

A budapesti világörökségi helyszínek fenntartható turisztikai hasznosítása

Utilizing Budapest's World Heritage Sites as sustainable tourism locations

Szerző: Tózsér Anett¹

A magyarországi világörökségek közül a budapesti világörökségi helyszínek vizsgálata került a kutatás középpontjába. Arra kerestem a választ, hogy a fenntartható turizmus alapelvei hogyan, milyen formában valósulnak meg a budapesti világörökségi helyszíneken. A fenti kérdéskör vizsgálatának megalapozásához 8 félig strukturált interjú készült a budapesti világörökségi helyszínek kezeléséért és menedzseléséért felelős szervezetek képviselőivel. A vizsgálat időszakában a Covid19-pandémia előtti vendégforgalom fokozatos elérése azt vetítette előre, hogy a világörökségi helyszíneken is újra visszatér a túrturizmus, ami veszélyeztetheti a fenntarthatóság szempontjait. Ebben a helyzetben szükséges a hatékony látogatómenedzsment-eszközök alkalmazása (például a közlekedés optimalizálása, a hatékony bemutatóeszközök alkalmazása, a lakosság életminőségének javítása), amelyek bevezetésére és szervezésére a megkérdezett budapesti világörökségi helyszínek komoly lépéseket tettek és tesznek.

Among the Hungarian UNESCO World Heritage Sites, the author places the examination of the Budapest World Heritage Sites at the center of her research. This focuses on how, and in what form the principles of sustainable tourism are realized at the World Heritage Sites in Budapest. To establish the basis for the examination of the above issues, eight semi-structured interviews were conducted with representatives of the organizations responsible for the management of these sites. During the period of the analysis the gradual return to the pre-pandemic level of tourist traffic predicted that overtourism will return to World Heritage Sites. This could threaten the aspects of sustainability. In this situation, it is necessary to use effective visitor management tools – e.g. optimizing traffic patterns, using effective tools to present attractions and improving the quality of life of the population – which the surveyed World Heritage Sites in Budapest have initiated and have been taking serious steps to implement and organise.

Kulcsszavak: világörökség, budapesti világörökségi helyszín, fenntartható turizmus, interpretáció.

Keywords: world heritage, Budapest World Heritage Site, sustainable tourism, interpretation.

1. Bevezetés

Az UNESCO Világörökség Egyezményéhez Magyarország 1985-ben csatlakozott és mára már nyolc világörökségi helyszínnel képviselteti magát a rangos Világörökségi Listán (LECHNER TUDÁSKÖZPONT NONPROFIT KFT.). A budapesti világörökség (Duna-part látképe és a budai Várnegyed, az Andrásy út és történelmi környezete) a világ kiemelkedően értékes épített és kulturális örökségének része, nemzetünk szimbolikus

helye, identitásunk alapköve, melyért közös felelősséggel tartozunk. Mivel a magyarságkép meghatározó eleme, többre hivatott annál, mint hogy csupán turisztikai látványosság legyen, mindazonáltal hazánk legvonzóbb látványosságaként kiemelkedő turisztikai jelentőségű.

A budapesti világörökségi helyszínek közül már többet felújítottak vagy felújításuk folyamatban van. Ide tartozik például a Nemzeti Hauszmann Program keretében megújuló budai Vár és a Várkert Bazár, a Lánchíd, a Magyar Állami Operaház, a Zeneakadémia, a Szépművészeti Múzeum, az Andrásy út palotái, illetve a pufferzónában a Liget Budapest Projektben kialakított épületek. Ezek a fejlesztések jelentős mértékben hozzájárulnak a vendégfogadási feltételek javításához és egy felsőbbkategóriás-kereslet megszoállításához.

¹ kutató, Nemzetstratégiai Kutatóintézet. anett.tozser@nski.gov.hu

A budapesti világörökségi területen eddig megvalósított fejlesztések eredményei a budapesti turisztikai kínálat meghatározó részeként jelennek meg.

A téma nemzetstratégiai jelentősége okán jelen tanulmány célkitűzése annak feltárása volt, hogy a fenntartható turizmus alapelvei hogyan, milyen formában valósulnak meg a budapesti világörökségi helyszíneken. A vizsgálat megalapozásához 8 félig strukturált interjút készítettem a budapesti világörökségi helyszínek kezeléséért és menedzseléséért felelős szervezetek képviselőivel: Budapest I. kerületének polgármesterével; a Belváros-Lipótváros Városfejlesztő Kft. ügyvezetőjével; Budapest Főváros VI. kerület Terézvárosi Polgármesteri Hivatala főépítészével; a világörökségi helyszínen található nagyobb vonzerők (budai Vár, Mátyás-templom, Parlament, Pesti Vigadó, Szépművészeti Múzeum) menedzsmentjének képviselőivel, így a Várkapitányság Nonprofit Kft. vezérigazgató-helyettesével; a Mátyás-templom Gondnokságának vezetőjével; az Országgyűlés Hivatala Közgyűteményi és Közművelődési Igazgatóságának igazgatóhelyettesével; a Liget Budapest Városliget Zrt. vezérigazgatójával és a Pesti Vigadó Nonprofit Kft. Kommunikációs és Marketing Csoportjának vezetőjével. Az interjúk 2023 márciusa és júniusa között készültek.

A primer kutatás az alábbi konkrét kérdések vizsgálatára irányult:

- A budapesti világörökségi helyszínek fejlesztésében hogyan és milyen eszközökkel valósulnak meg a fenntartható turizmus alapelvei (a turista elégedettségének biztosítása, a turizmus szakma jövedelmezősége, a lakosság életminőségének javítása)?
- A budapesti világörökségi helyszíneken milyen látogatómenedzsment-eszközöket vezettek be a vendégélmény erősítése érdekében?

2. A világörökségi helyszínek fenntartható működtetése, fejlesztése

A tudatosan menedzselte világörökségi helyszínek hozzájárulnak a fogadó közösségek társadalmi-gazdasági fejlődéséhez, a kulturális identitás gazdagításához és megőrzéséhez, valamint az értékek iránti tiszteletnek és elköteleződésnek a turisták és a lakosság körében történő kialakításához. Ezek a helyszínek azon túlmenően, hogy erősítik a térség versenyképességét és formálják a fogadó közösség identitását, szerepet töltenek be az oktatásban is, és megfelelő irányítással elősegítik ezeknek a természeti és kulturális értékeknek a védelmét,

megőrzését. A turisztikai marketingtevékenység, a látogatói aktivitás, a kulturális kapcsolatok, a gazdaságfejlesztés mind-mind hatást gyakorolnak a térségben élőkre, a környező desztinációkra, sőt országos és nemzetközi szinten is kifejtik hatásukat. A világörökségi helyszínek menedzsmentjére ezért nagy felelősség hárul, hiszen egyrészt meg kell őrizni ezeket a helyszíneket, másrészt hozzá is kell járulni a társadalmi-gazdasági fejlődéshez (NAGY 2002, JANDALA-SÁNDOR 2013, UNWTO 2013, PATA 2015, UNESCO WORLD HERITAGE CENTRE 2021).

A fenntarthatóság kérdését vizsgálva az adott helyi erőforrások teherbíró képességét szokás mérlegelni. Ez egyaránt jelenthet fizikai, gazdasági, társadalmi, ökológiai és pszichológiai értelemben vett teherbíró képességet (UNWTO 2000, FEKETE 2006, NEMES-HAPP 2023). Ez azt jelenti továbbá, hogy meg kell határozni azt a számot, hogy hány turista lehet egyszerre az adott desztinációban úgy, hogy ne okozzon visszafordíthatatlan károkat a desztináció természeti, gazdasági és társadalmi-kulturális környezetében, s közben ne csökkenjen számottevően az élmény minősége és a turista elégedettsége (WEAVER-LAWTON 2007, RÁTZ 2023).

A megnövekedett látogatószám miatt a világörökségi helyszíneken zsúfoltság, torlódás alakulhat ki, ami csökkentheti a látogatói élményt, és magában hordozza a helyszín károsodásának veszélyét is. Ezért az UNWTO a Kézikönyv a turisztikai zsúfoltság kezeléséről a természeti és a kulturális helyszíneken (*Handbook on Tourism Congestion Management at Natural and Cultural Sites*) című kiadványában arra ösztönzi a világörökségi helyszíneket, hogy a turisztikai tevékenységet terjesszék ki a világörökségi helyszíneken kívüli területekre, illetve törekedjenek a programok kiegyensúlyozott megvalósítására a főszezonon kívül is. A világörökségi helyszíneken kulcsfontosságú továbbá a látogatók mozgásának irányítása a zsúfoltság elkerülése érdekében. A kiadvány hangsúlyozza, hogy a fenntartható turizmus a turisztikai áramlások hatékony kezelésén múlik az egyes desztinációkban. A következetesebb és a tudatosabb látogatói áramlás segíti a fogadó közösségeket és a turisztikai vállalkozásokat a helyi erőforrások és az infrastruktúra jobb kihasználásában, ami stabilabb üzleti tevékenységet és foglalkoztatást biztosít a helyi lakosság számára, és segít minimalizálni az örökségértékekre gyakorolt negatív hatásokat. Mindeközben a látogatóknak időt és lehetőséget biztosít az élményszerzésre, a szolgáltatások igénybevételére (UNWTO 2004).

A kiegyenlített látogatói mozgás biztosításának szükségessége mellett a világörökségi helyszínekkel

kapcsolatos kommunikáció fontossága is kiemelendő. Az UNWTO kézikönyve, „Az örökségek kommunikálása – kézikönyv a turisztikai szektor számára” (*Communicating Heritage – A Handbook for the Tourism Sector*) címmel, rámutatott arra, hogy a világörökségi helyszínek menedzsmentjének további kötelezettsége a fent említett szempontokon túlmenően az, hogy bemutassák a helyszínek jelentőségét a nyilvánosság számára. Feladatuk továbbá a látogatók tájékoztatása és elvárásainak kezelése. A kézikönyv hangsúlyozza, hogy a kommunikációt már jóval a látogatók érkezése előtt el kell kezdeni. A helyszínre érkezés előtti kommunikáció elvárásokat és érdeklődést támaszt a turistákban, ami növelheti a látogatói élményt a helyszínre érkezést követően (UNWTO 2011).

3. A budapesti világörökségi helyszínek turisztikai hasznosítása

A budapesti világörökségi helyszíneken 2019-ig a mennyiségi turizmus volt jellemző, majd a Covid19-pandémia után egy minőségibb turizmus (élménynyújtás, értékközvetítés gazdagítása) időszaka következett el. Több interjúalany is kiemelte, hogy a minőségi turizmus az egyetlen módja a fenntartható turizmus biztosításának, vagyis a gazdasági és a társadalmi fejlődés mellett az esetleges veszélyek elhárításának (környezetvédelmi károk, műemlékek rongálódása, turisztikai infrastruktúra túlterhelése), de legalábbis minimalizálásának. A pandémia előtti vendégforgalom fokozatos elérése azt vetíti előre, hogy a világörökségi helyszíneken újra visszatér a túlturizmus, ami veszélyeztetheti a fenntarthatóság szempontjait. Ebben a helyzetben szükséges a hatékony látogatómenedzsment-eszközök alkalmazása (például a közlekedés optimalizálása, a hatékony bemutatási eszközök alkalmazása, a lakosság életminőségének javítása), amelyek bevezetésére a megkérdezett budapesti világörökségi helyszínek komoly lépéseket tettek és tesznek.

3.1. KÖZLEKEDÉSI MEGOLDÁSOK

A Várkapitányság Nonprofit Zrt. a polgárváros tehermentesítése és a látogatók tér- és időbeli koncentráltságának csökkentése érdekében egy jól szervezett, korszerű és hatékony látogatómenedzsment megvalósításán dolgozik, melynek keretében hangsúlyt helyeznek a gyalogos turistaforgalom szervezésére, valamint információs és tájékoztató pontokat alakítottak ki a Palotanegyed területén. A cél az, hogy a budai Vár kényelmesen megközelíthető legyen az ott élőknek és az odalátogatóknak egyaránt. Dolgoznak a közösségi közlekedés kényelmes és környezetbarát alternatíváinak

(pl. akadálymentes feljutást biztosító liftek, mozgólépcsők) kialakításán. A városrész legforgalmasabb pontjain a látnivalókat és az elérhető szolgáltatásokat megjelenítő térképekkel segítik a látogatók tájékozódását magyar és angol nyelven. Az építési területeket tájékoztató és oktató jellegű kerítésekkel takarják el, továbbá új padokat, térbútorokat helyeztek ki a sétálók kényelme érdekében. A Csikós udvar megújítása során elkészültek a Palota út – Csikós udvar – Hunyadi udvar összekapcsolásával. Ennek az volt a célja, hogy a Vár Tabán felőli oldalon található teraszok között akadálymentes gyalogos kapcsolatot létesítsenek. A fejlesztéseknek köszönhetően immár két, több, mint 30 fő szállítására alkalmas óriáslifttel lehet feljutni a Palota útról a Csikós udvarra. 2021-ben a Budavári Palotának az Országos Széchényi Könyvtárat magában foglaló épületébe is új lifteket építettek, amelyek a Csikós udvar és a palota közötti kényelmes közlekedést biztosítják. Mindez megteremti annak a lehetőségét, hogy a turistabuszok kevésbé terheljék a városrész közlekedését, a látogatók mégis akadálymentesen és gyorsan érhék el a főbb látnivalókat.

Az I. kerület polgármestere elmondta, hogy a vendégforgalom leoptimalisabb kezeléséhez a turistabuszok fogadását kell megoldani. Tervezték erre egy koncepció kialakítását, ami más világvárosok történelmi városnegyedeiben alkalmazott gyakorlatra épült volna. Egy olyan applikációt vezettek volna be, amin előre be lehet jelentkezni és előre lehet fizetni, így adott időpontra, adott parkolóhelyre rögzítve érkezhettek volna a buszok. A folyamatos áthaladás, a rendezett helyszín-megközelítés és -elhagyás biztosítva lett volna. Ez az elképzelés azonban egyelőre megghiúsult. A turistabusz koncepcióval összefüggésben a polgármesternek az az elképzelése, hogy az a busz kapna engedélyt a belépésre, amelyikhez tartozik regisztrált, vizsgázott magyar idegenvezető. Azt ugyanis, hogy a külföldi turistáknak szakképzetlenül, szakmailag nem megalapozott információt adjon át valaki, úgy tudják megelőzni, ha megvédik a magyar idegenvezetőket, akik ismerik a magyar történelmet, a helyszíneket. Ezzel garantálnák azt, hogy magyar idegenvezető kísérjen minden egyes csoportot. A polgármester azt is kiemelte, hogy miközben a várat érintő menetrendszerinti kisbusz közlekedési rendjének kialakítása a korábbi önkormányzati ciklusokban az eredeti tervekhez képest csak részlegesen valósult meg a kerületben, az önkormányzat szerződést kötött az elektromos járművek szolgáltatójával. Ezek a járművek már korábban is kiszolgálták a budai Vár tömegközlekedését, de rendszeretlenül. Az önkormányzattal kötött szerződéssel rendezték a helyzetüket, már vannak megállóhelyeik, segítik a turistaforgalmat.

A VI. kerület főépítésze (aki korábban a Vár-gondnokság igazgatója volt) fontosnak tartja a Duna-partnak a budai Várral való minél szorosabb összeköttetését. Véleménye szerint optimalizálni kellene a gyalogosok és a mozgásukban korlátozott látogatók csoportjainak elosztását. Ehhez egységes rendszerre szükséges összekapcsolni a közlekedési megoldásokat, valamint ki kell építeni az elkerülő utakat és azokat a pontokat, ahol leszállhatnak a turistacsoportok – tekintettel arra, hogy a turistákat szállító nagyobb méretű buszokkal jelenleg nem lehet feljutni a Várba.

A Belváros-Lipótváros Önkormányzatának feladata, hogy a tulajdonában és vagyonkezelésében álló közterületek rendjét megőrizze és azok túlzott terhelését megakadályozza, valamint a közterület-használók és a közterület-használatot ellenőrzők számára egyértelmű szabályokat állapítson meg. A 22/2018. (XII. 19.) számú önkormányzati rendelet szól az V. kerületi önkormányzat tulajdonában lévő közterületek használatáról és rendjéről, melynek módosítása 2023. év elején történt meg új fogalmak, valamint díjtételek bevezetésével. A helyi rendelet módosításának köszönhetően 2023. január elsejétől immár szabályozni lehet azokat a szolgáltatókat, melyek az V. kerület tulajdonában álló közterületen működnek vagy azon gazdasági tevékenységet végeznek, és nem esnek egyéb szabályozás alá. Ilyenek például a turisztikai szolgáltatásokat végző szolgáltatók (mint a bérelt eszközökön vagy egyéb járműveken csoportos vezetett túrák szervezői, illetve az egyéni közlekedési eszközök bérlését lehetővé tevő szolgáltatók), valamint az olyan járműmegosztó szolgáltatások, amelyeknek a szolgáltatása hátrányosan érintheti a kerületi lakosság életkörülményeit. A módosítással egy új fogalmat, a közterület-terhelési kompenzációs díjat is bevezette a kerület. Emellett az V. kerület évek óta élen jár a – leginkább turisták által igénybe vett – mikromobilitási eszközökkel történő biztonságos közlekedés feltételeinek megteremtésében és a rendezett közterületek kialakításában, valamint ezek fenntartásában. Ezért az önkormányzat rendeletben szabályozza, hogy az ilyen eszközökkel hol lehet szabályosan parkolni. Az úgynevezett mikromobilitási pontok megjelenítésénél a világörökségi helyszínhez méltó arculatot alakítottak ki. A rendeletek alapján befolyó díjbevételt a kerület olyan fejlesztésekre használja fel, ami a turisták érdekeit is szolgálja. Belváros-Lipótváros Önkormányzata emellett szükségesnek tartja és szorgalmazza a hiteles, szakmai és helyi idegenvezetés feltételeinek országos szintű megteremtését, mert a tapasztalatok azt mutatják, hogy a külföldi idegenvezetők által vezetett ingyenes túrák nem látják

el megfelelő információval a turistákat, és a díjbevétel sem Magyarországon realizálódik, így csak kárt okoznak.

A Terézvárosi Önkormányzat is fontosnak tartja Budapest élhetőségének megtartását. A kerület főépítésze szerint a turizmus valójában magát gyengíti, amikor egyre növekszik és kiszorítja a helyi lakosságot. A Teréz körút innenső oldalán ez még nem történt meg, azonban a belváros felőli oldalon már folyamatban van. A fenntartható egyensúlyt úgy lehet kialakítani, hogy a növekvő turizmust programhelyszínek és időszakok szerint is szétosztják. A kerület sokat tesz azért, hogy a gépkocsival való közlekedés forgalma kisebb legyen, vagy akár ki is szoruljon ez a fajta közlekedési mód. Ennek érdekében szorgalmazzák az elektromos autók használatát és a közösségi közlekedést. Szerencséje van a kerületnek azzal, hogy a budapesti világörökség részét képező Millenniumi Földalatti Vasút részben náluk található, így általa Terézváros több nevezetessége is könnyen megközelíthető.

A Liget Budapest Projekt igencsak összetett, így figyelemmel kell lennie a Budapestet felkereső látogatókra és az őket kiszolgáló utaztató szakmai partnerekre is. Ennek a leginkább kézzelfogható eleme talán a turistabuszok közlekedésének, megállásának és várakozásának kezelése. A városnéző turistabuszok többnyire érintik a Hősök terét, amely így két-három idősávban minden nap eléri forgalmi kapacitásának maximumát. A Városliget Zrt. a Fővárosi Önkormányzat Rendészeti Igazgatóságával közösen, a buszos szolgáltatókkal együttműködve alakította ki a jelenleg is érvényben levő megállási és áramlási protokollt.

3.2. INTERPRETÁCIÓS ESZKÖZÖK HASZNÁLATA

A világörökségi státusz önmagában igen korlátozott vonzásképeséget jelent. A potenciális látogatók többségének a megnevezések nem mondanak sokat, ellenben a fotók, videók már közelebb viszik a vendégeket az értékek megismeréséhez. A budapesti világörökségi helyszíneken már vannak előremutató megoldások, amelyek 5-10 év múlva is érdekes és vonzó formában lesznek képesek bemutatni az örökségi tartalmakat (pl. vezetett látogatások, interaktív bemutatási eszközök, programszervezés, kínálati csomagok összeállítása). Ezen kívül minden örökségi helyszínen szükség lenne történetek definiálására és értő bemutatására, lévén ezek nélkül a korlátozott hatás továbbra is fennáll, és marad a látvány tartalom nélküli fogyasztása. Ugyan ez is eredmény, de sokkal többet ki lehetne hozni az értékekből. A látogatóközpontok a történetmesélés helyszíneiként segíthetnek az értékek

laikusok számára történő bemutatásban. Jó példa lehet erre a Liget Budapest Látogatóközpont, amely a történetmesélés (storytelling) eszközeivel mutatja be a 100 évvel ezelőtti főváros értékeit.

A budai Vár mind a belföldi, mind a külföldi látogatók kiemelt és kedvelt úti célja. A magyar főváros egyre népszerűbb az utazók körében, ugyanakkor a Várkapitányság Nonprofit Zrt. a fejlesztések során – a Várban élők igényeire is figyelemmel – azon dolgozik, hogy a városrészt mentesítsék a tömeges turizmus okozta hátrányoktól. Az odalátogatókat magas színvonalú programokkal fogadják, miközben a Budavári Palotanegyed komplex területfejlesztése lehetőséget ad a jelenlegi kulturális programkínálat színesítésére is. Azáltal, hogy a Dísz tértől délre található történelmi városrész újra életre kel, és bővül a Várban elérhető élmények köre, a kiemelt helyszíneken – mint a Mátyás-templom és a Halászbástya – csökken a turisták koncentráltasága, amivel megvalósul a látogatók egyenletesebb eloszlása. A polgárváros tehermentesítése és a látogatók tér- és időbeli koncentrációjának csökkentése érdekében egy jól szervezett, korszerű és hatékony látogatómenedzsment megvalósításán dolgoznak – emelte ki a Zrt. vezérigazgató-helyettese.

A Várkapitányság Nonprofit Zrt. által megvalósítandó fejlesztésekkel a helyreállított történelmi és szakrális terek mellett időszaki kiállítások, művészeti galériák, kávézók, ajándék- és könyvesboltok, családközpont és oktatási helyiségek várják majd a látogatókat a megújuló Budavári Palotában. A palota újjászületésének terveit 3D-makettek segítségével a Hunyadi-udvarban kialakított új látogatóközpontban mutatják be, ami információs pont és ajándék-bolt is egyben, de a látogatók itt jegyet válthatnak a Budavári Palotanegyed programjaira, kiállításaira is. Ezen kívül több információs pontot alakítottak ki a palotában, ahol az érdeklődők információt kaphatnak a terület programjairól, illetve választ kaphatnak a kérdéseikre. A zöldkörnyezet megújítása mellett a tisztaságot is fontosnak tartják, ezért szelektív hulladékgyűjtőkre cserélték a korábbi szemeteseket. A Honvéd Főparancsnokság kupolájában kilátó nyílik majd, ami a Budavári Palotanegyed látogatóközpontjaként, kulturális és turisztikai kapujaként működik majd. Ezen kívül az I. kerület polgármestere kezdeményezte, hogy a korábban 18.00-kor bezáró vendéglátóhelyek a nyári időszakban 20.00-ig nyitva lehessenek.

A Mátyás-templom Gondnokságának vezetője kiemelte, hogy a 2013-ban elvégzett felújítási munkák idején készült el a jegyiroda a templommal szemben. Korábban a templom kapujában tolongtak az egyéni látogatók és a csoportok. Az önálló jegyiroda kialakítása rendezte ezt a helyzetet. Az irányadó zászlók hagyományos (statikus)

interpretációs eszközök a templomban, melyek a találkozási pontokat jelzik, és iránymutatásként is szolgálnak a látogatóknak. Ezen kívül a hagyományos táblák információkat tartalmaznak a jegyvételi lehetőségekről. Vannak külön a gyermekeknek és külön a felnőtteknek szóló információs táblák a fontosabb látnivalóknál, melyek méretükben, megjelenésükben és tartalmukban is igazodnak az egyes korosztályokhoz. A látogatók bevonásával megvalósuló dinamikus (aktív) interpretációs eszköz és szolgáltatás az idegenvezetés és a múzeum-pedagógiai szolgáltatás. Emellett elkezdtek felépíteni az audioguide rendszert, melyhez a Sagrada Família-ban alkalmazott megoldást vették alapul. Eszerint amikor a látogató jegyet vásárol, automatikusan kap egy vezetőalkalmazást a mobiltelefonjára, ami több nyelven képes végigvezetni a látogatót a legfontosabb látnivalókon. A Mátyás-templomban a tervek szerint 2024-től fog működni ez a rendszer. A Covid19-pandémia óta a templom honlapját is elkezdtek fejleszteni, amivel az értékesítésre, a promócióra szeretnének nagyobb hangsúlyt helyezni. A túrturizmus időszakában nem volt szükség a honlap fejlesztésére, most azonban, amikor nehézkes a turistabuszok feljutása a budai Várba és nem érkeznek szervezett csoportok, a látogatószám csökkenésének elkerülése érdekében más megoldásokban kell gondolkodni (például promóciós cikkek megjelentetése, hívogató programok szervezése). Ez a következő évek feladata lesz – mondta a szakember.

Az Országgyűlés Hivatala Közgyűteményi és Közművelődési Igazgatóságának a feladata, hogy minden nem politikai céllal érkező látogatót bevezessen az Országházba. Az igazgatósághoz tartozik az Országgyűlési Könyvtár, ami egy nyitott, nem kölcsönző, jogi-politológiai szakkönyvtár. Hozzájuk tartozik továbbá az Országgyűlési Múzeum, ami digitális képgyűteményt gondoz, az Országház építészettörténelmi kutatását végzi, oktatófilmeket készít, diákprogramokat szervez, négy állandó kiállítást üzemeltet és tervezi az ötödiket, ami a Nemzeti Összetartozás Emlékhelyéhez kapcsolódik. Az épületben az Igazgatóság látja el a turisztikai tevékenységet is. A www.parlament.hu az Országgyűlés honlapja, ahol elkülönítve jelenik meg a törvénykezési rész és az Országház menüpont. Az Igazgatóság az Országház menüpont alá gyűjt minden, a kulturális intézményükkel kapcsolatos információt. Ezen kívül szintén ezen a honlapon vannak virtuális túrák.

A cél, hogy minél kevesebb látogatónak kelljen személyesen megvennie a belépőjegyet. A 8 órás nyitvatartás alatt általában 1700-3000 látogató fordul meg a Parlament látogatóközpontjában. Ha naponta 1700 látogató szeretné személyesen

megvenni a jegyét, akkor az kezelhetetlen helyzete eredményezne, ezért az a cél, hogy minél többen online vásárolják meg a belépőjegyüket.

A Covid19-pandémia alatt a munkatársak napi szinten tartottak online történelemórákat a határon túli magyar iskoláknak, Zoom-on keresztül ajánlották ezt a lehetőséget. Akkoriban ez volt a parlament.hu oldal Országház menüpontjának leglátogatottabb menüpontja, főleg angol nyelven.

Az Országházban rendszeresek a diákprogramok, köztük a kihelyezett történelemórák. Emellett fontos az is, hogy az Országházat lássa mindenki, aki az államigazgatásban szeretne dolgozni, vagy aki katonai képzésben részesül. Az igazgatóság ezekre a látogatásokra rendszerint meghív egy-egy képviselőt, aki a saját szemszögéből mondja el, hogyan zajlik a munka az Országházban. A Kulturális Örökség Napján is nyitva van az Országház. Ilyenkor idegenvezetővel történik a látogatás, illetve tematikus túrákat tartanak.

A Kossuth tér, ami egy kiemelt nemzeti emlékhely, rendszeres helyszíne a Nemzeti Emlékhelyek Napjának. Ilyenkor vezetett túrákat, térsétákat tartanak a két Kossuth téri emlékhelyen. A nyári hónapokban Tér-Zene néven szabadtéri koncertsorozatot tartanak a Kossuth téren. Mindig igyekeznek olyan szórakoztatási lehetőséget nyújtani, ami méltó a térhez és az épülethez.

Az Országgyűlés Hivatalának állandó feladata az audioguide-dal történő vezetések tervezése és az elérhető nyelvek számának bővítése. Az ismeretők már 25 nyelvre elkészültek, azonban jelenleg 24 nyelven tudják használni a rendszert.

A Pesti Vigadó befogadó összművészeti központ, amelynek megfogalmazott céljai között ott van a rendezvényekhez nyújtott szolgáltatások bővítése is. Az épület iránti érdeklődést több nyelven elérhető épülettörténeti sétáikon, valamint a három nyelven biztosított belső intranetes hálózaton keresztül igyekeznek kiszolgálni. A *Pesti Vigadó Idővonal* című állandó épülettörténeti kiállításához kapcsolódó érintőképernyős kiosk az ismeretanyag átadását ellenőrzi játékos formában. Az épület és programjai iránti érdeklődést a Vigadó Pont hivatott kezelni, ahol a munkatársak széleskörű tájékoztatást nyújtanak. Turisztikai szempontból kiemelt jelentőségű eseményük az évente megrendezésre kerülő Nyitott Ház, ami olyan családi rendezvény, ahol a családok különböző generációba tartozó tagjai a számukra érdekes, magas minőségű kulturális és művészeti programokon vehetnek részt. A jelentős számú külföldi turistát is vonzó Nyitott Ház alkalmas arra, hogy rövid idő alatt nagy létszámú külföldi és hazai turistával ismertesse meg a magyar művészeti-kulturális élet alkotásait és ösztönözze őket azok kipróbálására.

A VI. kerületi önkormányzat kezdeményezésére *élménytúrákat* szeretnének elindítani az Andrássy úton, hogy bemutassák a különleges helyszíneket, a palotákat és a nagypolgári lakásként használt épületeket. Mindezt akár konflissal is. A Budapest Kártya is hatékony eszköz lehet, ám a helyszínek egy része jelenleg nem látogatható (pl. Iparművészeti Múzeum). A *Hop on, hop off* cégek részben versenyeznek a Budapest Kártyával, hiszen hasonló kínálati csomagokat állítanak össze, amivel bizonyos mértékben kiváltják a Budapest Kártyát – emelte ki a kerületi főépítész.

A Liget Budapest Projekt részeként a Liget Budapest Látogatóközpont közvetve támogatja a budapesti világörökség látnivalóinak bemutatását, hiszen megmutatja a 100 évvel ezelőtti főváros értékeit, beleértve azokat is, amelyek már nem léteznek. A Városliget Zrt. a további látogatómenedzsment-megoldásokat alkalmazza: vezetett házsétákat szervez, melyek során szakértő vezetők segítségével ismerhetik meg a vendégek a Millennium Házát, a Magyar Zene Házát, valamint a Néprajzi Múzeumot. A buszos ligetnéző bejárások során a vendégek elektromos buszokkal járnak be a Liget Budapest Projekt elkészült elemeit, miközben szakértő vezető ismerteti meg őket a fejlesztés részleteivel. A Projekt keretében több, mint 52 digitális információs kijelzőt üzemeltetnek a Liget Budapest kül-, és belterületein, melyeken keresztül az aktuális programokról és rendezvényekről tájékoztatják a vendégeket. A ligethasználó közönség számára hozták létre a Liget+ alkalmazást, amelyen folyamatosan tájékoztatják az érdeklődőket a Városligetben történő eseményekről, illetve ezzel az alkalmazással segítik az ott kínált szolgáltatások és programok igénybevételét (pl. sportpályák) is. A rendezvényekre érkező vendégek kedvezményesen használhatják a Múzeum Mélygaraszt. A Városliget Zrt. saját programokat is szervez (pl. Tánc a parkban programsorozat).

3.3. A LAKOSSÁG ÉLETMINŐSÉGE

A fenntartható turizmus akkor biztosítható, ha a turisztikai szektoron túl a budapesti világörökségi területek élhetősége megmarad és akár folyamatosan javul. A megkérdezett interjúalanyok fontosnak tartják, hogy a lakosság életminősége javuljon az egyre növekvő vendégforgalom mellett is. Ennek érdekében törekednek a lakosság és a turisták igényei közötti egyensúly megteremtésére, ami azonban sokszor kihívásokat rejt magában.

A várbeli építkezésekkel kapcsolatban a kerületi polgármester kimondottan problémaként tekint a kormányzati funkcióknak a budai Vár területére történő betelepítésére. Véleménye szerint

a Palotanegyedben épülő kormányzati negyed nem szolgálja a turizmus érdekeit. A hivatali funkciót nem látja összeegyeztethetőnek a lakosság és a turisták érdekeivel. A turistáknak az a vonzó hely, amit az ott lakók is élveznek. A kormányzati negyed azonban a polgármester szerint nem szolgálja az ott lakókat és attól tart, hogy a budai Vár skanzenné válik majd, így a turisták számára már nem lesz izgalmas. A fő problémának azt látja, hogy a várbeli építkezések a mélygarázsok kialakítása során a budai Vár alatt, a várhegy belsejében található védett pincerendszert is érintik majd, ahol egy középkori mikve (rituális zsidó fürdő) és eredeti tiszta karsztvíz is megtalálható. A polgármester véleménye szerint ezek a beavatkozások negatívan befolyásolják a védett karszt pincerendszer ökológiai egyensúlyát.

A Mátyás-templom Gondnokságának vezetője hangsúlyozta, hogy törekednek a lakosság és a turisták igényei közti egyensúly megteremtésére, ám ezt nem mindig sikerül elérniük. A templomban reggel 7.00 órakor kezdődik a szentmise, majd 9.00 órától a turisztikai célú látogatók számára nyitott a templom. 17.00 óra után újra szentmise, illetve más liturgikus események következnek. A szakrális és a turizmushoz kapcsolódó események tehát egymástól elválasztódnak, ami szervezeti szinten is megnyilvánul. A Mátyás-templom Plébániája a hitéletet, Gondnoksága pedig a turizmust szervezi, továbbá a Gondnokság foglalkozik a munkatársakkal, és végzi az épület karbantartását, fejlesztését is. Az emberek gondolkodásában azonban sokszor nincsen elválasztva ez a két tevékenység. Vannak hívők, akiket az áhítatukban máig zavar, hogy az Isten házába beengedik a „csordát” és a „gyöngyöket a disznók elé lökik”, „miért van pénzforgalom a templomban”, „miért árulnak keresztény szimbólummal ellátott tárgyakat”. A lakosság és a turisták igényeinek összehangolását jobb kommunikációval lehet elősegíteni. A vezetőség kapcsolatot tart az I. kerület közgyűlésének képviselő-testületével is emelt felelősség kezelése érdekében.

Belváros-Lipótváros Önkormányzata is kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a lakosság életminősége javuljon az egyre növekvő vendégforgalom mellett. Ennek következtében és a turisztikai kínálat magas minőségének fenntartása érdekében került sor számos szabályozási elem bevezetésére, amelyek a vendégfogadás feltételeit rögzítik. A fenntartható turizmus akkor biztosítható, ha a turisztikai szektoron túl a teljes terület élhetősége megmarad és folyamatosan javul. A kerület gazdaságának egyik alapját a turizmusból profitáló vállalkozások jelentik, melyekre a közberuházások pozitív hatással vannak mind anyagi téren, mind a vendégforgalom tekintetében.

4. Javaslatok

A jövőbeli tervekkel kapcsolatban az interjúalanyok a következő javaslatokat fogalmazták meg:

- A külföldi turistáknak való erőteljes kitérő hatásainak elkerülése érdekében a budapesti világörökségi helyszínek kezelőinek nagyobb hangsúlyt kell helyezniük a belföldi turisták fogadására.
- Budapestre vonatkozóan szükség lenne egy a városkép megőrzését biztosító világörökségi kezelési tervre, ami szabályozná a megvalósuló projektek hatásvizsgálatát a világörökségi helyszíneken.
- A budapesti világörökségi helyszínek közötti együttműködés jelentős mértékben segítené a fenntarthatósági szempontok érvényesítését.
- A VI. kerület épületeinek állapota romlik (melynek szomorú példája a Jókai utcai párkányomlás). A megkérdezett szakember szerint ezeknek a rossz állapotban lévő épületeknek a felújítására el kellene indítani egy hosszútávú felújítási programot, melynek legalább akkora a költségvetése, mint a Steindl Imre Programnak vagy a budai Vár felújítását magába foglaló programnak. Budapesten szükség lenne egy világörökségi gondnokságra, aminek az is feladata lenne, hogy gazdasági alagra helyezze ezeknek az épületeknek a felújítását.
- A megkérdezett interjúalanyok fontosnak tartják, hogy a lakosság életminősége javuljon az egyre növekvő vendégforgalom mellett is. Ugyanakkor a lakosság és a turisták közötti igények összehangolása kihívásokat rejt magában. A különböző érdekcsoportok igényeinek összehangolását jobb kommunikációval és a vendégfogadás feltételeit rögzítő szabályozások és intézkedések bevezetésével lehetne elősegíteni.
- Két interjúalany a budapesti világörökségi helyszínek (különösen a budai Vár) megközelíthetőségének javítását és egyszerűsítését, a közösségi közlekedés kényelmes és környezetbarát alternatíváinak (pl. akadálymentes feljutást biztosító liftek, mozgólépcsők, elektromos járművek) kialakítását, a helyszínek szorosabb összeköttetését, a látogatások egyenletes elosztását, valamint a szélesebb körű tájékoztatást emelte ki feladatként. Rendkívül fontos újra visszaállítani a budai Vár területén a szervezett turizmus kereteit: optimalizálni a turistabuszok feljutását, fogadását és közlekedését.
- A budapesti világörökségi helyszínek már eddig is komoly és előremutató lépéseket tettek a hatékony bemutatási eszközök alkalmazása terén. A szakemberek az élménynyújtást gazdagító eszközként javasolták minden helyszínen esetében

a történetmesélést, az úgynevezett brand story kialakítását, lévén ennek hiánya korlátozhatja a bemutatás eredményességét.

Felhasznált irodalom

- FEKETE M. (2006): *Hétköznapi turizmus: A turizmuselmélettől a gyakorlatig*. Doktori (PhD) értekezés. Nyugat-Magyarországi Egyetem Közgazdaságtudományi Kar, Sopron.
- JANDALA CS. – SÁNDOR T. (2013): Világörökségi helyszínek turisztikai hasznosítása Magyarországon – A Ripa Pannonica lehetőségei. *Polgári Szemle*. 9(3–6). pp. 100–110.
- NAGY A. (2002): A Világörökséghez tartozó helyszínek turisztikai infra-és szuprastruktúrája. *Turizmus Bulletin*. 6(4). pp. 49–53.
- NEMES N. – HAPP É. (2023): A fenntarthatóság szempontjainak megjelenése a hazai turisztikai célú fejlesztési programokban. *Turizmus Bulletin*. 23(1). pp. 34–43. DOI: 10.14267/TURBULL.2023v23n1.4
- PATA (Pacific Asia Travel Association) (2015): *The connected visitor economy – The role of culture and heritage tourism in building the Visitor Economy – and beyond*. Beijing.
- RÁTZ T. (2023): *Felelősségteljes turizmus. Lehetőségek és kihívások a poszt-Covid korszakban*. Kodolányi János Egyetem, Székesfehérvár–Budapest.
- UNWTO (2000): *A fenntartható turizmus fejlesztése. Irányelvek a turizmus tervezőinek és szervezőinek/ közread.* Geomédia Kiadó, WTO, Budapest.
- UNWTO (2004): *Handbook on Tourism Congestion Management at Natural and Cultural Sites*. DOI: 10.18111/9789284407637
- UNWTO (2013): *Tourism at World Heritage Sites. Challenges and opportunities. International tourism seminar. Çesme (Izmir), Turkey, 26 March 2013*. DOI: 10.18111/9789284416608
- WEAVER, D. B. – LAWTON, L. J. (2007): Twenty years on: The state of contemporary ecotourism research. *Tourism Management*. 28(5). pp. 1168–1179. DOI: 10.1016/j.tourman.2007.03.004

Internetes források

- LECHNER TUDÁSKÖZPONT NONPROFIT KFT.: <https://vilagorokseg.e-epites.hu/> Letöltve: 2022. december 6.
- UNESCO WORLD HERITAGE CENTRE (2021): *Operational Guidelines for the Implementation of the World Heritage Convention*. Paris, 31 July 2021. <https://whc.unesco.org/en/guidelines/> Letöltve: 2023. január 19.
- UNWTO (2011): *Communicating Heritage – A Handbook for the Tourism Sector*. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284413751> Letöltve: 2023. január 17.