

A BIZTONSÁG SZEREPE A TURIZMUSFEJLESZTÉSSEN

BUJDOSÓ ZOLTÁN
GYÖRKI MÓNIKA

Összefoglalás

A biztonság a turizmus egyik alapvető problémájává vált. A 2001 óta tartó időszakban a korábban ritkán jelentkező terrorcselekmények számának gyakoribbá válásával a turizmus szektorban új helyzet formálódott. Magyarországon a 2007-2013-as időszakban a turizmus erőteljes továbbfejlesztését irányozták elő, ugyanez történt az ország egyik jelentős nagyvárosában, Kecskeméten. A tanulmány az általános turizmus-biztonság kapcsolatok mellett a város válaszát is bemutatja a felmerült új problémákra.

Kulcsszavak: biztonság, turizmusfejlesztés, Tourist Police, Kecskemét,

Safety tourism development in Kecskemét

Abstract

Safety has become one of the fundamental problems of tourism. During the period elapsed since 2001, by having the occurrence of previously occasional terror actions increased, a new situation has been shaping in the tourism sector. For Hungary, an intensive improvement of tourism was envisaged for the 2007-2013 period just as in one of the country's important towns, in Kecskemét. This paper intends to give a review on, in addition to the general tourism-safety intercourses, the response given by the town to the emerging new challenges.

Keywords: safety, tourism development, Tourist Police, Kecskemét (Hungary),

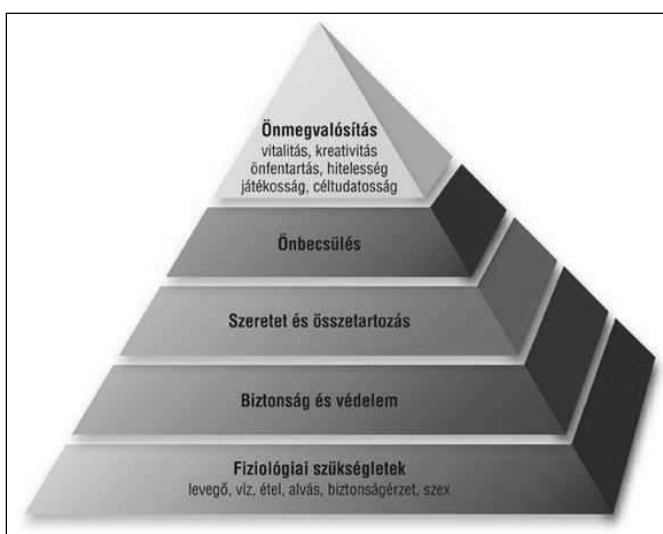
Bevezetés

A turizmus és a biztonság kérdése nem sorolható korunk új keletű társadalmi kihívásai közé, mivel az utazások történetében mindig is számolni kellett a veszélyekkel. Ugyanakkor napjainkra, a biztonság fogalmának komplexebbé válásával egy időben a turizmus biztonsága is összetett és egyre inkább kiszélesedő kérdéskörre vált. Ezt bizonyítja, hogy a turizmus általános feltételei is a biztonságfaktor köré csoportosulnak [FRIEDMAN 2006]. A

turizmus, mint a szolgáltatási szektor szerves része fontos területfejlesztési tényezőnek mondható, amely folyamatosan változik, bővítése elengedhetetlen. A turistát úti célja megválasztásánál rengeteg külső és belső tényező befolyásolja, ebben segít a marketing, mely a döntésre, elhatározásra igyekszik hatást gyakorolni.

Napjainkban a biztonság fogalma, mint befolyásoló tényező, egyre fontosabbá válik a turizmusban, 2001 óta az idegenforgalom általános feltételei a biztonságfaktor köré csoportosulnak [DÁVID et al. 2007]. Ha a turista nem rendelkezik megfelelő biztonságérzettel az adott területen, nem lesz felhőtlen az ott eltöltött időszak. A vendég tehát inkább olyan desztinációt részesít előnyben, amely terrortámadástól nem fenyegetett, ahol a vagyoni elleni bűncselekmények, személy elleni támadások száma a legkevesebb. A biztonság szerepe a turizmusban már hosszú ideje része a szakirodalomnak. Abraham Maslow szükséglethierarchiájának is meghatározó pillére a biztonság és védelem.

Maslow motivációs rendszere a szükségleteinket egy hierarchikus rendszerbe foglalta, amelynek legelső lépcsőfokán az alapvető emberi szükségletek találhatók (levegő, víz, étel, alvás, biztonságérzet, szex). Második pillére a biztonság és védelem, harmadik a szeretet és összetartozás, amelyre az önbecsülés épül és végül az önmegvalósítás következik (vitalitás, kreativitás, önfenntartás, hitelesség, játékoság, céltudatosság). A piramis lépcsőfokai között alárendelt kapcsolat van jelen [BURTON 1995, KOVÁCS 2008].



Forrás: MASLOW 1954, 24p.

1.ábra: **Maslow szükségleti piramisa**

A turizmus és rendszere

A turizmus olyan komplex társadalmi jelenség, amely magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltoztatását, illetve az ebből eredő szükségleteik kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat [MICHALKÓ 2007]

A turisztikai desztináció az a fogadó terület, mely természeti, kulturális erőforrásaival, szolgáltatásainak sokféleségével felkelti a potenciális turisták érdeklődését. [INSKEP 1991, LENGYEL 2002]

A turizmus interszektorális és interdiszciplináris folyamatai, kölcsönhatásai egy összetett és sokoldalú rendszert alkotnak. A 0. ábra alapján megállapítható, hogy a turizmus két alrendszerből áll: keresleti és kínálati oldalból, amelyeket három egység köt össze: a marketing, a közvetítő szektor és az utazás.

A turista utazási döntését elsősorban saját belső motivációja határozza meg, amely a turisztikai desztinációk attrakcióinak sokaságán alapul. A turizmus rendszere környezetének alkotó elemeivel nyílt rendszert alkot, aktív kölcsönhatással vannak egymásra [MICHALKÓ 1999, LENGYEL 2001]

A gazdasági környezet a kereslet minőségét, összetételét, továbbá a fogadó és küldő országok gazdasági színvonalát tükrözi.

Az utazási lehetőségeket és döntést a politikai környezet nagymértékben befolyásolja.

A turizmus egyik legmonumentálisabb vonzerejének mondható kulturális környezete. Más hagyományok, kultúrák megismerése a turisták motivációjának alappillére.

A természeti környezet fontos kínálati attrakció, a napjainkban egyre növekvő természet iránti érdeklődés az ökoturizmus népszerűsítését eredményezi.

A társadalmi környezet függ az adott ország utazási életének gazdasági feltételeitől és adottságaitól.

A technológiai környezet óriási alapadottsága a turizmusnak. Fejlődése befolyásolja az idegenforgalomban bekövetkező változásokat.

A következő ábra alapján a turisztikai kereslet elemei a motiváció (belső emberi indíték), diszkrecionális (szabad rendelkezésű) jövedelem és a szabadidő.



Forrás: LENGYEL M.: A turizmus általános elmélete alapján
<http://1.1.1.1/bmi/tavokt.kodolanyi.hu/ifodemo/vendeglato/images/abra1.jpg>
(2011.10.11.)

2. ábra: A turizmus rendszere

A turisztikai kínálat részeihez sorolandóak az adott desztináció jellemzői: vonzerők, infrastruktúra, közlekedés, szállás, étkezés, szórakozás és egyéb szolgáltatások, továbbá biztonság, higiénia és végül vendégszeretet.

Közbiztonság

A közbiztonság, mint fogalom a közrendet, az élet-és vagyonbiztonságot, a belső biztonságpolitikai stabilitást, a társadalom erkölcsi normáihoz történő alkalmazkodást jelenti. A közbiztonság egy olyan állapot, amely az állampolgár biztonságérzetének meglétét jelenti, fő célja a közveszély elkerülése [SHAW 2000].

Ezen felül a közbiztonság egy olyan rendszert alkot, melyet számos magatartási, jogi, intézményi tényező befolyásol és e tényezők egymástól függenek. A közbiztonság meg kell, hogy jelenjen egy ország, kistérség,

település és főként az egyén életében. A közbiztonság és a városok biztonságának a kapcsolata a közrendvédelem feladata. [PÖRGE 2003, MIHÁLYI 2009]

Turisták biztonsága

A WTO (World Tourism Organisation) természetesen elsőrendű kérdésnek tekintette a turisták biztonságával kapcsolatos problémák megoldását. Ennek eredményeként kidolgozott egy intézkedési tervet, amely világszerte az alábbi fontos elemeket emeli ki:

- A biztonsággal kapcsolatos szolgáltatások és intézkedések fejlesztése,
- Biztonsági óvintézkedések,
- A turisták bizalmának visszanyerése a biztonságérzet növelésével (pl. rendőri jelenlét fokozása) [KAY 2004].

Továbbmenve meg kell jegyezni, hogy a városok biztonságának megteremtése elengedhetetlen egy turisztikailag frekvenciált területen. Ha nincs megfelelő bűnmegelőzési stratégia, ha nem működik megfelelően az adott területen a polgárőrség, a rendőrség szervezete, ott sem a városlakó, sem a turista nem rendelkezik megfelelő biztonságérzettel.

A bűnmegelőzést, továbbá a bűncselekmények számának csökkentését ki kell terjeszteni a városokra és vonzáskörzetükre, a kistérségekre, mert a rendvédelmi feladatok megfelelő ellátása pozitív hatást gyakorol az adott terület társadalmára, gazdaságára, turizmusára.

A bűnmegelőzési stratégia sikeres érvényesítése, a bűnesetek elkerülése érdekében létrehozott Nemzeti Bűnmegelőzési Tanácsról szóló 2011. április 23-án hatályba lépett 1087/2011. (IV. 12.) kormányhatározat kimondja, hogy a Nemzeti Bűnmegelőzési Tanács feladata többek között, hogy „összehangolja a központi közigazgatási, valamint a rendvédelmi szervek társadalmi bűnmegelőzéssel összefüggő tevékenységét, segíti a helyi bűnmegelőzési szervezetek szakmai tevékenységét (...)”. [PÖRGE 2003, MIHÁLYI 2009]

A turizmus területén a marketing segítségével felhívható a figyelem a bűnmegelőzés fontosságára. A turisták védelme, biztonságérzetük megőrzése érdekében a média bevonása lényeges szempont. Az információk terjesztése (szóróanyagok, prospektusok, ingyenesen hívható segélykérő telefonszámok), a külföldi vendégekkel megfelelő idegen nyelven történő kapcsolatfelvétel elengedhetetlen a turizmusfejlesztésben, hiszen a

kommunikáció sikeressége minden emberi kapcsolat alappillére. [POMPL-LIEB 1997, DÁNOS 2003]

„Tourist Police”

A rendőrség fontos szerepet játszik a társadalmi bűnmegelőzésben, alapfeladatai ellátása során köteles kialakítani egy hiteles képet a bűnözés fogalmáról és annak jellemzőiről, sajátosságairól. Az információk megfelelő feldolgozása és a különböző statisztikák elemzése után bűnmegelőzési ismeretanyagok, szakmai folyóiratok, rövid távú cselekvési tervek készülnek. E kiadványok fő célja a figyelemfelkeltés, továbbá a bűncselekmények megelőzésére szolgáló intézkedések bemutatása, a vagyon-és személyvédelem és ennek tudatosítása a lakosságban és a városba érkező turistákban egyaránt.

Ehhez elengedhetetlen a helyi lakosok és a turisták véleményének rendszeres felmérése a közbiztonsággal kapcsolatban, amelynek lehetőségei a következők:

- közmeghallgatás,
- lakossági fórum szervezése,
- célzott kérdőíves vizsgálat a turizmusban.

Az idegenforgalomban elsődleges szempont a rendőrség proaktív munkája, melynek célja, hogy a turistát hozzásegítse biztonságérzetének kialakításához. E feladatkör betöltéséhez szükséges a különböző turisztikai szervezetekkel, önkormányzatokkal való együttműködés, a megfelelő kommunikáció a végrehajtó szervek és a társadalom között, melyek együttes célja a bűncselekmények számának csökkentése, továbbá a bűnesetek áldozatainak segítése, a teljes körű tanácsadás.

A Tourist Police egy olyan különleges szolgálat a rendfenntartó szervek prevenciós munkájában, amelynek célja a bűnesetek megelőzése, segítségnyújtás a bajba került turisták számára. A turisztikai információk továbbításához Magyarországon a legtöbb Tourist Police szervezethez megfelelő idegen nyelvű tolmácsolás társul. A „Turista Rendőrség” munkájára legfőképpen az idegenforgalmilag leglátogatottabb régiókban van szükség, általában a nyári főszezonban látják el a szolgálatot [OLÁH 2010]

„Tourist Police” Kecskeméten

Vizsgálatunk témájául Magyarország egyik turisztikailag jelentős látogatottsággal bíró nagyvárosát választottuk ki, ahol a Tourist Police már hosszabb ideje működik. Kecskemét város turizmusának fellendítése és a turisták védelmének érdekében a Bács-Kiskun Megyei Rendőr-főkapitányság

1998 óta üzemeltet egy turisztikai és rendőrségi feladatkört egyaránt ellátó pavilont, melynek neve „Tourist Police”. A pavilon nemcsak idegenforgalmi látványosság a város főterén, hanem turisztikai és rendőrségi információs központ az ide látogató vendégek számára. Fő célja a rendőrség és a turisták közötti sikeres kommunikáció létrejötte megfelelő idegen nyelven, amely hozzájárul a város turizmusának fejlesztéséhez.

A hivatásos állományban dolgozó rendőrök és diáktolmácsok segítségével a Pavilon szolgáltatásai, kapcsolatrendszere a fejlesztések kihasználása révén évről évre bővül és egyre szélesebb körű információkkal várja vendégeit.

A Tourist Police működésének hatékonyságáról, a turisták és a lakosság véleményének felméréséhez egy primer kérdőíves kutatást végeztünk 2011 nyarán, amikor 200 turistát kérdeztünk meg a turizmus és a biztonság kapcsolatáról. A felmérés összefoglalását az alábbiakban közöljük.

Fontos tudni, hogy a megkérdezettek mindössze 12%-a volt már bűncselekmény áldozata.

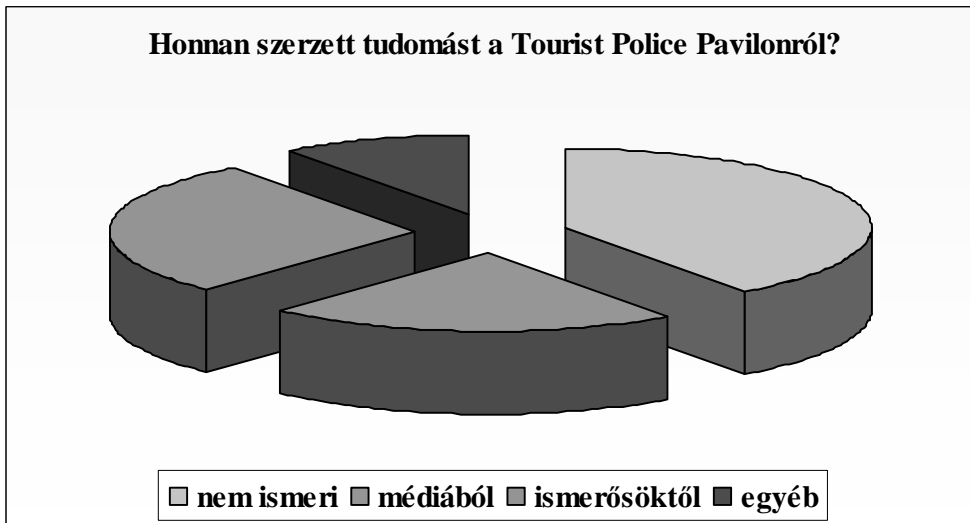
A Tourist Police jelenléte viszonylagos ismertségnek örvend a településen, a megkérdezettek 2/3-a hallott már róla, jórészt a médiából, ismerősöktől.

Az összesített eredmények után elmondható az is, hogy a válaszadók több mint kétharmada úgy gondolja, hogy a rendőri jelenlét a közbiztonságra jelentős hatással van. Ez a réteg 69,5%-ot tesz ki.

A turista döntésében nagy szerepet játszik az adott desztináció biztonsága. Ezt támasztja alá a felmérés eredménye is, hiszen a válaszadók 80%-a a három legfontosabb motiváló tényező között jelölte meg a biztonságot.

Biztonság tekintetében a megkérdezettek 85%-a biztonságosnak értékelte Kecskemétet, és a visszatérő vendégek szerint évről-évre javul a közbiztonság a városban.

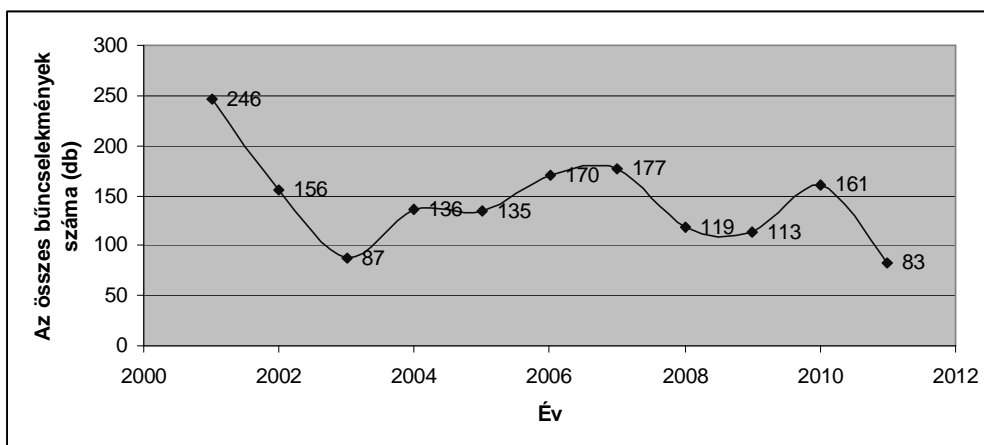
A primer kutatás kontrolljaként a város rendőrkapitányság bűnelkövetéssel kapcsolatos statisztikáit is megvizsgáltuk. A következő statisztika Kecskemét belvárosáról készült, az összes bűncselekmények számát vizsgálja.



Forrás: saját szerkesztés

3. ábra: A Tourist police ismertsége

Az 4. ábra alapján elmondható, hogy 2001 után csökkent a bűnesetek száma Kecskemét belvárosában, majd 2004-2006-ig stagnált. Érdekes megfigyelni a 2006-2008-as időszakot, hiszen itt már a Pavilon aktívan részt vett a főtéri rendezvényeken, Biztonsági Tervet dolgozott ki, lehetővé téve a programok zavartalan működését, a turisták felhőtlen szórakozását.



Forrás: SHAFT – Bűnügyi Fertőzöttségi Térkép alapján saját szerkesztés

4. ábra: Az összes bűncselekmények számának (db) alakulása Kecskemét belvárosában (2001. január 1.-2011. augusztus 30.)

Ezen statisztikai adatok napjainkban is folyamatosan változnak, mivel a bűncselekmények soha nem szűnnek meg, sajnos minden város életében jelen vannak.

A Bács-Kiskun Megyei Rendőr-főkapitányság Bűnügyi Fertőzöttségi Térképe alapján megállapítható, hogy a 2011-es év nyári főszezonjában, Kecskemét igényelte a Tourist Police Pavilon jelenlétének szükségességét a városközpontban. 2011. június és július hónapjához képest augusztusban már 23%-kal kevesebb a bűnesetek száma. Tehát a Pavilonban szolgáltatot teljesítő rendőrök munkájára, intézkedéseire, bűnesetek megelőzésére minden nyáron szükség van.

A közterületen elkövetett bűncselekmények száma folyamatosan csökken, tekintettel arra, hogy a rendőri jelenlét folyamatos a belvárosban, a nyári időszakban. Egyrészt a Pavilonban szolgáltatot teljesítő rendőr, másrészt az elektromos autóval végzett járőrszolgálat biztosítja a rend fenntartását. Ez a tény önmagában is leszűkíti a bűnelkövetők számát különösen a nyári főszezonban megrendezett főtéri fesztiválok idején.

A diagram alátámasztja a primer kutatás eredményét is, miszerint a Tourist Police Pavilon belvárosi jelenléte befolyásolja a bűncselekmények számának alakulását. A Pavilon főtéri közreműködése hosszú távon csökkenti a bűnesetek számának előfordulását Kecskeméten [SHAFT].

Következtetés

Természetesen tisztában vagyunk azzal, hogy a bűnmegelőzésnek közvetlenül nehéz mérni a hatását. Ez egy preventív tevékenység. Azt valószínűsíteni, hogy hány bűncselekmény történt volna, ha nem létezik a Tourist Police szolgáltatása, lehetetlen, csak spekulatív módon lehetne megbecsülni. Azonban e tevékenység, amelyet a Turista Rendőrség kapcsán végeznek, rendkívül fontos mind a város, mind a vendégeink számára. Összegzésként megállapítható, hogy:

- A rendőrség proaktív munkája szerves része kell, hogy legyen egy város turizmusfejlesztésének.
- A Turista Rendőrség jelenléte csökkenti a bűnesetek mennyiségét Kecskemét belvárosában, mely biztonságérzetet kelt a látogatókban, ezáltal hosszú távon növekedhet az itt eltöltött vendégéjszakák száma.
- Csökken a főtéri rendezvényeken tapasztalt bűncselekmények előfordulásának valószínűsége.

A rendelkezésünkre álló adatok alapos tanulmányozása és a felmérés arra a következtetésre jutottunk, hogy a rendőrség közreműködése elsődleges szempont Kecskemét város turizmusának tervezésében, fejlesztésében. A rendfenntartó és a várost irányító szervek együttes, összehangolt munkája révén egy biztonságos városkép alakul ki a turistákban, amely közvetve Magyarország pozitív nemzetközi megítélését eredményezi.

Forrásjegyzék:

- [1.] Burton R.: [1995] *Travel Geography* (second edition). Longman, Edinburgh, 514. p.
- [2.] Dános V.: [2003] *Kriminológiai ismeretek*, Rejtjel Kiadó, Budapest, 206. p.
- [3.] Dávid L.-Molnár F.-Bujdosó Z.-Dereskey A.: [2007] *Biztonság, terrorizmus, turizmus*. *Gazdálkodás*, 51.évf. 20. külökiadás, 160-166. p.
- [4.] Friedman, T.L. [2006]: *The world is falt. The Globalized World in the Twenty-first Century*, London, Pinguin
- [5.] Inskeep E.: [1991] *Tourism Planning - An Integrated and Sustainable Development Approach*. John Wiley & Sons, Inc. New York, 508. p.
- [6.] Kay, S.: [2004] *Globalization, Power and Security*. *Security Dialog Vol 35*. No.1.
- [7.] Kovács L.: [2008] *Gazdasági jog I*. Károly Róbert Főiskola, Gyöngyös, 252. p.
- [8.] Lengyel M.: [2002] *A turizmus általános elmélete. I*. Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája, Budapest, 232. p.
- [9.] Maslow, Abraham: [1954]. *Motivation and Personality*. New York: Harper. pp. 236.
- [10.] Michalkó G.: [1999] *A városi turizmus elmélete és gyakorlata*. Budapest, MTA Földrajztudományi Kutató Intézet, 168 p.
- [11.] Michalkó G.: [2007] *Magyarország modern turizmusföldrajza*. Budapest - Pécs; Dialóg Campus Kiadó, 288 p.
- [12.] Mihály Cs.: [2009] *A vendég-és turistabiztonságot szolgáló technikák elemzése*. *Szolnok*, 72. p.
- [13.] Oláh T.: [2010] *Turizmus és közbiztonság kapcsolata Salgótarján példáján*. Gyöngyös, 61. p.

- [14.] Pompl W.-Lieb M.: [1997] Qualitätsmanagement im Tourismus. In: Lehr-und Handbücher zu Tourismus, Verkehr und Freizeit. R. Oldenbourg Verlag, München, 418. p.
- [15.] Pörge L.: [2008] BMK Füzetek 4. külöszám: A Társadalmi Bűnmegelőzés Nemzeti Stratégiája. Felelős szerkesztő:, A Biztonságos Magyarországért Közalapítvány kiadványa, Budapest, 87. p.
- [16.] SHAFT- Bács-Kiskun Megyei Rendőr-főkapitányság Bűnügyi Fertőzöttségi Térképe
- [17.] Shaw, M.: [2000] The Development of Common Risk Society: Theoretical Overview In: Kuhlmann-Callaghan (eds.): Military and Society in 21th Century Europe: A comparative Analysis, Hamburg, LitVerlag

Szerzők

Györki Mónika

turizmus-vendéglátás szak
4. évfolyam
főiskolai hallgató
Károly Róbert Főiskola
gyorkimoni@citromail.hu

Dr. Bujdosó Zoltán

főiskolai tanár
Turizmus és Területfejlesztési Tanszék
Károly Róbert Főiskola
zbujdoso@karolyrobert.hu

