelyekkel nap mint nap szembesülnek a helyi lakosok és a turisták (*Safe City Index 2017. Security in a rapidly urbanising world 2017*).

Az Economist Intelligence Unit 2015-ben létrehozta a Safe Cities Index biztonsági mutatót, amely négy dimenzió mentén határozza meg a városok biztonságosságát:

1. **Digitális biztonság:** A technológiai fejlődés kétségtelenül számos hasznot hoz a gazdaságnak, társadalomnak; hatékonyabb működést eredményez, megkönnyíti az emberek mindennapjait. Digitális biztonság alatt a városok lakóinak szabad internet- és más digitális eszközökhöz való hozzáférhetőségét és használatát értjük anélkül, hogy a személyi identitás sérülne (személyazonosság-lopás), vagy adatvédelem-sértés történne.

2. *Egészségbiztonság*: Ebbe a kategóriába tartozik például az általános közegészségügyi helyzet és ellátás, a szélsőséges időjárás okozta egészségügyi kockázatok, az egészséget befolyásoló környezetvédelmi előírások betartása, de a lakosság mentális betegségeinek vizsgálata is. Kutatások is alátámasztják, hogy a mentális zavar, betegség és a városi bűncselekmények között szoros kapcsolat mutatható ki, ami a turisták fizikai biztonságára is kihat. A kategória értékelésekor az egészségügyi, önkormányzati szervezetek szerepvállalását és hatásságát is górcső alá veszik.
3. *Infrastruktúra-biztonság*: A városi infrastruktúra kiépítése és fejlesztése hatalmas összegeket emészt fel – legyen szó okosvárosokról (*smart city*) vagy egy természeti katasztrófát követő kórházi ellátás biztosításáról és a helyreállítási folyamatokról. A turisták infrastruktúra-specifikus kockázatokkal találják magukat szemben egy közlekedési dugónál vagy egy koncerten tűz esetén a vészkijáratot keresve.
4. *Személyi biztonság*: A nagyvárosok népsűrűségük és népszerűségük miatt a terroristák elsődleges célpontjai, ami nemcsak a desztinációk imázsát rombolja, hanem a turisták utazási kedvét és hajlandóságát is. A többszörösen természeti katasztrófa (például hurrikán) sújtotta területeken a turisztikai ágazati szereplők (turisztikai szervezetek, utazásszervezők, turisták stb.) tájékoztatása és képzése, illetve az infrastrukturális háttér megteremtése nélkülözhetetlen.

A városok értékelésekor a fent áttekintett kategóriákat nehéz elválasztani egymástól, a turizmus-biztonságot érdemes a döntéshozóknak holisztikus megközelítésből értelmezniük. Összesítve 2017 első tíz legbiztonságosabb városának rangsora növekvő sorrendben a következőképpen alakult: Tokió, Szingapúr, Oszaka, Toronto, Melbourne, Amszterdam, Sydney, Stockholm, Hongkong és Zürich (*Safe Cities Index 2017. Security in a rapidly urbanising world 2017*).

4. Okosvárosok és a turisták biztonsága

Az elmúlt időszakban az „okosváros” (*smart city*) koncepció mikro- és makroszinten egyre nagyobb figyelmet kap. Az okosvárosok lényegében olyan közösségeknek tekinthetők, amelyben a lakosok, a vállalkozások, a helyi intézmények kölcsönös együttműködésén alapulva a hatékonysági, fenntarthatósági szempontok figyelembevételével az életminőség javítása a kitűzött cél. Ehhez a megfelelő technológiai (internet-hozzáférés, szenzorok telepítése, internethez kapcsolódó használati tárgyak stb.) háttér és rendszerszemlélet nélkülözhetetlen (SNOW–HÅKONSSON 2016). Az okosvárosok a három alappillér mentén – a jelen és a jövő technológiai vívmányait kihasználva, a lakosok folyamatos képzésével és a folyamatok optimalizálásával – kapcsolódnak különböző ágazatokhoz, úgymint az egészségügyhöz, oktatáshoz, közlekedéshez, telekommunikációhoz, turizmushoz, közüzemi szolgáltatásokhoz, közbiztonsághoz (KHAN et al. 2017).

4.1. Okosváros-koncepció

Az okosvárosok koncepciója és értékelési rendszere hat fő kategórián alapszik, amelyek további kategóriákra tagozódnak, amit a 2. táblázat foglal össze (NEIROTTI et al. 2014).

2. táblázat
A smart city koncepció főbb kategóriái

Kategória	Leírás
Intelligens környezet	Intelligens környezetbe értjük a fogyasztók szokásait figyelembe vevő és ehhez alkalmazkodni képes villamoshálózatot, a funkcióiban gazdag (pl. légszennyezettséget mérő, wifivel ellátott) közvilágítási infrastruktúrát, a megújuló energiák minél nagyobb arányú hasznosítását, a minőségileg és mennyiségileg egyaránt ellenőrzött, hatékony vízgazdálkodást, valamint a vezeték nélküli technológiával ellátott növénytermesztési rendszert, amely a környezeti és talajadatokból az adott régióban a leghatékonyabban természetközeli növényfajta kiválasztását támogatja.
Intelligens közlekedés és mobilitás	Intelligens közlekedés és mobilitás kategóriájába értjük a helyi üzleti igényeket és a földrajzi távolságokat figyelembe vevő, városon belüli logisztikát, az ehhez kötődő, indulás előtti és szállítás közbeni forgalmi adatok hatékony megosztását és ezek hasznosítását a városon belüli közlekedési terhek csökkentésére, valamint a helyi tömegközlekedés innovatív és fenntartható módon történő fejlesztését, lehetőleg minél több környezetbarát tömegközlekedési eszköz integrálásával.
Intelligens épületek	Intelligens épületek témakörébe értjük a városi épületek karbantartását és tisztítását, az épületeken belüli összehangolt épületirányítási rendszereket (elektromos hálózat, liftek, biztonságtechnika), valamint az összes, a lakók és a felhasználók számára fontos kényelmi szolgáltatást, mint például a korszerű világítást, a fűtést és a hűtést.
Intelligens életmód	Intelligens életmód fogalmába soroljuk a helyi szórakozási lehetőségek megteremtését, a turisták és az utazók felé tanúsított fogadókésztséget és problémamegoldási hajlandóságot, a légszennyezettségi mutatók folyamatos ellenőrzését és ehhez kapcsolódóan a szükséges döntések meghozatalát, a megfelelő közbiztonság fenntartását hatékony rendőri jelenléttel és bűnmegelőző akciókkal, a jó színvonalú egészségügyi ellátást, a helyi lakosság közéletbe történő bevonását, a megfelelő információáramlást a helyi kulturális programokról, valamint a közterek karbantartását és fejlesztését az adott város minél vonzóbbá válásának céljából.
Intelligens helyi városvezetés	Intelligens helyi városvezetés alatt értendő az adminisztrációt gyorsító digitális e-igazgatás bevezetése, a helyi közvélemény-kutatások, illetve szavazások digitális platformra ültetése, illetve a szabad digitális hozzáférés biztosítása minden lakos számára a közérdekű dokumentumokhoz.
Intelligens vállalkozói környezet	Intelligens vállalkozói környezet kategóriájába értjük a helyi vállalkozók innovációs törekvéseinek támogatását, új infokommunikációs rendszerek és berendezések használatát az interaktivitás növelésére a köztereken, illetve ezen informatikai vívmányok aktív használatának támogatását az iskolákban.

Forrás: NEIROTTI et al. 2014, 28. nyomán a szerző szerkesztése

4.2. Okosturizmus és biztonság

Az okosvárosok első számú feladatai közé tartozik a versenyképesség növelése, valamint a lakosok, helyi önkormányzati szervek, vállalkozások, befektetők és nem utolsósorban a turisták életminőségének és körülményeinek javítása. Az okosvárosok koncepcióján alapuló okos turisztikai desztinációk és okosturizmus létrejötte tulajdonképpen egy válasz volt a turisták látens igényeire, akik mindennapi életét áthatják az infokommunikációs eszközök. Az okos turisztikai szolgáltatások nyújtása az értékteremtés feltételévé vált, amelyben az együttes és dinamikus értékteremtés, a személyre szabott élményszerzés központi helyen áll (BOES et al. 2016; NEUHOFFER et al. 2012). Az információs és kommunikációs technológiák nemcsak az ágazat szereplőinek összeköttetésében, az infrastrukturális háttér megteremtésében, hanem a turisták magasabb fokú élményszerzésében is kiemelt jelentőséggel bírnak.

Az okos turisztikai desztinációk már számos fejlesztést eszközöltek (3. táblázat), hogy a turisták utazásait kényelmesebbé, kiszámíthatóbbá és ezzel párhuzamosan biztonságosabbá tegyék.

3. táblázat

Az okosváros-koncepció néhány megvalósult példája

Fejlesztés neve (helyszín)	Leírás	Turizmusbiztonság aspektusa
ABRIBUS intelligens buszmegálló (Párizs, Franciaország)	Nagyobb kényelem és védelem a szélesebb padokon, a káros napsugárzást megszűrő tetőnek köszönhetően. Ingyen wificsatlakozást, mobiltelefon-töltőt és a városi információkat megosztó érintőképernyőt használhatnak a várakozók. Beépített defibrillátorral felszerelt.	Eligazodásbiztonság, egészségbiztonság
Intelligens zebra (Debrecen, Magyarország)	A lámpa nélküli gyalogosátkelő mindkét oldalán szenzorok küldik a jelet a zebra közvetlen közelében elhelyezett LED-világításnak, amely elsőbbség adására figyelmezteti a sofőröket.	Közlekedésbiztonság
Tömegmenedzsment (Barcelona, Spanyolország)	A projekt célja a város fő turisztikai attrakciója, a Sagrada Família látogatói számának monitorozása, a katedrálisba történő jegyvásárlás és a környék közlekedési forgalmának kezelése, előrejelzése. Technológiai háttér: mobiladatok gyűjtésére alkalmas szenzorok telepítése.	Közlekedésbiztonság, közbiztonság
Walk and Feel Helsinki – digitálisan kijelölt városi turisztikai útvonalak (Helsinki, Finnország)	Fő célcsoport a hajókon érkező turisták, akik számára a megjelölt útvonalakon az irányjelző táblákra kihelyezett jeladókön keresztül mobilszolgáltatás válik elérhetővé. A szolgáltatás vonalkódok kihelyezésével bővül, amelyek hasznos és érdekes információkkal látják el a turistákat.	Eligazodásbiztonság

Forrás: az Okos Város Példatár (é. n.) és a Barcelona: Crowd Management (2016) esettanulmány alapján a szerző szerkesztése (<http://okosvaros.lechnerkozpont.hu/hu>, www.gsma.com/iot/smart-cities/)

Az infokommunikációs eszközök ugyan lehetővé teszik a városok, turisztikai célterületek erőforrás-optimalizálását, a közlekedési forgalom folyamatos figyelését és szükség esetén a beavatkozást – ezzel elősegítve a közlekedésbiztonság megteremtését –, azonban egyéb biztonsági kritériumoknak (közbiztonság, személyi biztonság) is meg kell felelniük, hogy okosvárossá válhassanak. A digitális fejlesztések keretében városszerte kihelyezett kamerák a lakosok és a turisták közbiztonságát szolgálják, a levegőszennyezettséget mérő szenzorok a környezeti szempontok mellett az emberek egészségbiztonságának megóvására is irányulnak (*Csak az okos városok megjelenése lehet a jövő településfejlesztése* 2017).

Felhasznált irodalom

- 9 out of 10 people worldwide breathe polluted air, but more countries are taking action. News Release (2018). World Health Organization. Elérhető: www.who.int/news-room/detail/02-05-2018-9-out-of-10-people-worldwide-breathe-polluted-air-but-more-countries-are-taking-action (A letöltés ideje: 2018. 06. 05.)
- AMIR, Ahmad Fitri – ISMAIL, Mohd Noor Ismawi – HANAFIAH, Mohd Hafiz MOHD – BABA, Noradzhari (2012): Foreign tourists' perception on the safety and security measures in Kuala Lumpur. In ZAINAL, Artinah – RADZI, Salleh Mohd – CHIK, Chemah Tamby – ABU, Rozita eds.: *Current*

- Issues in Hospitality and Tourism Research and Innovations*. London, Taylor & Francis Group. 591–594. DOI: <https://doi.org/10.1201/b12752-115>
- ARLT, Wolfgang Georg (2017): *As Smog Hits China, Chinese Tourists Seek Fresh Air On Pollution Free Holidays*. Elérhető: www.forbes.com/sites/profdrwolfganggarlt/2017/01/05/chinese-online-travel-agency-publishes-haze-travel-list/#d6792bc50dc4 (A letöltés ideje: 2018. 06. 08.)
- ASHWORTH, Gregory – PAGE, Stephen J. (2011): Urban tourism research: Recent progress and current paradoxes. *Tourism Management*, Vol. 32, No. 1. 1–15. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2010.02.002>
- Barcelona: Crowd Management* (2016): GSMA Case Study. Elérhető: www.gsma.com/iot/barcelona-crowd-management/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 03.)
- BOES, Kim – BUHALIS, Dimitros – INVERSINI, Alessandro (2016): Smart tourism destinations: ecosystems for tourism destination competitiveness. *International Journal of Tourism Cities*, Vol. 2, No. 2. 108–224. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJTC-12-2015-0032>
- BURTENSHAW, David – BATEMAN, Michael – ASHWORTH, Gregory John (1991): *The City in West Europe*. 2nd ed. Chichester, David Fulton Publishers Ltd. Wiley.
- CHENG, Chiang-Ming – LIN, Yo-Long – HSU, Chien-Lung (2017): Does air pollution drive way tourists? A case study of the Sun Moon Lake National Scenic Area, Taiwan. *Transportation Research Part D*, Vol. 53, 398–402. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.trd.2017.04.028>
- City Tourism: Performance Research* (2018): World Tourism Organization – World Tourism Cities Federation. DOI: www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419616 (A letöltés ideje: 2018. 06. 05.)
- City Travel & Tourism Impact 2017. Executive Summary* (2017): World Travel & Tourism Council. Elérhető: www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/cities-2017--regional/executive-summary-city-travel-and-tourism-impact-2017.pdf (A letöltés ideje: 2018. 06. 05.)
- DENG, Taotao – LI, Xin – MA, Mulan (2017): Evaluating impact of air pollution on China's inbound tourism industry: a spatial econometric approach. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Vol. 22, No. 7. 771–780. DOI: <https://doi.org/10.1080/10941665.2017.1331923>
- DEZSŐ András – CSURGÓ Dénes: *Miért kiirthatatlan a reptéri poggyászmaffia?* Elérhető: https://index.hu/belfold/2018/02/09/mindig_is_mukodott_poggyaszmaffia_a_repteren/ (A letöltés ideje: 2018. 05. 29.)
- EDWARDS, Deborah – GRIFFIN, Tony – HAYLLAR, Bruce (2008): Urban Tourism Research: Developing an Agenda. *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, No. 4. 1032–1052. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2008.09.002>
- Health risks and precautions: general considerations* (é. n.): World Health Organization. Elérhető: www.who.int/ith/ITH2010chapter1.pdf (A letöltés ideje: 2018. 06. 05.)
- JÁSZBERÉNYI Melinda – PÁLFAI József (2003): A nagysebességű vasút mint a légi közlekedés alternatívája. *Turizmus Bulletin*, 7. évf. 1. sz. 54–57.
- JEFF, Eric (2016): *The World's Most Complex Subway Maps*. Elérhető: www.citylab.com/transportation/2016/02/most-complex-transit-subway-maps-world-tokyo-new-york-paris/470565/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 01.)
- KHAN, Sajid M. – WOO, Mina – NAM, Kichan – CHATHOTH, Prakash K. (2017): Smart City and Smart Tourism: A Case of Dubai. *Sustainability*, Vol. 9, 1–24. DOI: <https://doi.org/10.3390/su9122279>
- KNIGHT, Heather (2018): *SF tourist industry struggles to explain street misery to horrified visitors*. Elérhető: www.sfchronicle.com/news/article/SF-tourist-industry-struggles-to-explain-street-12534954.php (A letöltés ideje: 2018. 05. 28.)

- KÓNYA Judit (2017): *Amit a szmogról és a szálló porról tudni kell*. Elérhető: www.webbeteg.hu/cikkek/legzoszervi_betegseg/3175/a-szallo-por-egeszsegugyi-szerepe (A letöltés szerepe: 2018. 06. 01.)
- KÖVÁRI, István – ZIMÁNYI, Krisztina (é. n.): *Safety and security in the age of global tourism*. The changing role and conception of Safety and Security in Tourism. Applied Studies in Agribusiness and Commerce – abstract. Budapest, Agroinform Publishing House. Elérhető: http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/104672/2/10_Kovari_Safety_Apstract.pdf (A letöltés ideje: 2020. 01. 02.)
- LAW, Christopher M. (1993): *Urban Tourism: Attracting Visitors to Large Cities*. London, Mansell.
- LŐRINCZ Katalin – MICHALKÓ Gábor (2011): A városi turizmus. In MICHALKÓ Gábor szerk.: *Turisztikai terméktervezés és fejlesztés*. Pécs, Pécsi Tudományegyetem (elektronikus kiadvány). Elérhető: www.eturizmus.pte.hu/szakmai-anyagok/Turisztikai%20term%C3%A9ktervez%C3%A9s%20%C3%A9s%20fejleszt%C3%A9s/book.html (A letöltés ideje: 2018. 06. 02.)
- MARTON Zsuzsanna – BIRKNER Zoltán – KELLER Krisztina (2017): Marketingkampány a „fájdalmas hónapok” feledtetéséhez – kríziskommunikáció a turizmusbiztonság visszaállításában. In KIGLICS Norbert szerk.: *II. Turizmus és biztonság nemzetközi tudományos konferencia*. Tanulmánykötet. Nagykanizsa, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. 309–316.
- MARTON Zsuzsanna – BIRKNER Zoltán – KELLER Krisztina – BERKESNÉ Rodek Nóra (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin*, 18. évf. 2. sz. 12–20.
- McMAHON, Shannon (2018): *Eight places where air pollution can ruin your trip*. Elérhető: <https://eu.usatoday.com/story/travel/destinations/2018/04/19/worst-air-pollution-smog/529775002/> (A letöltés ideje: 2018. 05. 28.)
- NEIROTTO, Paolo – DE MARCO, Alberto – CAGLIANO, Anna Corinna – MANGANO, Giulio – SCORRANO, Francesco (2014): Current trends in Smart City initiatives: Some stylised facts. *Cities*, 38, 25–36. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2013.12.010>
- NEUHOFFER, Barbara – BUHALIS, Dimitros – LADKIN, Adele (2012): Conceptualising technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, Vol. 1, No. 1–2. 36–46. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2012.08.001>
- Origo (2017): Csak az okos városok megjelenése lehet a jövő településfejlesztése? Elérhető: www.origo.hu/gazdasag/20170622-az-okos-varosok-jelentik-a-jovo-leheteseg-es-telepulesfejlesztesi-iranyat.html (A letöltés ideje: 2018. 06. 01.)
- PÁLFALVI József (2009): A közlekedés rendszere és fejlődése. In JÁSZBERÉNYI Melinda – PÁLFALVI József szerk.: *Nemzetközi közlekedés és turizmus*. Budapest, Aula.
- Példatár (é. n.): Lechner Tudásközpont, Okos Város. Elérhető: <http://okosvaros.lechnerkozpont.hu> (A letöltés ideje: 2018. 06. 03.)
- PRIDEAUX, Bruce (2000): The role of the transport system in destination development. *Tourism Management*, Vol. 21, No. 1. 53–63. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(99\)00079-5](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00079-5)
- Road Safety 2016. *How is your country doing?* (2018): European Commission. Elérhető: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/71d0cdba-f4ef-11e7-be11-01aa75ed71a1> (A letöltés ideje: 2018. 06. 10.)
- RODRIGUE, Jean-Paul (2017): *The Geography of Transport Systems*. Fourth Edition. New York, Routledge.
- Safe Cities Index 2017. Security in a Rapidly Urbanising World* (2017): The Economist Intelligence Unit (EIU). Elérhető: <http://safecities.economist.com/safe-cities-index-2017> (A letöltés ideje: 2018. 06. 01.)

- SMITH, Oliver (2017): *Mapped: The world's most dangerous places to drive*. Elérhető: www.telegraph.co.uk/travel/maps-and-graphics/most-dangerous-countries-to-drive/ (A letöltés ideje: 2018. 06. 03.)
- SNOW, Charles C. – HÅKONSSON, Dorthe Døjbak – OBEL, Børge (2016): A Smart City Is a Collaborative Community. Lessons from Smart Aarhus. *California Management Review*, Vol. 59, No. 1. 92–108. DOI: <https://doi.org/10.1177/0008125616683954>
- TARLOW, Peter E. (2014): *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Butterworth-Heinemann, Elsevier.
- ZHANG, Aiping – ZHONG, Linsheng – XU, Yong – WANG, Hui – DANG, Lijuan (2015): Tourists' perception of Haze Pollution and the Potential Impacts on Travel: Reshaping the Features of Tourism Seasonality in Beijing, China. *Sustainability*, Vol. 7, 2397–2414. DOI: <https://doi.org/10.3390/su7032397>