

PANNON EGYETEM

Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola



Marton Zsuzsanna

**Magyarország turizmusbiztonsága a fogyasztói észlelések
tükrében**

DOI:10.18136/PE.2022.813

Doktori (Ph.D) értekezés

Témavezetők: Dr. Birkner Zoltán, Dr. Keller Krisztina

Veszprém

2022

Magyarország turizmusbiztonsága a fogyasztói észlelések tükrében

Az értekezés doktori (PhD) fokozat elnyerése érdekében készült a Pannon Egyetem
Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskolája keretében

Turizmus – Menedzsment tudományágban

Írta: Marton Zsuzsanna

Témavezetői: Dr. Birkner Zoltán, Dr. Keller Krisztina

Elfogadásra javaslom (igen / nem)

.....

(témavezetők)

Az értekezést bírálóként elfogadásra javaslom:

Bíráló neve: igen /nem

.....

(bíráló)

Bíráló neve: igen /nem

.....

(bíráló)

A jelölt az értekezés nyilvános vitáján%-ot ért el.

Veszprém,

.....
(a Bíráló Bizottság elnöke)

A doktori (PhD) oklevél minősítése.....

Veszprém,

.....
(az EDHT elnöke)

Tartalomjegyzék

Ábrajegyzék	4
Táblázatjegyzék.....	6
Kivonat.....	7
Abstract	8
Auszug.....	9
1. Bevezetés.....	11
1.1 Témaválasztás jelentősége és célkitűzések.....	11
1.2 A disszertáció felépítése	13
2. A kapcsolódó elméleti háttér áttekintése.....	14
2.1 A biztonság mint alapfeltétel a turizmus rendszerében	14
2.2 A biztonság szerepe az utazási döntésben	16
2.2.1 Problémafelismerés és motiváció.....	20
2.2.2 Információkeresés	22
2.2.3 A desztináció-választás szempontjai és a döntés	23
2.2.4 Vásárlás utáni értékelés	25
2.3 A turizmusbiztonság elméleti háttere	26
2.3.1 A turizmusbiztonság megközelítések fejlődéstörténete	26
2.3.2 A turizmusbiztonság definiálása és terminológiája.....	29
2.3.3 A turizmusbiztonság elméleti koncepciói	29
2.3.4 A turizmusbiztonság mint kutatási terület.....	33
2.4 Utazással kapcsolatos kockázatészlelés.....	37
2.4.1 Turisták kockázatészlelése	38
2.4.2 A kockázatészlelés és a desztináció imázs kapcsolata	41
2.5 Válságkezelés és kommunikáció	44
2.6 Az elméleti háttér összefoglalása	46
3. Az empirikus kutatás elméleti megközelítése	48
3.1 A kutatási probléma és célkitűzés meghatározása.....	48
3.2 A kutatási probléma megközelítése – kutatási modell és hipotézisek.....	49
3.2.1 Kutatási kérdések és hipotézisek.....	50
3.2.2 A kutatás elméleti keretmodellje.....	51
4. A primer kutatás módszertana.....	52
4.1 Nagymintás kérdőíves felmérés.....	52

4.2	A kérdőívszerkesztés szempontjai.....	52
4.3	Mintavételezés módszertana.....	54
4.4	Adatelemezési terv és vizsgálati módszerek	55
5.	A hazánkba érkező külföldi és belföldi turisták biztonságérzetének vizsgálata	59
5.1	A külföldi turisták körében végzett felmérés eredményei.....	59
5.1.1	A külföldi mintában szereplő turisták szocio-demográfiai jellemzői, utazási szokásai	59
5.1.2	Az utazási döntésben szerepet játszó tényezők vizsgálata	62
5.1.3	Kockázateszlelés a külföldiek szemével legutóbbi magyarországi utazási tapasztalatok alapján	65
5.1.4	Külföldi turistákat fenyegető kockázatok vizsgálata	72
5.1.5	Magyarország turizmusbiztonsága a küldőpiac biztonságosságához viszonyítva	76
5.1.6	Biztonság mint asszociáció vizsgálata Magyarország imázsában.....	78
5.1.7	Turisztikai desztinációk megítélése a megkérdezett külföldi turisták szemével	80
5.2	A belföldi turisták körében végzett felmérés eredményei.....	85
5.2.1	A mintában szereplő turisták szocio-demográfiai jellemzői és utazási szokásai.....	85
5.2.2	Utazási döntést befolyásoló faktorok vizsgálata	87
5.2.3	A belföldi utazás előnyeinek felmérése	90
5.2.4	Kockázateszlelés vizsgálata belföldi tapasztalatok alapján	93
5.2.5	Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak objektív értékelése.....	100
5.2.6	Magyarországi turisztikai helyszínek biztonságának megítélése.....	108
5.2.7	Külföldi desztinációk a magyar turisták szemével.....	110
5.3	Kutatási eredmények összegzése.....	115
5.3.1	Kutatási kérdések értékelése	115
5.3.2	Hipotézisek értékelése.....	120
6.	Az értekezés eredményeinek összegzése	124
6.1	Tézisek megfogalmazása.....	124
6.2	Önálló, új és újszerű kutatási eredmények	126
6.3	A kutatás korlátai.....	127
6.4	További kutatási irányok	127
6.5	Alkalmazási lehetőségek	129
7.	Irodalomjegyzék.....	130
	Mellékletek.....	146
1.	A magyar lakosság kérdőíve	146

2. A Magyarországra látogató turisták kérdőíve	153
3. Mintavételi kvótaszámítás vendégéjszakák alapján	162
4. Változók skálaképzése	163
5. Kockázatok kategorizálása biztonsági területek szerint.....	164
6. Számítási példa (SPSS parancs) indikátor képzésére.....	166
7. ANOVA-tábla: utazási döntés (Biztonságfaktor – országok)	167
8. MDS ábra új indikátorok képzésével (Q12) – külföld	168
9. Felmerült kockázatok átlagai a nemzetközi mintában országonként és az eltérések összege a teljes átlaghoz viszonyítva.....	169
10. Küldőországok átlagainak összehasonlítása biztonsági területenként, ANOVA-tábla (Q13)	172
11. Szignifikanciaszintek (Post-hoc teszt) – küldőországok között.....	175
12. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q12) vs. életkor – külföld	177
13. MDS térkép Q13-as kérdésblokkra	178
14. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q13) vs. életkor – külföld	179
15. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q13) vs. iskolai végzettség – külföld	181
16. Küldőországok átlagértékei (Q16) és hisztogramja	183
17. Imázsasszociációk listája.....	184
18. Keresztábra (Utazás gyakorisága – belföld/ külföldi utazás).....	187
19. Indikátorképzés Q4-Q5 kérdésblokkra.....	189
20. Indikátorok hisztogramjai, homogenitásvizsgálat.....	190
21. ANOVA-tábla és post-hoc teszt – Indikátorok (Q4) vs. életkor (belföld)	192
22. Hisztogramok (Q5) és homogenitás-vizsgálat – belföld	194
23. ANOVA-tábla – Indikátorok (Q5) vs. életkor – belföld	196
24. ANOVA-tábla – Biztonságérzet (Q8) (lakóhely vs. helyszínek)	197
25. ANOVA-tábla: Kockázati mérték (KM) – utazás jellege	200

ÁBRAJEGYZÉK

1. ábra: A turizmus feltételrendszere.....	15
2. ábra: A fogyasztói vásárlási folyamat ötlépcsős modellje	17
3. ábra: Döntési folyamat a nemzetközi utazások vonatkozásában	19
4. ábra: Szükségletek hierarchiája.....	20
5. ábra: Utazási döntést befolyásoló tényezők	24
6. ábra: Turizmusbiztonsággal kapcsolatos publikációk száma 1977 és 2020 (június) között	33
7. ábra: Vizsgált publikációk absztraktjaiban előforduló főbb kulcsszavak	36
8. ábra: Az utazást befolyásoló tényezők és az imázst meghatározó dimenziók összevetése .	43
9. ábra: Kríziskommunikációs folyamat	45
10. ábra: Kutatási probléma és célkitűzés	49
11. ábra: A kutatás elméleti keretmodellje.....	51
12. ábra: Magyarországról való tájékozódás forrásai.....	60
13. ábra: Kríziskommunikációs folyamat	60
14. ábra: Utazási döntés szempontjai kétdimenziós térben a külföldi válaszadók körében.....	64
15. ábra: Kockázati szempontok értékelése a külföldi megkérdezettek körében a megoszlás arányában	66
16. ábra: Korábbi utazási tapasztalatok alapján történő kockázatesztelés külföldi válaszadók körében	67
17. ábra: A küldőországok a szubjektív kockázatesztelés terében.....	68
18. ábra: Nemzetek átlagainak összehasonlítása az egészségbiztonság területén.....	70
19. ábra: Korábbi utazások során felmerülő kockázati indikátorok ábrázolása kétdimenziós térben a külföldi válaszok alapján.....	71
20. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok kétdimenziós ábrázolása külföldi válaszok alapján	74
21. ábra: A küldőországok az objektív kockázatesztelés terében	75
22. ábra: A külföldi turisták biztonságérzete Magyarországon (saját) küldőországukhoz képest (átlagok összehasonlítása).....	78
23. ábra: Magyarország észlelt imázsa szófelhőben	79
24. ábra: A megkérdezett külföldi turisták által felkeresett, nem biztonságosnak ítélt országok	81
25. ábra: A megkérdezett külföldi turisták által vágyott, de nem biztonságosnak ítélt országok	83
26. ábra: Utazások gyakorisága a preferált turisztikai célterület vonatkozásában belföldi válaszok alapján	87
27. ábra: Utazási szempontok kétdimenziós ábrázolása (MDS).....	89
28. ábra: Magyarország mint úti cél előnyei a biztonsághoz kapcsolódó változókra kivetítve	91
29. ábra: A belföldi utazás előnyei - szempontok ábrázolása kétdimenziós térben (MDS).....	92
30. ábra: Hazai utazásokkal kapcsolatos kockázatok értékelése tapasztalatok alapján	93
31. ábra: Korábbi hazai utazás során felmerülő kockázatok mértékének kétdimenziós ábrázolása belföldi válaszok alapján.....	94
32. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok ábrázolása kétdimenziós térben a belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján	95

33. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a közbiztonság területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)	98
34. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a terrorizmus területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)	98
35. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a természeti katasztrófák területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)	99
36. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az egészségbiztonság területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)	100
37. ábra: Kockázatok értékelése „külső szemmel” az egyetértés arányában a belföldi válaszok alapján	102
38. ábra: Kockázatok értékelése „külső szemmel” az egyetértés arányában a belföldi válaszok alapján	103
39. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok (Q5) kétdimenziós térben	104
40. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az egészségbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján).....	105
41. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a fogyasztásbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján).....	106
42. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a műszaki biztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján).....	107
43. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az eligazodásbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján).....	107
44. ábra: Észlelt biztonságérzet különböző turisztikai helyszíneken a belföldi válaszadók lakóhelyéhez viszonyítva	109
45. ábra: Turisztikai helyszínek a biztonságérzet terében.....	110
46. ábra: Nem biztonságosnak ítélt országok, ahol a magyar turisták már jártak.....	111
47. ábra: Nem biztonságosnak ítélt országok, ahol a magyar turisták még nem jártak	112

TÁBLÁZATJEGYZÉK

1. táblázat: Turisták fogyasztói magatartását befolyásoló tényezők	21
2. táblázat: Turizmusbiztonság megközelítések fejlődése	27
3. táblázat: Turizmusbiztonság aspektusai két dimenzióban	31
4. táblázat: A turizmusbiztonság elméleti koncepcióinak összefoglalása.....	32
5. táblázat: Nemzetközi utazásokat befolyásoló kockázati tényezők.....	40
6. táblázat: Az észlelt desztináció imázst meghatározó dimenziók és attribútumok	42
7. táblázat: Kérdőívek szerkezeti felépítése	53
8. táblázat: Magyarország TOP10 küldőpiaca a 2014 és 2018 közötti vendégéjszaka-adatok alapján	55
9. táblázat: A külföldi minta leíró statisztikai jellemzői	61
10. táblázat: Utazási döntésben szerepet játszó tényezők fontossági sorrendben	62
11. táblázat: Biztonsági területek átlagértékei küldőpiaconként	69
12. táblázat: Turizmusbiztonsági tényezők sorrendje a kockázati mérték tükrében a külföldi válaszok alapján	73
13. táblázat: Turizmusbiztonság-indikátorok átlagai országonkénti bontásban.....	75
14. táblázat: Külföldi turisták biztonságérzete – megoszlás az értékelési tartományok szerint	77
15. táblázat: A belföldi minta leíró statisztikai jellemzői.....	86
16. táblázat: Utazási döntésben szerepet játszó tényezők fontossága	88
17. táblázat: Indikátorok átlagértékei (belföldi válaszok alapján)	96
18. táblázat: Nem biztonságosnak vélt desztinációk a turisták szemével – összehasonlító táblázat	120

KIVONAT

A turizmusbiztonság a versenyképes desztinációk egyik alapfeltételévé vált napjainkra, így egy olyan népszerű turisztikai célterület számára, mint Magyarország, kiemelten fontos a turizmusbiztonsági kockázatok azonosítása, és azok jövőbeni mérséklése vagy kiküszöbölése. A disszertáció Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak felmérését és vizsgálatát tűzte ki célul nyolc turizmusbiztonsági terület (egészségbiztonság, műszaki biztonság, eligazodásbiztonság, közbiztonság, fogyasztásbiztonság, terrorizmus, természeti katasztrófák és pszichológiai kockázatok) mentén.

Az értekezés első részében a turizmus és biztonság kapcsolódási pontjainak feltárására, illetve a különböző turizmusbiztonság megközelítések, koncepciók bemutatására és értékelésére kerül sor. A vizsgált elméleti modellek (koncepciók) járultak hozzá az empirikus kutatás alapjainak lefektetéséhez, a nyolc biztonsági terület és ahhoz tartozó kockázati tényezők meghatározásához.

Az empirikus kutatás módszertani háttérének és eredményeinek ismeretését a disszertáció második fele tartalmazza. Az 1525 turista (523 fő belföldi, 1002 fő külföldi) bevonásával készült online kérdőíves, fogyasztói észleléseket feltáró felmérés eredményei a sokdimenziós skálázás (MDS) és szórásanalízis (ANOVA) statisztikai módszerekkel kerülnek elemzésre. A két módszer együttes alkalmazása lehetőséget adott hazánk turizmusbiztonsági kockázatainak, illetve a kockázatészlelésben szerepet játszó tényezők megismerésére.

Kulcsszavak: *turizmusbiztonság, Magyarország, utazási döntés, desztináció-választás, kockázatészlelés.*

ABSTRACT

Tourism safety and security have become the fundamental conditions for competitive destinations. Therefore, so for a popular tourist destination such as Hungary, it is extremely important to identify tourism safety and security risks, and reduce or eliminate them in the future. The aim of the dissertation is to assess and analyse the tourism safety and security risks of Hungary based on eight tourism safety and security areas (health, orientation and consumption related safety, public safety, technical safety, terrorism, natural disasters and psychological risks).

The first part of the dissertation focuses on the exploration of the linking points between tourism and safety, as well as the evaluation of the different concepts, approaches to tourism safety and security. The examined theoretical models (concepts) contribute to the fundamental frame of the empirical research by setting the eight safety and security areas and the related risk factors.

The second part of the dissertation concentrates on the methodological background and the results of the empirical research. The results of an online questionnaire survey of 1,525 tourists (523 domestic, 1,002 foreign) were analysed by the statistical methods of multidimensional scaling (MDS) and analysis of variances (ANOVA) to reveal the consumer perceptions. The combined application of the two methods provide an opportunity to identify the tourism safety and security risks in Hungary, and the factors playing a role in risk perception.

Keywords: tourism safety and security, Hungary, travel decision, destination choice, risk perception.

AUSZUG

Die Sicherheit im Tourismus ist heute bereits eine Grundlage für erfolgreiche Destinationen, demnach ist die Identifizierung, weiterhin die Ermäßigung oder die Beseitigung der Risiken bezüglich Sicherheit für ein populäres Zielgebiet wie Ungarn besonders wichtig. Die Dissertation setzt sich die Identifizierung der Risiken in der ungarischen Tourismussicherheit als Ziel, sogar laut acht Themen (Gesundheitssicherheit, mechanische Sicherheit, Orientierungssicherheit, öffentliche Sicherheit, Verbrauchssicherheit, Terrorismus, Naturkatastrophen und psychologische Risiken).

In dem ersten Teil wird es sich auf die Offenlegung der Anknüpfungspunkte zwischen Tourismus und Sicherheit konzentriert, sowie auf die Vorstellung und Bewertung der verschiedenen Annäherungen und Konzeptionen der Sicherheit im Tourismus. Die untersuchten theoretischen Modelle (Konzeptionen) haben sich der Grundlegung der empirischen Forschung und der Festlegung der acht Sicherheitsgebiete und deren Sicherheitsfaktoren beigetragen.

Die zweite Hälfte der Dissertation fokussiert auf den methodologischen Hintergrund und auf die Vorstellung der Ergebnisse der empirischen Forschung. Die Ergebnisse der Umfrage anhand online Fragebogen, wobei sich 1525 Touristen (523 Personen im Inland, 1002 Personen im Ausland) teilgenommen haben, wurden mit den statistischen Methoden der mehrdimensionalen Skalierung (MDS) und der einfaktoriellen Varianzanalyse (ANOVA) analysiert. Die gemeinsame Anwendung der zwei Verfahren hat die Erkennung der Risiken der ungarischen Tourismussicherheit sowie der Faktoren der Risikowahrnehmung weitgehend ermöglicht.

Schlüsselwörter: *Tourismussicherheit, Ungarn, Reiseentscheidung, Destinationswahl, Risikowahrnehmung*

Köszönetnyilvánítás

Szeretném először köszönetemet kifejezni témavezetőim, Dr. Birkner Zoltán és Dr. Keller Krisztina felé, akik mindvégig hittek bennem, szakmai és gyakorlati tanácsaikkal segítettek, egyengették disszertációhoz vezető utamat.

Továbbá köszönettel tartozom a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. „Turizmusbiztonság Kutatóműhelyének” támogatásáért, hogy empirikus kutatásomat lehetővé tették.

Köszönöm a Pannon Egyetem Nagykanizsa Körforgásos Gazdaság Egyetemi Központ vezetőségének és kollégáimnak a szakmai és emberi támogatást, és hogy biztosították számomra, hogy kutatásomra elegendő időt tudjak fordítani.

Örülök, hogy megismerhettem és tanulhattam Dr. Füstös László professzor úrtól, aki a statisztika világát kitágította a szemem előtt.

És végül köszönöm a családomnak, hogy végig támogattak, segítettek az értekezés megszületéséig vezető útamon.

1. BEVEZETÉS

A turizmus és a biztonság kapcsolata sokkal távolabbra tekint vissza a múltban, mint gondolnánk, hiszen a turizmus működésének egyik kritériuma, hogy a turisták biztonságos körülmények között tudjanak akár szabadidős célból kikapcsolódni, akár hivatalos, üzleti utazásokat lebonyolítani. A korábban is „kéz a kézben járó” fogalmak csak az utóbbi 15-20 évben kerültek reflektorfénybe, amikor már turizmusbiztonság néven mindennapjaink, utazásaink egyik szerves részévé, alapfeltételévé, a turizmusipar egyik fő kulcskérdésévé vált.

Az elmúlt közel két évtized negatív eseményei (például terrorcselekmények, természeti katasztrófák, járványok) jelentős változásokat idéztek elő a világ turizmusában, melynek hatásai rövidebb-hosszabb távon megmutatkoznak a katasztrófa sújtotta desztinációk gazdaságában is. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) felmérése szerint a nemzetközi turistaérkezések számát befolyásoló fő tényezők egyike a közbiztonsággal és a terrorizmussal szemben fokozódó aggodalom és félelem (UNWTO, 2016:3). Azok a turisztikai desztinációk, melyekhez a fogyasztók egy katasztrófát követően huzamosabb ideig veszélyt, negatív asszociációt társítanak, jelentős visszaesést tapasztalhatnak a turistaérkezések számában. Egy desztinációról korábban kialakult pozitív imázskép pillanatok alatt összeomolhat, melynek újbóli felépítése komoly feladatot ró a turisztikai desztináció menedzsmentért felelős szakemberekre. Napjainkra a biztonság a versenyképesség egyik előfeltételévé vált, melynek megteremtése és fenntartása, illetve a kockázatok kezelése számos kihívás elé állítja a döntéshozókat (BIRKNER ET AL., 2018; OWIYO – MULWA, 2018).

Egy terrortámadás vagy egy földrengés a turizmusbiztonsági kockázatok szélsőséges példái, ha csak ilyen típusú katasztrófákat vennénk számításba, akkor a turisztikai desztinációk többségét biztonságosnak tekinthetnénk. A turizmusbiztonság kutatási területe azonban ennél sokkal szélesebb spektrumban értelmezhető, és vizsgálata feltétlenül indokolt minden felelős turisztikai desztináció, így Magyarország esetében is.

A Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Központ ernyője alatt 2017-ben megalakult a „Turizmusbiztonság Kutatóműhely”, melynek tagjaként fő feladatom Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak feltárása és értékelése volt a belföldi és külföldi turisták szemszögéből, melyre kihívásként tekintettem, de annál nagyobb örömmel vállaltam.

1.1 Témaválasztás jelentősége és célkitűzések

Magyarországra az utóbbi években több mint 50 millió külföldi állampolgár érkezett egy- vagy többnapos utazásra, akik – az élénkülő belföldi turisztikai kereslettel együtt – az állami szerepvállalásra alapozták a biztonságukat (KSH, 2018). Annak érdekében, hogy Magyarország megőrizze, illetve növelje versenyképességét, pozitív imázsát a világ turisztikai piacán, a turizmus biztonságát veszélyeztető kockázati tényezők kiküszöbölésére és mérséklésére a korábbiaknál nagyobb hangsúlyt kell fektetnie az államnak. Mivel Magyarország gazdasági életében a turizmus prioritást élvez (a hazai GDP 10%-át teszi ki közvetetten) (MTÜ, 2019),

egy, a turisták biztonságával kapcsolatos alkalmazott kutatás megvalósítása, az eredményeknek a turizmusmenedzsment gyakorlatába való beépítése hiánypótló erővel bír.

A Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Központ „Turizmusbiztonság Kutatóműhelyének” tagjaként lehetőséget kaptam egy nagy mintán alapuló kutatás lefolytatására. Ennek során célkitűzésként fogalmaztam meg, hogy Magyarország turizmusbiztonságáról, az országban turistákat fenyegető valós és potenciális kockázatokról egy olyan átfogó képet fessek, mely a jövőben irányadó lehet a versenyképesség fenntartását támogató stratégiai intézkedések meghozatalához.

A kutatás alapvetően segíti Magyarország pozicionálását turizmusbiztonság szempontjából, a hazánkban esetlegesen felmerülő rizikófaktorok súlyának meghatározását, valamint annak vizsgálatát, hogy Magyarország imázsában hagy-e bármiféle lenyomatot a biztonság kérdése.

A kutatás során fontosnak tartom megvizsgálni és megválaszolni a következő kérdéseket:

K1: Melyek a turisták desztináció-választásában szerepet játszó tényezők, azokon belül mennyire fontos a biztonság mint befolyásoló faktor?

A szakirodalmi áttekintés során bemutatásra kerül, hogy az utazási döntés egy összetett folyamat, melyben a desztináció-választás egy külön részfolyamatként van jelen. Számos tanulmány foglalkozott az utazási döntést és desztináció-választást meghatározó faktorok vizsgálatával. Ezek a tanulmányok azonban főként egy-egy küldő területre koncentráltak a vizsgálatok során; jelen kutatás során tíz küldőország turistáinak adatait elemzem.

K2: Melyek a „legérzékenyebb” biztonsági területek Magyarország turizmusában?

A kérdés megválaszolásának első lépéseként a hazai és nemzetközi szakirodalom alapján a kockázatok kategorizálását, szűkítését tartom elsőrendű feladatnak, melynek köszönhetően a biztonsági területeket kívánom azonosítani, és a kockázatok elemzését erre alapozva elvégezni. A kérdés megválaszolásával az a célom, hogy körvonalazzam azon biztonsági területek és az abba tartozó kockázati tényezők körét, melyek leginkább fenyegetik a Magyarországra érkező turisták biztonságát. A válasz a turisztikai és rendészeti döntéshozók számára kulcsfontosságú stratégiai és operatív szempontból is.

K3: Milyen a turisták Magyarországgal kapcsolatos biztonságérzete, és milyen tényezők hatnak a szubjektív észlelésükre?

A fogyasztói magatartáselméletből ismert, hogy az egyén szocio-demográfiai ismérvei jelentősen befolyásolhatják a fogyasztó viselkedését, döntési mechanizmusát és észlelését. A kockázateszlelés egy olyan területnek számít, mely esetében a fogyasztók (turisták) érzékenyebben reagálhatnak. A kérdés megválaszolásával szeretném bemutatni az egyes szocio-demográfiai jellemzők (lakóhely, iskolai végzettség, életkor, nemzetiség) befolyásoló erejét, és statisztikailag igazolható különbségeket feltárni bizonyos csoportok között. A szocio-demográfiai változók mellett az utazási tapasztalatnak, valamint az utazás körülményeinek (útitársak száma, közlekedési mód) kockázateszlelésre gyakorolt hatását is szeretném elemezni. A válaszadók biztonságérzetét vizsgálva továbbá képet kaphatunk arról is, hogy a turisták saját vagy küldőországukat tartják-e biztonságosabb célterületnek, mely lehetőséget kínál a

desztinációk pozicionálására. A kutatási eredmények alapján a turizmusmenedzsment szakemberek és rendészeti szervek számára a biztonságosabbnak ítélt küldőországok alaposabb elemzése (marketingstratégia és rendvédelem) is ajánlatos lehet.

A kutatás és az eredmények értékelése szempontjából hangsúlyozandó, hogy az online felmérés egy viszonylag nyugodt (katasztrófáktól, terrortámadásoktól „mentes”) időszakban, 2019. november és december hónapokban zajlott, még a koronavírus-járvány kirobbanása és médianyilvánossága előtt.

K4: Mennyire meghatározó a biztonság mint turisztikai vonzerő Magyarország észlelt imázsában?

A legtöbb turisztikai desztinációról él egy kép az emberek fejében. Ez a kép lehet pozitív vagy negatív, általános vagy egyedi jellemzőkkel bíró, melynek kialakulására számos egyéb tényező (például nemzeti kultúra, személyek szocio-demográfiai ismérvei, desztináció marketingkommunikációja) hatással van. Jelen kérdés megválaszolásával célom, hogy feltárjam, Magyarország észlelt imázsát tekintve milyen fő kategóriákba sorolhatók a válaszok, és melyek a leggyakrabban azonosított csoportok. További kérdésként merül fel, hogy a biztonság egy külön kategóriát képez-e. Fontos megjegyezni, hogy a kérdőíves vizsgálat időszakáig Magyarország hivatalos imázsába a biztonság nem került beépítésre.

1.2 A disszertáció felépítése

Az értekezés első felében a szekunder kutatás részeként lefolytatott szakirodalom-elemzés eredményét ismertetem, mely a turizmusbiztonsághoz kapcsolódó elméleti megközelítéseket, koncepciókat tekinti át. Ezek megismerése elengedhetetlen ahhoz, hogy az olvasó a turizmusbiztonságot a turizmus rendszerében azonosítani tudja. Ezen kívül a kutatási kérdések és kérdőív összeállításához fontos az utazási döntési folyamat modelljét górcső alá venni, valamint az utazás során esetlegesen előforduló kockázatokat számba venni, melyhez a hazai és nemzetközi szakirodalom, valamint korábbi kutatási eredmények biztosítottak alapot.

A disszertáció második, fő részében az empirikus kutatás folyamatának ismertetésére – a kérdőív összeállításának szempontjaira, a mintaválasztás módszertanára – és nagyobb részt a hipotézisek vizsgálatára, statisztikai elemzések bemutatására, eredmények bemutatására koncentrálok, melyet tézisek megfogalmazásával, javaslatok tételével zárok.

2. A KAPCSOLÓDÓ ELMÉLETI HÁTTÉR ÁTTEKINTÉSE

2.1 A biztonság mint alapfeltétel a turizmus rendszerében

A biztonság és turizmus kapcsolódási pontjainak feltárását érdemes első körben a turizmus rendszerének, működésének vizsgálatával kezdeni, a biztonság kérdését ennek rendszerében értelmezni.

Számos definíció látott napvilágot, de a Turisztikai Világszervezet és az Interparlamentáris Unió Hágai Nyilatkozatának első alapelvében lefektetett fogalommeghatározás talán a legismertebb és általános érvényűen elfogadott, mely szerint *„a turizmus magában foglalja a személyek lakó- és munkahelyen kívüli minden szabad helyváltoztatását, valamint az azokból eredő szükségletek kielégítésére létrehozott szolgáltatásokat”* (UNWTO, 1989:2).

A turizmus mint rendszer elméleti megalapozása Leiper (1979:390) nevéhez fűződik, aki a turizmus működését három fő nézőpontból elemezte: gazdasági, technikai és holisztikus megközelítésből. A modell a turizmus rendszerére egy négy komponensből álló holisztikus egészként tekint, melynek alkotóelemei a turisták, a földrajzi elemek, az ipari elemek és a tágabb környezet.

Az első elemet – a humán tényezőt – a kutatás empirikus vizsgálatának szempontjából is fontos pontosan definiálni, ki számít statisztikai szempontból turistának. A Turisztikai Világszervezet meghatározása szerint a *„turista az a látogató, aki a meglátogatott helyen legalább 24 órát vagy egy vendégéjszakát eltölt”*. A látogatók azon csoportját, akik szintén turisztikai célból hagyják el lakóhelyüket vagy munkahelyüket, de 24 óránál kevesebbet töltenek el a fogadóterületen, egynapos látogatóknak nevezzük (UNWTO, 1989:4).

A rendszer második összetevője a földrajzi elemeket fedi le, melyek a küldő terület, az útvonal és a fogadóterület szisztematikus egységére épül. A turizmus rendszerében az első két elem kapcsolódása egy folyamattal írható le, melyben az élményszerzés kapja a főszerepet, ehhez járulnak hozzá a desztinációk alap- és turisztikai infrastruktúrája, valamint a szolgáltatások (KASPAR, 1992; MICHALKÓ, 2008). Michalkó (2018:34) az élményszerzés fontosságát emeli ki, melyre a szolgáltatásminőség, így annak eleme, a biztonság is meghatározó erővel bír.

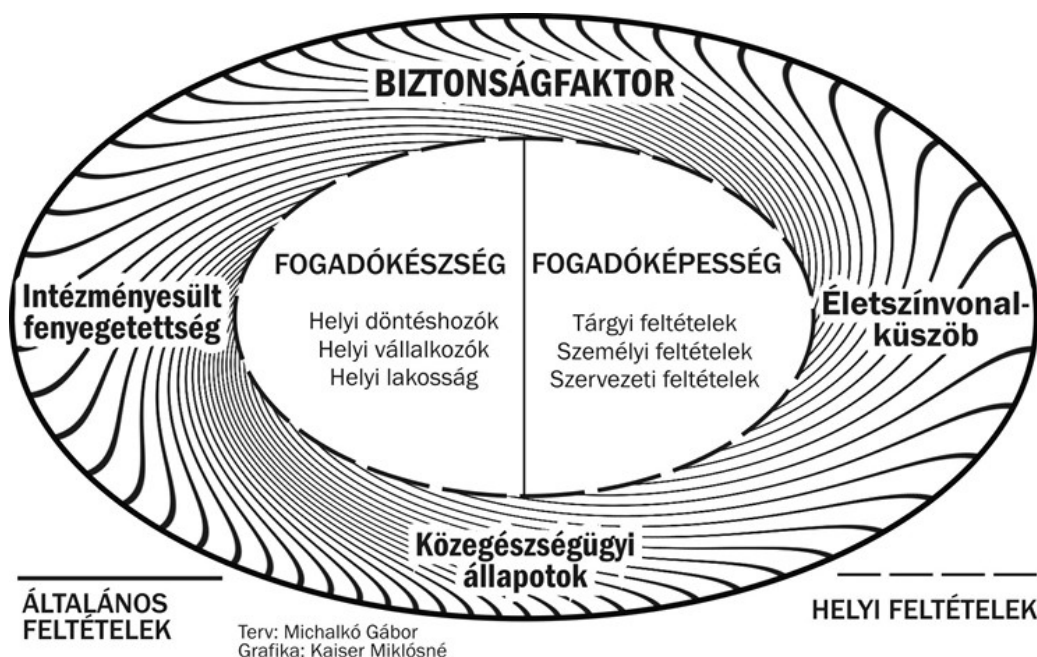
A turisztikai szektorban működő szervezetek, vállalkozások célkitűzése, hogy a turisták igényeit kielégítsék az utazási döntési folyamat első lépcsőjétől kezdve. Ebben a folyamatban a turisztikai attrakciók, a turisztikai szolgáltatások (például utazásszervezés, szálláshelyszolgáltatás, vendéglátás, közlekedés), a marketing, a kormányzati szabályozás mind kitüntetett szerepet kapnak (LEIPER, 1979:400).

A rendszer működésére a szektor közvetlen, de tágabb környezete is befolyással van, melyre a gazdasági, politikai, környezeti, technikai, jogi, társadalmi, kulturális tényezők egyaránt hatnak (LENGYEL, 2004:103). A rendszer és környezete között a kölcsönös függőség elve érvényesül, ugyanis nem csak a környezeti tényezők hatnak ki a turizmusiparra, hanem a turizmus is nagymértékben befolyásolja az egyes környezeti elemeket. A rendszer bármelyik komponensének sérülése, gyengülése esetén komoly probléma léphet fel a működésben, mely rövidebb-hosszabb távon éreztetetheti hatását egy desztinációban (MARTON ET AL., 2018).

Leiper modellje lefektette a turizmus rendszerének alapjait, melyet többek között MILL és MORRISON (1992), HALL (2000) vagy LENGYEL (2004) az egyes elemek konkretizálásával, részletezésével fejlesztett tovább. Az elméleti koncepciók közös jellemzője, hogy a nyílt rendszert (PUCZKÓ, 2001:15-17) két végpont, a keresletet jelentő turisták és a kínálati oldalt megtestesítő turisztikai desztináció és szolgáltatási szektor mentén értelmezik, melyek a külső környezetükkel kölcsönös függésben állnak. A kölcsönös kapcsolat következtében a desztináció eredményes és versenyképes működését a turizmus feltételrendszerének érvényesülése határozza meg.

Annak ellenére, hogy már a Hágai Nyilatkozat VII-VIII. (1989) alapelvében is deklarálták a turisták biztonságának, védelmének fontosságát, a terrorizmust mint valódi veszélyt (UNWTO, 1989:5-6); a biztonság kérdése a fenti modellek egyikében sem kap igazán hangsúlyt. Emiatt is fontos kiemelni és említést tenni Michalkó (2018:83) rendszerértelmezéséről, miszerint egy turisztikai célterület feltételrendszerében általános és helyi feltételek jelennek meg. Az általános feltételek a térség biztonságának problematikájára épülnek, míg a helyi feltételek a fogadókésztségre és fogadóképességre vonatkoznak.

A turizmus biztonságfaktorai a közbiztonsághoz kapcsolódó alapvető tényezőkön túlmutatva az intézményesült fenyegetettséget (például terrorcselekmény, polgári forrongás, polgárháború) mint működést gátló feltételt jelenítik meg, a gyenge színvonalú közegészségügy vagy alacsony életszínvonal-küszöb szintén akadályozó faktor. (MICHALKÓ, 2018:82-83). Ezen gátló tényezők egyikének vagy mindegyikének fennállása a turizmus ellehetetlenüléséhez is vezethet.



1. ábra: A turizmus feltételrendszere

Forrás: MICHALKÓ (2018:83)

A fenti elméleti megközelítéseket áttekintve levonható az a következtetés, hogy a turizmus rendszerét egy komplex egészként kell kezelni, melyet számos összetevő kölcsönös, akár egyidejű működése tesz életképpé. Felvetődik azonban az új ezredforduló óta az egyik legnagyobb kihívásnak számító biztonság problematikája kapcsán, hogy az egyes alrendszerek

(például szálláshely-szolgáltatók, turisztikai vonzerők) biztonságának megteremtése vagy fenntartása milyen keretrendszer mentén valósuljon meg, és a felelősségi szerepkörök hogyan határolhatók el egymástól a turizmus rendszerében.

A turizmusbiztonság témakörben született tanulmányok, publikációk jelentős része (például MAZZOCCHI – MONTINI, 200; WU, 2005; PAGE ET AL., 2005A; GOEROG, 2010; KELLENS ET AL., 2011; EMAMI – RANJBARIAN, 2019). desztináció szinten foglalkozik a témával A népszerű kutatási területek közé tartozik továbbá a biztonság megrendülése, negatív hatásainak vizsgálata, a turisták fogyasztói magatartásának elemzése is. Az alrendszer-szintű vizsgálatok azonban kisebb számban fordulnak elő, melyek szolgáltatói, szervezeti vagy lakossági oldalról közelítenek meg egy-egy specifikus problémát, úgymint például a hotelek biztonsága, az élelmiszerbiztonság vagy a közlekedés biztonsága.

A Web of Science (továbbiakban WoS) adatok alapján (MARTON – ERNSZT, 2020) a turizmus és biztonság szókapcsolat témakörben megjelent publikációk számát tekintve ugyan a társadalomtudományok és üzletgazdaságtan területe a legmeghatározóbb, de a biztonságuk mint a turizmusrendszer alapfeltételének vannak más, például rendészettudományi, hadtudományi, katasztrófavédelmi, nemzetközi politikai, földrajzi vagy jogi megközelítései is (például ABRAHAM ET AL., 1997; SHIN, 2005; SCOTT ET AL., 2013; JURCOVÁ ET AL., 2022). Utóbbiak szakirodalmi feltárása és megalapozása hazai szinten is virágzásnak indult. A turisták biztonságának, biztonságérzetének megteremtése, annak elkerülése, hogy az utazásaik során elkerüljék a bűncselekményeik áldozataivá válást, rendészeti szempontból kiemelt jelentőségű feladat minden turisztikai desztináció számára. Annak ellenére, hogy a terrorizmussal szembeni küzdelem az iparág egyik fő kihívása, mégis összehasonlíthatatlanul több turista válik a viktimizáció, mint egy terrorcselekmény áldozatává (MÁTYÁS, 2016; MICHALKÓ, 1996); viszont lényeges említést tenni arról is, hogy a turisták nem csak sértettként, hanem bűnelkövetőként is jelen lehetnek (MÁTYÁS ET AL., 2020). A közbiztonsággal kapcsolatos problémák orvoslásában a bűnözésföldrajz tudományterületén végzett kutatások nagy segítséget nyújthatnak (MAWBY, 2014). A bűnözésföldrajz kutatásának hazai úttörői, MICHALKÓ (2002), TÓTH (2007); MÁTYÁS (2011), PISKÓTI (2014) különböző aspektusokból (például szociálgeográfia, kriminológia) tártak fel új kutatási, mérési modelleket, módszereket vagy irányzatokat. A biztonság megteremtéséhez, fokozásához a jog is keretrendszerként szolgál (például Schengeni Végrehajtási Egyezmény), továbbá bizonyos szektorok, úgymint a légi közlekedés biztonságának szabályozása is szigorúan meghatározott normák, előírások szerint (például ICAO – Nemzetközi Polgári Repülési Szervezet alapelvei) történik.

2.2 A biztonság szerepe az utazási döntésben

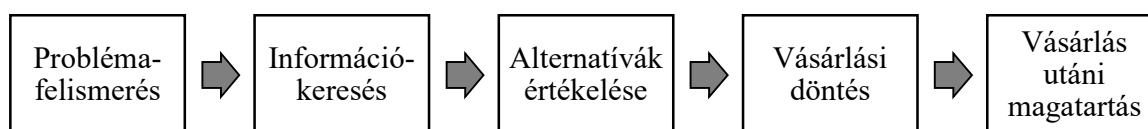
2019-ben közel 1,5 milliárd turistát regisztráltak világviszonylatban, mely 4%-os emelkedést mutatott az előző évhez képest (UNWTO, 2020). A demográfiai trendek, a családi struktúrák változása, a technológiai innovációk megváltozott fogyasztói szokásokat generáltak, melyek egyrészt új lehetőségeket kínáltak a turizmusipar számára, másrészt kihívások elé is állították a desztinációkat és a döntéshozókat. A turizmus szektornak az előzőken túl a 2020-ban

begyűrűző COVID-19 világjárvánnyal is szembe kell néznie, mely további jelentős átrendeződéseket idézett elő az iparágban.

A kiéleződött piaci versenyben a turisták kegyeiért folytatott harc még intenzívebbé vált, mely a turisták fogyasztói magatartásának, utazási döntéseinek mélyebb megismerését indokolja. A turisták utazásuk előtt, közben és után is különböző módon viselkednek, mely az őket körülvevő környezeti és személyes változók interakciójának eredménye. A turisták utazással kapcsolatos viselkedése lényegében a turisztikai termékek és szolgáltatásokra vonatkozó attitűdjében és használat közbeni reakcióiban nyilvánul meg (VAN VUUREN – SLABBERT, 2011:296 in MARCH – WOODSIDE, 2005).

A fogyasztói döntéshozatal elméleti megközelítése nem alapsémán alapulva fejlődött az évtizedek során, és továbbra sem valószínű, hogy a fogyasztói döntések előrejelzését kimondottan támogató egységes modell létrejön valaha, hiszen minden egyes fogyasztó minden egyes döntése egy egyéni döntési elméleten alapszik (SIRAYAKA – WOODSIDE, 2005:816).

A fogyasztói magatartáselméletben a vásárlási döntési folyamat klasszikus modellje DEWEY (1910) nevéhez fűződik, mely öt egymásra épülő fázisból épül fel (in BRUNER – POMEZAL, 1988:53): problémafelismerés, információkeresés, alternatívák értékelése, vásárlási döntés, vásárlás utáni magatartás.



2. ábra: A fogyasztói vásárlási folyamat ötlépcsős modellje
Forrás: Saját szerkesztés HOFMEISTER-TÓTH, 2018:266 alapján

A modell egyik gyengeségének tekinthető – de ez bármely többlépcsős modellről elmondható, –, hogy nem törvényszerű az, hogy a fogyasztók a folyamat minden egyes szakaszán végigmenjenek, egyes szakaszok átugorhatók. A folyamat felépítése tulajdonképpen attól függ, hogy a fogyasztó éppen milyen szituációban van, egy rutin problémamegoldásról van szó vagy sem (OSEI – ABENYIN, 2016:268).

Az utazási döntés és desztináció-választás elmélete (a turizmus irodalmától függetlenül) a marketing területén elfogadott fogyasztói magatartás modellekhez nyúlik vissza (HARRISON – HILL, 2007:40). Az ötlépcsős modell turisztikai termékekre, desztinációkra történő átültetése azonban több kérdést is felvet. A hagyományos termékekkel ellentétben a turisztikai szolgáltatások „szolgáltatás-specifikus jellemzői” (HIPI-elv)¹ miatt a vásárlási döntés nehezebbé válik, illetve az egyes döntési fázisokra fordított időmennyiség is növekszik (LOVELOCK, 2011:21). További problémaként fogalmazódik meg a vásárlási döntés kimenetelét illető bizonytalanság. A korábbi állásfoglalásokkal szemben a szolgáltatás-jellemzőkből eredő

¹ HIPI-elv: A szolgáltatások sajátosságait tekintve négy fő alapjellemzőt lehet kiemelni, mely a szolgáltatásokat megkülönbözteti a termékektől: változékonyság (heterogeneity), elválaszthatatlanság (inseparability), nem tárolható jelleg (perishability), megfoghatatlanság (intangibility). (LOVELOCK, 2011:19; ZEITHALM ET AL., 1985:34)

egyediség sokkal inkább alkalmas marketing szempontból képzettársításokra, továbbá többletértéket biztosíthat a fogyasztók számára (VARGO – LUSCH, 2004:327; KENESEI – KOLOS, 2014).

Az utazási döntés folyamata egymást követő lépések sorozata, melyet számos tényező befolyásol és alakít a motivációtól kezdve a szocio-demográfiai, pszichológiai faktorokon át a közösségi médiáig. Az utazási döntés folyamatát és a desztináció-választást nem lehet csupán költség-haszon elv alapján, gazdasági szempontokat mérlegelve megítélni és modellezni (RUGG, 1973). A turisztikai szolgáltatások egyediségéből adódó jellemzők, illetve az iparágat érintő folyamatos változások megkövetelik más (például pszichológiai, szociológiai) befolyásoló tényezők nagyobb mértékű figyelembe vételét is.

Az utazási döntési folyamat egy különösen komplex és sokszínű kutatási terület, ugyanis az újabb és újabb turisztikai desztinációk megjelenése, a turizmustípusokban rejlő nagymértékű diverzitás, a turisták megnövekedett diszkrecionális jövedelme és szabadideje mind a döntési folyamat sztenderdizálását gátolják (DUNNE ET AL., 2011:158).

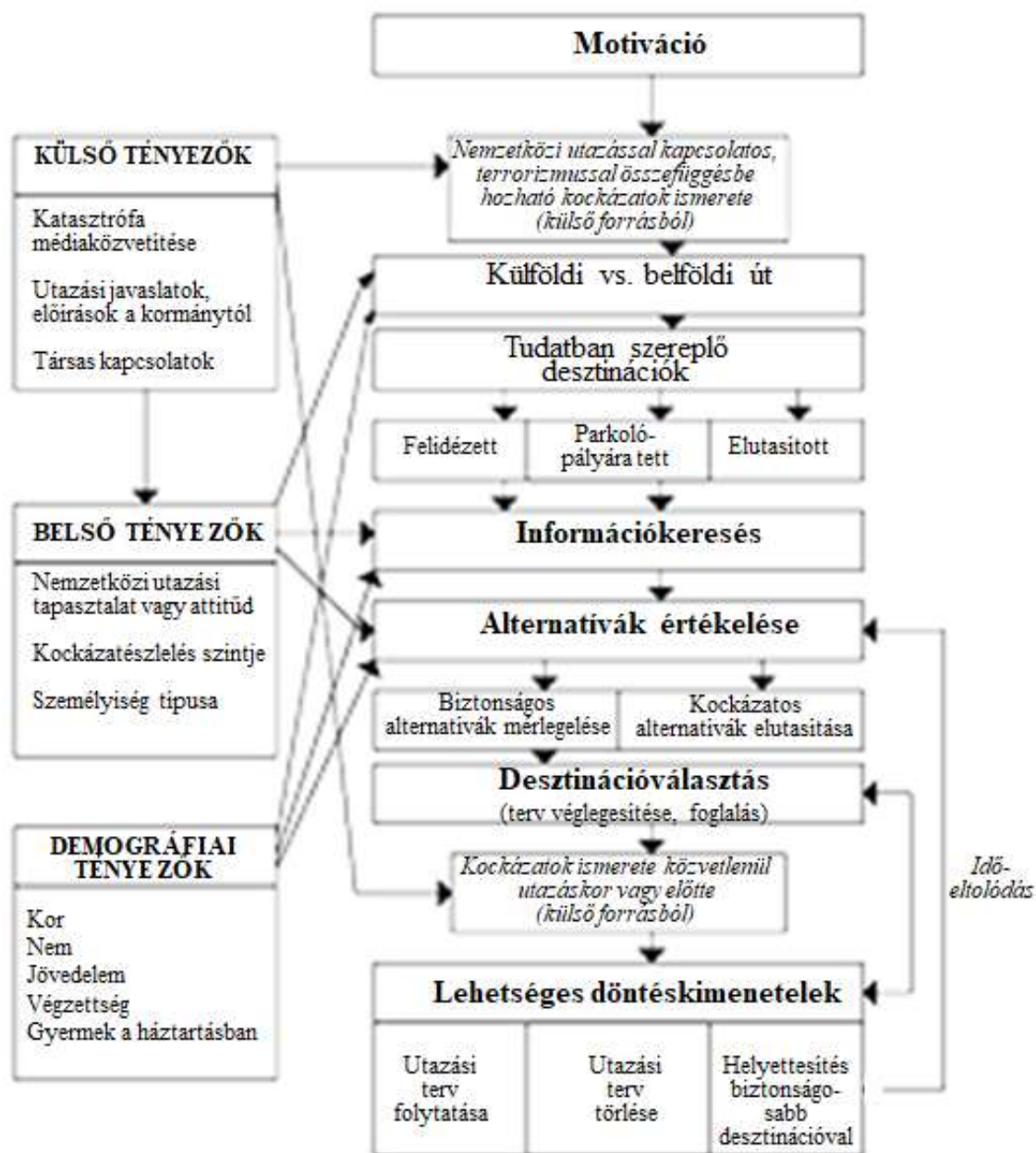
Az utazási döntési folyamat feltárását megcélzó kutatások területén két általános irány rajzolódott ki (JENG – FESENMAIER, 2002): az egyik kutatási csapásvonal a döntéshozatal érzelmi megközelítése, a döntéssel, desztináció-választással kapcsolatos attitűdök, a hiedelmek, a kockázatesztelés, az egyéni jellemzők és személyiségjegyek vizsgálata, valamint a fogyasztói folyamatba való bevonódásának és annak szintjének tanulmányozása. A másik nagy kutatási ág (WOODSIDE – LYSONSKI, 1989; UM – CROMPTON, 1990; SEDDIGHI – THEOCHAROUS, 2002) egy olyan döntési folyamatmodell kidolgozását célozza meg, mely alkalmas a döntéshozatal kimenetelét és a turisták viselkedését megjósolni a maximális hasznosság elvét alapul véve (GARDINER ET AL., 2012; DREW – WOODSIDE, 2012).

Az egyén döntése alapjaiban is összetett, mely egy negatív cselekmény hatására még bonyolultabbá és hierarchikusabbá válik, hiszen az alaphelyzetben fennálló pszichológiai hatások, reakciók krízis esetén megváltoznak. SÖNMEZ és GRAEFE (1998:120-121) szerint egy múltbéli, fogyasztó által át nem élt terroristámadás tudata is jelentős mértékben meghatározója lesz az utazási döntés folyamatának. Annak ellenére, hogy bizonyos kockázatok (például terrorcselekmény, váratlan természeti katasztrófa, légi baleset) viszonylag alacsony valószínűséggel fordulhatnak elő utazásaink során, a fogyasztók hajlamosak jóval magasabb vagy irreális kockázatot társítani ilyen események bekövetkezésének (RICHTER – WAUGH, 1996:232).

A negatív cselekmények, bizonyos utazási kockázatok szokásosnál magasabb bekövetkezési valószínűségének hatására az utazási döntés már jelentősen leszűkülhet; a potenciális turisták a nemzetközi utazásokat vagy akár belföldi üdülést mint alternatívát a döntési folyamat elején kizárhatják.

SÖNMEZ és GRAEFE (1998:124) az utazási döntési folyamatot ENGEL ET AL. (1968), HOWARD (1963, 1964); MANSFELD (1992); UM és CROMPTON (1990), valamint VANNRAAIJ és FRANCKEN (1984) tanulmányai alapján saját modellen keresztül interpretálják (3. ábra), amelyben a biztonsági-kockázati szempontok is szerephez jutnak. A modell kidolgozása során ugyan számos szerző korábbi munkáját alapul vették, de a korábbiakban említett ötlépcsős

folyamatmodell ad keretet ennek az elméleti megközelítésnek is, azzal a különbséggel, hogy az alternatívák értékelését mint utolsó fázist nem építették be a modellbe, melynek feltételezhető oka, hogy a kockázatok tudatában az utazási tervig terjed csak a modell.



3. ábra: Döntési folyamat a nemzetközi utazások vonatkozásában

Forrás: SÖNMEZ – GRAEFE (1998:124)

A modell beépíti a biztonságot és kockázatokat mint faktorokat a döntési folyamatba, a szerzők azonban elsősorban a terrorizmusból és politikai instabilitásból eredő kockázatokra koncentráltak. Mivel a koncepció a már említett hagyományos döntési folyamatmodellen alapul, ezért a továbbiakban az öt fő szakasz mentén elemzem a döntési mechanizmust és a biztonság–kockázat lehetséges kapcsolódási pontjait.

2.2.1 Problémafelismerés és motiváció

Az utazási döntés egy olyan összetett folyamatként fogható fel, mely az utazási szándéktól, motivációtól kezdve különböző belső és külső befolyásoló tényezőket egyaránt magában foglal.

Az utazásainkkal tulajdonképpen egyfajta emberi szükségletet, hiányérzetet elégítünk ki, melynek spektruma a fiziológiai, biztonsági szükségletek kielégítésének szintjéről indul ki, és a valahová való tartozás - szeretet, majd a megbecsülés szükségletét kielégítve egyre összetettebb szintek elérését célozza meg lépcsőről-lépcsőre haladva egészen az önmegvalósításig (MASLOW, 1954:35-54). A turisták biztonságérzete egy alapvető szükséglet, mely függőségi viszonyban áll a desztináció biztonságával és védelmi rendszerével (UNWTO, 1996:11). A biztonságérzet turizmus területén történő értelmezésére, fogalmi lehatárolására több szerző is kísérletet tett (például MCSWEENEY, 1999; ZOU – ZHENG, 2012; ZOU – MENG, 2019), melyek alapján a biztonságérzet egy olyan szubjektív, pszichológiai utazási élménynek, érzetnek feleltethető meg, mely mentes mindenféle (fizika, mentális) stressztől, a sérülés és egyéb veszély lehetőségétől, és egyidejűleg egyfajta bizalmi kapcsolat létét feltételezi a társadalom és külső környezete felé.



4. ábra: Szükségletek hierarchiája

Forrás: Saját szerkesztés MASLOW (1954:35-51) és MASLOW – LOWERY (1998) alapján

A szükségletek kielégítéséhez vezető első lépcső az egyén motivációjából ered, melyet a rendelkezésre álló szabadidő és a diszkrecionális jövedelem határol be. A turisták viselkedésének alakulásában az utazás motivációja az egyik legfontosabb elem, mely a szükségletek megjelenését követően kerül felszínre és jelentős mértékben meghatározza az utazási döntést és az elégedettséget (CHANG, 2007; VAN VUUREN – SLABBERT, 2011).

Fontos megemlíteni, hogy a szabadidős turizmus és a hivatásturizmus esetében a fogyasztói motiváció eltérő, az utóbbiban az utazást befolyásoló elsődleges tényezők (szabadidő, jövedelem) nem meghatározóak (FORMÁDI – MAYER, 2002).

A piramismodell elméletéből kiindulva számos tanulmány (például COHEN, 1972; DANN, 1977; PLOG, 1974; PEARCE – CALTABIANO, 1988; COURDES – IBRAHIM, 2003; TASCI – KO, 2017)

foglalkozott a turizmussal és utazással kapcsolatosan felmerülő szükségletek és motivációk vizsgálatával.

A turisztikai motivációs elméletek közül a „push-pull” szemlélet a legismertebb, mely keretrendszerén keresztül arra kíván választ adni, hogy a turisták miért éppen a választott desztinációba utaznak, miért éppen egy bizonyos kikapcsolódási formát részesítenek előnyben (PRAYAG - HOSANY, 2014:36-37).

CROMPTON (1979b) volt az első, aki az utazási motivációkat két csoportra bontotta, „push” és „pull” faktorokat különböztetett meg a mélyinterjúkon alapuló empirikus kutatása alapján. „Push”, azaz a hajtóerőként szolgáló tényezők között azonosította a mindennapok elől való menekülést, az önfelfedezést, a presztízt vagy a társas kapcsolatokat; a húzóerőként működő „pull” faktorok közé pedig a desztináció kulturális-történelmi háttérét, a könnyű megközelíthetőséget, a szolgáltatásokat sorolta. Crompton alapelgondolása további kutatások keretét határozta meg, melyek kvalitatív és kvantitatív módszereken alapulva a faktorok kiszélesítésére adtak egyszerre lehetőséget és szabadságot a kutatóknak (SAID – MARYONO, 2018).

1. táblázat: Turisták fogyasztói magatartását befolyásoló tényezők

Push tényezők	Pull tényezők
- életkor, -ciklus - foglalkozás - életmód, -stílus - személyiség, énkép - érintettség	- turisztikai vállalkozások, közvetítők, desztinációk marketingtevékenysége - más turisták véleménye

Forrás: MADARÁSZ (2017:65)

Összességében megállapítható, hogy a „push” faktorok alapvetően belülről hajtó ösztönző erők, melyek többségében szocio-pszichológiai háttérűek (például életkor, foglalkozás, életmód), míg a „pull”, azaz húzó faktorok kívülről hatnak az emberre és a desztináció megfogható és megfoghatatlan elemeire vonatkoznak (például desztinációk marketingtevékenysége, más turisták véleménye).

A „push” tényezők, illetve a környezet elemei (politika, technológia, természet, gazdaság, kultúra, társadalom) a turisták személyes élethelyzetén, valamint pszichológiai jellemzőin (motiváció, észlelés, tanulás, attitűd) keresztül befolyásolják az utazási döntést és a turista magatartását (MADARÁSZ, 2017:65).

A Maslow-piramis egyik „alapköveként” emlegetett biztonságot mint alapszükségletet már korábbiakban azonosítottuk, azonban egyénfüggő, hogy melyik fogyasztónak milyen a biztonságérzete bizonyos szituációban, vagy milyen a kockázatészlelésének a mértéke. Ennek következményeként a kockázatvállalás szempontjából a turisták lehetnek kockázatkerülők, illetve kockázatkeresők. Ez utóbbiak száma folyamatosan növekszik például a katasztrófaturizmus térhódításával, de még mindig csak egy kis szegmenst képeznek a turisták körében (MARTON ET AL., 2020A). A katasztrófaturisták motivációjukat tekintve főként kíváncsiságból, oktatási-tanulási szándékkal, megemlékezés céljából vagy egyszerűen a média

nyomására keresik fel ezeket a biztonságosnak éppen nem nevezhető helyszíneket, mint például Csernobilt vagy Fukushima-t (LIGHT, 2017; COHEN, 2011).

2.2.2 Információkeresés

Az információkeresés azon desztinációkra szűkül le, melyek a fogyasztó tudatában szerepelnek, és azok közül is azon úti célokra, melyek viszonylag aktívan élnek a turisták fejében (például egy régóta vágyott nyaralás helyszíne). A fogyasztó már az információgyűjtés szakasza előtt kizárja a döntési halmazból azon desztinációkat, melyekhez valamilyen negatív észlelést vagy észlelt kockázatot kapcsol (SÖNMEZ – GRAEFE, 1998).

A turisztikai termékek komplexitásából adódóan az információgyűjtés tekinthető a döntési folyamat leghosszabb szakaszának, de a desztináció-választás szempontjából az egyik legkritikusabb fázisa is (JACOBSEN, 2004 – MUNAR, 2012:39; BIEGER ET AL., 2012). A gyűjtött információk mennyisége, minősége és forrása, valamint az időráfordítás egyénenként változhat (SLEVITCH – SHARMA, 2008; KAMBELE ET AL., 2015; MADARÁSZ, 2017).

Az információkhoz való hozzájutással a fogyasztó elsődleges célja az utazással kapcsolatos bizonytalanság és kockázatok csökkentése, a kockázatok bekövetkezésére való felkészülés és a hiányzó tudás pótlása (FODNESS – MURRAY, 1997; TER HUURNE, 2008, STEVENS, 2009). A döntési folyamat ezen szakaszát sokszor a döntés, vásárlás előtti szakaszra szűkítik le, azonban az információgyűjtésnek közvetlenül az elutazás előtt is jelentősége van (BIEGER – LAESSER, 2004:358).

Az információk gyűjtésének eredete szerint különböző típusok, csoportosítások figyelhetők meg a szakirodalomban.

MANSFELD (1992:406-407) az információforrásokat két csoportba osztotta:

- formális kommunikációs források (például utazásszervezők és -közvetítők, brossurák, útikönyvek, magazinok, televízió);
- informális (személyes) kommunikációs források (például barátok, rokonok, ismerősök).

KOTLER (2012:199) marketingszemléletű csoportosítása alapján négy forrástípust különböztetünk meg, mely a Mansfeld-féle információtípusokon túl a személyes tapasztalatnak is jelentőséget tulajdonít:

- személyes források: család, barátok, szomszédok, ismerősök;
- kereskedelmi források: reklám, honlapok, eladók, kereskedők, csomagolás, kirakatok;
- közszolgálati források: média, termékminősítő szervezetek;
- tapasztalati források: a termék kipróbálása, vizsgálata és használata.

Kotler egyértelműen termékekre koncentrálva tipizálja a forrásokat, azonban az internet és a különböző médiaplatformoknak köszönhetően az utazás is egyre „megfoghatóbbá” válik a fogyasztók számára.

A turisztikai szolgáltatások igénybe vétele a „HIPI” jellemzők miatt általában bizalmat és tapasztalatot feltételez, mely nagyobb fokú bizonytalanságot eredményez a fogyasztói döntések során. A fogyasztók kockázatterzete a döntéssel kapcsolatos negatív következmények

lehetőségére irányul (KENESEI-KOLOS, 2014), melynek mérséklését szolgálja az információkeresés.

A szolgáltatások egyik közös tulajdonsága, hogy a személyes – köztük a szájról szájra terjedő – információforrások meggyőző ereje jóval nagyobb hangsúlyt kap (PATTERSON, 2007). Napjainkra azonban a közösségi média térhódításával az informális és formális források összemosódását lehet tapasztalni, hiszen a különböző közösségi platformokon, szálláshelyet és egy szolgáltatásokat értékesítő weboldalakon személyes vélemények megosztására van lehetőség, melyek hitelessége felér az ismerősök, család, barátok véleményével (KENESEI – KOLOS, 2014; LAI ET AL., 2018).

2.2.3 A desztináció-választás szempontjai és a döntés

Az információk gyűjtését követő szakaszban a potenciális turista mérlegeli a rendelkezésére álló adatokat egy bizonyos szempontrendszer szerint, amely egyénenként változik, így nem lehet egy standardizált értékelési keretrendszert kialakítani. A különböző termék- és szolgáltatástulajdonságok, az országmárka és -imázs, a szolgáltatások márkája, a távolság, a kínálati elemek (attrakciók, szolgáltatások), az ár jelenti azokat a tényezőket, melyek összehasonlítási, értékelési alapot képezhetnek a döntéseknél.

A desztináció-választás szempontjából a turisták viselkedésének, utazási szokásainak és motivációjának tanulmányozása fontos terület.

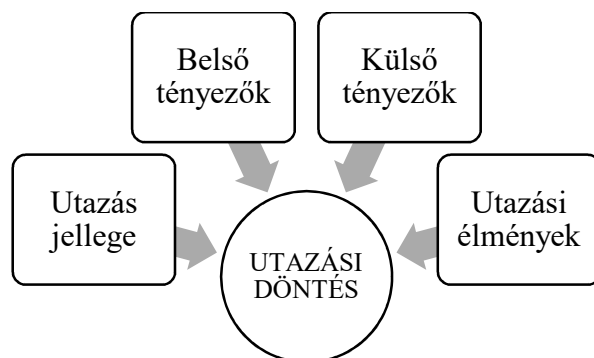
PEARCE (1982) szerint a turisták utazáspecifikus viselkedést tanúsítanak utazásaik során, mely a népszerű attrakciók megnézésére, szuvenírvásárlásra és fotózásra terjed ki. Pearce következtetéseit számos tanulmány cáfolja (RICHARDSON – CROMPTON, 1988, WONG – LAU, 2001), melyek a turisták viselkedését nem szűkítik le egyszerű cselekvési kategóriákra, hanem egyéb befolyásoló körülményeknek, tényezőknek, úgymint a szocio-kulturális háttérnek nagy jelentőséget tulajdonítanak mind a viselkedés, mind a desztináció-választás vonatkozásában.

Számos tanulmány vette górcső alá az egyes nemzetek turistáinak utazási preferenciáit, szokásait a kulturális eltérésekre vonatkozóan. A turisztikai úti cél kiválasztásakor a szocio-demográfiai és szocio-kulturális háttérnek bizonyítottan hatása van, melyet PIZAM és SUSSMAN (1955) japán, német, olasz; PIZAM és JOENG (1996) koreai; PIZAM és REICHEL (1996) amerikai, brit, német és francia; míg RICHARDSON és CROMPTON (1988) francia és kanadai turisták körében folytatott empirikus vizsgálatai igazolnak.

A desztináció-választásban szerepet játszó tényezők feltárására vonatkozóan számos tanulmány, értekezés látott napvilágot (PLOG, 1974, 1987; WOODSIDE – LYSONSKI, 1989; NOZAWA, 1992; KEATING – KRIZ, 1992; JANG – CAI, 2002; LAW ET AL., 2004). Ezen tanulmányok különböző megközelítésekben vizsgálták a desztináció-választást, úgymint például a desztinációs attribútumok marketingkommunikációs ereje mint „pull” faktor vagy a turisták pszichográfiai jellemvonásai, illetve a szocio-demográfiai háttér hatása mint „push” faktorok. Az előbb említett elméleti vonatkozások azonban csekély mértékben foglalkoznak magával az utazási döntés folyamatával, és nem terjednek ki a desztináció-választáshoz kötődő összefüggésekre.

SIRAKAYA ÉS WOODSIDE (2005:823) az utazási döntésben szerepet játszó tényezőket négy csoportba kategorizálja:

- belső tényezők (például attitűd, értékek, imázs, motiváció, életstílus, hiedelmek, személyiségjegyek, életszakasz, információkeresés módja, kockázatsökkentés módja);
- külső tényezők (például korlátok, desztináció „pull” faktorai, marketing-mix, család és referenciacsoportok befolyásoló ereje, kultúra, társadalmi osztály, csoportos döntéshozatali módszerek);
- utazás jellege (például távolság, utazási idő hossza, utazás időtartama, útitársak száma);
- utazási élmények (például hangulat, érzések utazás alatt, utólagos értékelés, elégedettség).



5. ábra: Utazási döntést befolyásoló tényezők

Forrás: Saját szerkesztés SIRAYAKA – WOODSIDE (2005) alapján

Mindenki a saját döntéseiért felel és felelősségének tudatában dönt arról, hogy hová utazik, azonban mégis egyfajta elvárás a turisták részéről, hogy az utazásaik során a turisztikai fogadóterületek biztosítsák számukra a biztonságos pihenést.

A turisztikai utazások során felmerülő általános kockázatok ismeretében (például nem megfelelő higiéniai viszonyok, közlekedéssel összefüggő kockázatok) az egyén egy bizonyos logika mentén képes az alternatívák között választásra, mérlegelve a döntéssel járó hasznot és költséget. A nagyobb valószínűséggel bekövetkező kockázatokra való odafigyelés és felkészülés mind a potenciális turista, mind a fogadóterület részéről rutinfeladatnak számított, viszont a terrorizmus térhódításával nő a bizonytalanság a potenciális fenyegetettségét illetően, a prevenció kihívássá vált. Ebből adódóan, ha a desztináció-választási döntést két szélső alternatíva jellemzi, akkor a kockázatos és a kevésbé kockázatos kontinuumon lehet mozogni (WILLIAMS – BALAZ, 2015).

Az egyes kockázatok bekövetkezésének valószínűségét tekintve a terrorizmus viszonylag „hátról áll” a rangsorban, de összhatását tekintve a negatív kimenetel valószínűsége ezzel szemben a legnagyobb, mely nagymértékű negatív visszhangot és reakciót vált ki a társadalomban is (RICHTER – WAUGH, 1986; SÖNMEZ – GRAEFE, 1998).

A desztináció-választást befolyásoló kritériumokat, tényezőket feltáró empirikus kutatások (PLOG, 1974; ZIFF –LEVINE, 1990; NOZAWA, 1992; KAYNAK – KUCUKEMIROGLO; 1993; MOK – ARMSTRONG, 1995; PIZAM – SUSSMANN, 1995; PIZAM – JEONG, 1996; PIZAM – REICHEL, 1996; WONG-LAU, 2001; JANG – CAI, 2002; ZHANG ET AL., 2004; LAW ET AL., 2004; SANGPIKUL, 2008; GUILLET ET AL., 2011) is igazolták, hogy a biztonság mint fő értékelési szempont jelen van a folyamatban.

A turista a választási szempontok kialakítását követően megfogalmazza preferenciáit, kialakul a vásárlási szándéka, majd az alternatívák összehasonlítását követően meghozza a döntést. Azonban mind a preferenciák, mind a döntés módosulhat váratlan események hatására (MADARÁSZ, 2017), így az utazó akár módosíthatja vagy le is mondhatja utazását (például korábbi terrorcselekmény hatására).

A döntés meghíúsulását nemcsak egy váratlan esemény eredményezheti, az is előfordulhat, hogy a túl sok választási lehetőség zavarában a fogyasztó végül nem hozza meg a döntést (PARK – YANG, 2013).

2.2.4 Vásárlás utáni értékelés

A turisztikai szolgáltatások esetében a vásárlás és a fogyasztás gyakran párhuzamosan zajlik, így a döntési folyamat végső szakasza már az utazás alatt is megkezdődhet. A fogyasztó értékeli a szolgáltatás minőségét, összehasonlítja elvárásait a kapott szolgáltatással, mely elégedettségben vagy annak hiányában fejeződik ki.

Az érzelmeknek, benyomásoknak nemcsak az utazás előtt és alatt van kiemelt fontossága, hanem a vásárlás utáni értékelésben is, mely meghatározza az elégedettséget, a fogyasztók viselkedését. A pozitív érzelmeknek kedvező hatása van az elégedettségre, míg a negatív tapasztalatok, csalódások alacsonyabb fogyasztói elégedettséget eredményeznek, mely statisztikailag is igazolást nyert (PRAYAG ET AL., 2013:124).

Az elégedettség nemcsak a fogyasztóknak fontos, hanem a turisztikai szolgáltatóknak is lényeges a turisták visszajelzése, ugyanis a szolgáltatások újbóli igénybevétele, illetve a desztinációba való visszatérés is függ ettől. Ezért a kapcsolatmarketing eszköztárát kihasználva a szolgáltatók az utazást követően is törekednek az ügyféllel való kapcsolatban maradásra és hosszú távú együttműködés kialakítására. Gyakran egyedi, személyre szabott ajánlatokkal próbálják a fogyasztók hűségét kiépíteni (MOLINER ET AL., 2006).

A turisták vásárlás, fogyasztás utáni viselkedése a döntési folyamat egyik legfontosabb állomása, hiszen ezáltal a szolgáltatók marketingstratégiájuk, tevékenységük sikerességéről is visszajelzést kapnak. Továbbá előrejelző funkcióval is bír ez a fázis, hiszen az elégedettség és az újravásárlás közötti kapcsolat bizonyított, mely a szolgáltatók, turisztikai szakemberek tervezési folyamatait is támogatni tudja (JANKINGTHONG – GONEJANART, 2012:75-76).

A visszacsatolás fázisában a fogyasztók nemcsak a szolgáltatók felé nyújtanak információkat, hanem a többi turistának is segítséget nyújtanak a döntéshozatalban azzal, hogy megosztják korábbi élményeiket, tevékenységeiket az utazásukkal kapcsolatosan. A világháló fejlődésével párhuzamosan a kétirányú kommunikációra épülő közösségi platformok új távlatokat nyitottak az információmegosztásnak. Napjainkban számos turisztikai szolgáltatásokra specializálódott online felület (például TripAdvisor, Booking, foursquare, Yelp) támogatja a választás és döntés folyamatát, ahol a fogyasztók első kézből származó értékeléseket olvashatnak (MIGUÉNS ET AL., 2008).

Korábbi kutatások (KUMAR – GILOVICH, 2015; UYSAL ET AL., 2016; LEE – OH, 2017) rámutattak arra is, hogy ez az információmegosztás a vásárlás utáni szakaszban a fogyasztók számára további elégedettséget, örömet és jóllétet vált ki.

Általánosságban elmondható, hogy a desztináció imázsa határozza meg alapjaiban a vevői elégedettséget, valamint a visszatérési és ajánlási hajlandóságot (BIGNÉ ET AL. 2001). Ezért is különösen fontos, hogy a szolgáltatók, turisztikai desztináció menedzsment szervezetek a fogyasztói visszajelzéseket folyamatosan monitorozzák, kontrollálják, szolgáltatásaikat ennek fényében alakítsák, szükség esetén fejlesszék.

2.3 A turizmusbiztonság elméleti háttere

A turizmusbiztonságot az elmúlt évtizedek egyik legnagyobb kihívásának tekinthetjük, mely jelentős változásokat idézett elő és kényszerített ki a turizmusiparban (OLSEN – CASSEE, 1996; HALL ET AL., 2004; BREDA – COSTA, 2006; MANSFELD – PIZAM, 2006; TARLOW, 2014.). A legjelentősebb kihívások között említendő a terrorfenyegetettség, a természeti katasztrófák kockázata, az egészséggel kapcsolatos biztonsági tényezők és az élelmiszerbiztonság (MACLAURIN, 2003; BREDA – COSTA, 2006; VAN NIEKER – PIZAM, 2015; BRONDONI, 2016.). Meg kell jegyezni azonban, hogy a turizmusbiztonság ennél sokkal szélesebb spektrumban értelmezendő (MICHALKÓ, 2020), melyet a következő fejezetek is igazolnak.

2.3.1 A turizmusbiztonság megközelítések fejlődéstörténete

A turizmusbiztonság eltérő értelmezéseinek háttérében különböző megközelítések húzódnak, melyeket a turizmusipar sajátosságai, változásai idéztek elő az évtizedek során. Ha a turizmusbiztonságot a turizmus fejlődéstörténetével hozzuk párhuzamba, a kockázati tényező azonosítása visszanyúlik az ősi, ókori civilizációkig (például sportolás közben szerzett sérülések, gyógyfürdőzés során fellépő egészségügyi kockázatok) (MICHALKÓ, 2018).

A XIX. század közepétől Thomas Cook által létrehozott szervezett utazások koncepciója új távlatokat nyitott a turizmusiparban. Nem csak a fejlettebb közlekedési módok járultak hozzá a biztonságosabb utazáshoz, hanem az előre összeállított komplex utazási csomagok révén a turisták bizonytalanságérzete is csökkent. A szervezett keretek között történő utazásszervezés nagyobb fokú biztonságérzetet ad a fogyasztóknak, különösen az idősebb korosztálynak (LENGYEL, 2004:26).

Jelen fejezet a XX. század közepétől kezdve tekinti át a turizmusbiztonsághoz kapcsolódó szemléletek fejlődési útját napjainkig (2. táblázat).

Az 1950-es évektől a tömegturizmus korszakába lépve a turizmusbiztonság csak szűken értelmezett volt, mindössze néhány elemre (például közbiztonság) koncentrált, a felmerülő kockázatok többnyire csak a belföldi utazásokra vetítődtek ki, és hatásuk inkább lokálisan volt érezhető (KÖVÁRI – ZIMÁNYI, 2011). Az utazási eszközök fejlődésével a műszaki biztonságra fokozottabb figyelem irányult (MICHALKÓ – RÁTZ, 2019), mely a turizmusbiztonság új értelmezési vetületeként jelent meg.

A XX. század második felében a turizmusbiztonság már nemzetközi szinten is foglalkoztatta a döntéshozókat, a Turisztikai Világszervezet 1989-es Hágai Nyilatkozatában a turisták biztonságát és védelmét hangsúlyozta, mint a turizmus fejlődésének előfeltételét. A nyilatkozat a turizmusbiztonság megteremtésében, fenntartásában érintett szereplők (például kormányzat, szolgáltatók, turisták) együttműködését, a rájuk vonatkozó jogrendszer kialakítását és cselekvési tervek létrehozását javasolja. Ezzel párhuzamosan felhívták a figyelmet arra, hogy a terrorizmust a turizmust fenyegető, valós veszélyforrásként kell kezelni és fel kell lépni ellene (UNWTO, 1989).

Habár a globalizációval a turizmus előtt új kapuk, növekedési lehetőségek nyíltak meg, ezzel egyidejűleg új kihívások elé is állította a szektort, mely a turizmust fenyegető kockázatok tárházának bővülésével járt együtt.

2001 után a turizmusbiztonság történetének egy új fejezete kezdődött, amikor a turisták kockázatészlelése a korábbiaknál jóval nagyobb szerepet kapott az utazási döntésekben a 9/11-es események hatására (MARTON ET AL., 2018B). A turizmusbiztonság modern elméleti koncepcióinak értelmezését TARLOW (2014) is a 2001-es terrortámadáshoz köti, és ezen dátum szerint megkülönböztet 9/11 előtti és utáni időszakot a jelenség tárgyalásakor.

Az ezredfordulót követően számos olyan katasztrófa – például száj- és körömfájás járvány (2001), SARS járvány (2003), atomerőmű katasztrófa: Fukushima (2001), terrorcselekmények: Barcelona (2004), Tunézia (2015), Franciaország (2015), földrengések: Indonézia (2010) Törökország (2011), Olaszország (2016) – sújtott le, mely a turisták biztonságérzetét jelentősen megváltoztatta a jövőre nézve, valamint a turizmusbiztonság tudományterületét felértékelte (MTI, 2017; MARTON ET AL., 2018C). Az előbbieken példaként említett negatív események csak egy szűk körét fedik le a turizmusipart és a turistákat fenyegető kockázatoknak, a folyamatos technikai fejlődés komoly kihívásokat generál például a digitális biztonság, adatbiztonság területén is (TARLOW, 2011; 2019).

2. táblázat: Turizmusbiztonság megközelítések fejlődése

Időszak	Turizmusbiztonság mint koncepció értelmezése	Jellemzők
Tömegturizmus I. (1950-1970)	A turizmusbiztonság egyelőre csak egy a szektort érintő, sok probléma közül. A biztonságérzet, kockázatészlelés egyszerű séma alapján vizsgálendő.	A turizmusbiztonság értelmezése egy vagy két dimenzióban történik (safety – security). A turizmusbiztonság néhány komponense van csak fókuszban (közbiztonság, egészségbiztonság). A biztonsági problémák időben és térben meghatározottak. A biztonság imázsra gyakorolt negatív hatása csak lokálisan értelmezendő. Az utazási kockázatok értelmezése egyelőre nem terjed ki a nemzetközi utazásokra.

		A biztonsági problémák orvoslása elsősorban a nemzeti hatóságok hatáskörébe tartozik.
Tömegturizmus II. (1971-1990)	A turizmusbiztonság elméleti megközelítése, spektruma tágul, tudatos intézkedések, kezdeményezések megjelenése (prevenció).	További kockázati tényezők (repülőgépeltérítések, terrorcselekmények) kerülnek azonosításra. A fenyegetettség a korábbival ellentétben már regionális szinteken mozog (például Közel-Kelet). Nemzetközi együttműködések jönnek létre a biztonságért. A Turisztikai Világszervezet a turisták biztonságára hívja fel a figyelmet (Hágai Nyilatkozat, 1989). Biztonságot érintő technikai fejlesztések és intézkedések (például repülőgépen – El Al Israel légitársaság).
Globális turizmus (1991-2000)	Globalizáció turizmusra és biztonságra gyakorolt hatásai (közlekedés, kommunikáció) előtérbe kerülnek.	A globalizálódó világ komponensei (mobilitás, internet, áruk és szolgáltatások szabad áramlása) a turizmus további növekedését szolgálják, azonban új kihívások elé is állítják azt (kockázatok növekedése). A kockázatmegelőzés egyelőre nincsen a fókuszban.
Totális turizmus (2001-napjainkig)	Mérőföldkő a turizmusbiztonság és az észlelt kockázatok tudományos és hétköznapi megítélésében. Komplex biztonságértelmezés. A digitalizáció, a robotizáció generálta új kihívások és megoldások száma növekszik.	Katasztrófák, melyek felértékeltek a turizmusbiztonság tudományterületét és értelmezési lehetőségeit a felmerülő kockázatokon keresztül. 9/11 NYC – 2001, SARS járvány – 2003, Fukushima – 2011 Covid-19 járvány – 2019 A kockázatmenedzsment és marketingstratégia szerepe felértékelődik. A digitális biztonság, adatbiztonság nemcsak megoldást, de kihívást is jelent (MI korszaka → biometrikus azonosítás repülőtereken).

Forrás: Saját szerkesztés

(KÖVÁRI-ZIMÁNYI, 2011: 60.; MARTON ET AL., 2018A, MICHALKÓ-RÁTZ, 2019; TARLOW, 2019 alapján)

A tudományos vizsgálatok a 2000-es évek elejétől kezdtek csak igazán nagy hangsúlyt fektetni a turizmusbiztonság kutatásokra, habár a XX. század tanúja volt két világháborúnak, számos regionális konfliktusnak, polgárháborúnak, melyek az emberek biztonságérzetét ugyancsak megrendítették (BUTFOY, 1997; HALL ET AL., 2010). A globális trendek és problémák éppúgy meghatározzák a jelent, mint a múltat, kihatnak számos iparágra, így a turisztikai szektorra is, mely amúgy is rendkívül sérülékeny.

2.3.2 A turizmusbiztonság definiálása és terminológiája

A turizmusbiztonság elméleti alapjainak, összefüggéseinek és koncepcióinak tárgyalása előtt ezt az összetett jelenséget mint fogalmat érdemes először tisztázni. A magyar nyelvvel ellentétben a „turizmusbiztonság” és a „biztonság” értelmezései a nemzetközi szakirodalomban gyakran nem csak az értelmezésben válnak szét, hanem a szóhasználatban is, mely a fogalomalkotást nehezíti. A nemzetközi szakirodalomban gyakran éles határ húzódik a „*safety*” és „*security*” szavak között, máskor pedig összemosódnak.

A „*security*” elsősorban a turisták személyes biztonságára, vagyontárgyaik biztonságára vonatkozik külső, szándékos fenyegetettséggel (például bűncselekmények, terrorizmus, háborúk) szemben (MANSFELD – PIZAM, 2006:1-3; MICHALKÓ, 2004:162), míg a „*safety*” kifejezés egy nem szándékos cselekmény váratlan következményeitől való védelemre vonatkozik (MANSFELD – PIZAM, 2006:140-141;). A két fogalom szinte elválaszthatatlan, mely a két angol szó tudatos összeolvasztását is maga után vonta, a „*tourism surety*” koncepciójának megalkotásával, mely a pénzügyi szektorral hozza párhuzamba a turizmusbiztonságot (TARLOW (2014:12), miszerint 100%-os biztonságról sohasem beszélhetünk, kockázatmenedzsment szempontjából a turizmusbiztonságra egy „játszmaaként” tekinthetünk, ahol a cél a felmerülő kockázatok valószínűségének csökkentése, minimalizálása. A „*tourism surety*” mint biztonság több tényező együttes létét feltételezi, a hírnév (imázs), a biztonság és a gazdasági életképesség találkozását egy pontban.

MICHALKÓ (2020:15) szerint „a turizmusbiztonság a turizmus piacának eredményes működését és fejlődését gátló veszélyforrások hiánya, az utazásból és az átmeneti tartózkodásból fakadó, az utazót és a célterületet egyaránt fenyegető kockázatok csökkentése, illetve kizárása.”

2.3.3 A turizmusbiztonság elméleti koncepciói

A turizmusbiztonság fogalmi meghatározásának vizsgálatakor látható volt, hogy egységes állásfoglalás nem történt, különböző megközelítések születtek, viszont konkrét definíció csak Michalkó tollából származik. A turizmusbiztonság értelmezésében fellelhető eltérések és összefonódások bizonyítják a jelenség sokrétű és számos ponton ismeretlen voltát. A turizmusbiztonság tudományos elméleti megalapozásában a MAWBY – BRUNT (1999) és a MANSFELD – PIZAM (2006) szerzőpárosok számítanak úttörőnek.

Mawby és Brunt az elsők között tanulmányozták a turisták biztonsággal kapcsolatos észleléseit a kockázat-félelem paradoxon vonatkozásában a viktimológia tudományterületén. Megállapításaik szerint a paradoxon alapját az képezi, hogy a félelem általában meghaladja a

kockázat mértékét, azonban a turizmus esetében ez fordított, ugyanis a felmerülő kockázatok meghaladják a félelem mértékét, mely következtében a turisták fokozott kitettséget éreznek a veszélyeknek. Ebből adódóan a turisták is kiemelt fontosságúnak tekintik a bűnmegelőzési, közbiztonsági intézkedéseket. (STEENE, 2000:105).

A MANSFELD – PIZAM (2006:3-12) szerzőpáros a turizmus és a biztonság közötti kapcsolatot három fő koncepción és azok származtatott változóin keresztül értelmezi:

1. a turizmussal kapcsolatos biztonsági incidensek² és bűncselekmények a turisztikai krízisek³ természete alapján (típus szerint, motiváció és célcsoport szerint, gyakoriság szerint);
2. a biztonsági incidens hatása alapján (a desztinációra, a turizmusiparra és a szereplőkre, a médiára gyakorolt hatásai szerint);
3. a turisztikai érintettek katasztrófára tett reakciója alapján (desztináció imázs és észlelési menedzsment, kockázat- és krízismenedzsment technikák, újjáépülés lehetőségének módszerei szerint).

Míg MANSFELD és PIZAM (2006), illetve MAWBY és szerzőtársa (1999) főként kriminológiai és viktimológiai oldalról közelíti meg a turizmusbiztonságot, addig Breda és szerzőtársai (2006:187-197) már „*safety*” elemeket is integráltak:

- egészségügyi kockázatok (vírus-és baktériumfertőzések);
- helyi közlekedésbiztonság (közúti balesetek, gyalogos balesetek, légi katasztrófák);
- természeti katasztrófák (földrengések, heves esőzések – árvíz);
- politikai helyzet (szabályozások, korlátozások vallási tevékenységre, demonstrációkra vonatkozóan);
- bűncselekmények (zsébtolvajlás, rablás, szexuális zaklatás).

MICHALKÓ (2020) is hasonlóan komplexen, több együttes tényező bevonásával definiált öt fő turizmusbiztonság területet, melyet két dimenzióban – elkövető és áldozat szerepében – vizsgált. Michalkó koncepciójának újdonsága abban rejlik, hogy elsőként ő tulajdonított jelentőséget az „elkövető” szempontú megközelítésnek.

² Mansfeld és Pizam (2006:22) szerint a turizmusbiztonsági incidensek olyan erőszakos cselekményekre vagy fenyegetettségekre vonatkoznak, mint például bűncselekmények, terrorizmus, háborúk, politikai instabilitás, melyek egy turisztikai desztináció látogatói vagy lakosai ellen állnak fent.

³ Olyan váratlan esemény, mely a desztináció turizmusára vagy az egész iparágra negatívan hat (Santana, 2004).

3. táblázat: Turizmusbiztonság aspektusai két dimenzióban

Tényezők	Az utazó szerepe	
	Elkövető	Áldozat
Közbiztonság	Kábítószer értékesít egy fesztiválon	Városnézés közben ellopják a pénztárcáját
Egészségbiztonság	Rokonlátogatás során megfertőzi a vendéglátóját	Ételmérgezést kap egy étteremben
Fogyasztásbiztonság	Zárjegy nélküli vagy hamis árujelzésű terméket értékesít	A taxis többszörösét kéri a normál reptéri tarifának
Műszaki biztonság	Az útviszonyoknak nem megfelelően felkészített turistabusz balesetet okoz	Balesetet szenved a rosszul megvilágított, kátyús kerékpárúton
Eligazodásbiztonság	A helyi öltözködési normák megsértése (hiányos viselet)	Veszélyes városrészbe téved, ahol inzultálják

Forrás: MICHALKÓ (2020:25)

Jelen értekezés az empirikus vizsgálat során a turistára mint áldozatra tekint, így a következőkben a turistákat fenyegető potenciális kockázatok tárgyalására kerül sor.

Michalkó nézőpontjához hasonlóan a közbiztonsági helyzetnek, a bűncselekményeknek már MANSFELD – PIZAM (2006), BREDÁ ET AL. (2006) és HENDERSON (2007) is jelentős szerepet tulajdonított a turisták biztonságérzetével kapcsolatosan. A közbiztonság elsősorban olyan bűncselekményeket foglal magában, melyeknek kezelése a rendőrségi szervek hatásköre alá tartozik, mint például zsebtolvajlás, gépjárműfeltörés, poggyászclopás, emberrablás.

Az egészségbiztonság értelmezése nagyon változatos és széles skálán mozog, ennek ellenére a turisták preventív gondolkodása talán ezen a területen tud a legjobban érvényesülni. A fertőzésveszélyek (például hepatitisz, malária) ellen védőoltások, gyógyszerek igénybevétele javasolt, de a külügyminisztériumok, konzuli szolgálatok, egyéb egészségügyi portálok is felhívják a turisták figyelmét a desztináció-specifikus (ROEHL – FESENMAIER, 1992) kockázatokra. Nem feltétlenül csak a súlyos betegségek tartoznak az egészségügyi kockázatok körébe, egy egyszerű rovarcsípés, állatharapás, szennyezett csapvízfogyasztás („utazási hasmenés”) vagy egy banálisnak tűnő napégés is ebbe a kategóriába sorolható (ROUPA ET AL., 2012; MARTON – ERNSZT, 2019; MARTON ET AL., 2020C).

A fogyasztásbiztonságot mint különálló biztonságkategóriát Michalkó azonosította elsőként, mely a turistákat érő kellemetlenségek elkerülését helyezi középpontba. A nem megfelelő minőségű vagy rossz ár-érték arányú termékek, szolgáltatások vásárlása, a becsapások (taxi, szálláshely, vendéglátás) a turisztikai élmény színvonalát csorbítják.

A turisták a szolgáltatások igénybevétele közben közvetlen kapcsolatba kerülnek a szolgáltató (például szálláshely, attrakció, közlekedés) infrastruktúrális hátterével. Ennek meghibásodása, nem megfelelő használata vagy az emberi mulasztás akár halálos kimenetelű balesetekhez, katasztrófákhoz (például légi vagy közúti katasztrófa) is vezethet (BECKER, 1992; MICHALKÓ, 2020).

Az eligazodásbiztonság kategória a turizmusbiztonság fogalmából is származtatható, mely az idegen helyen történő eligazodás képességére, a helyi jelrendszer és szokások közegében való

tájékozódásra utal (POPESCU, 2011; MANSFELD – PIZAM, 2006). A helyi és kulturális szokások ismeretének hiánya a turistákat veszélybe sodorhatja, az ismeretlen helyen történő kiigazodás egyrészt energiát, másrészt időt emészt fel, mely csökkenti a turisztikai élményt.

A fent említett példák is jól alátámasztják, hogy Michalkó holisztikus értelmezést adott a turizmusbiztonság koncepciójának, akár az eligazodásbiztonság vagy fogyasztásbiztonság kategóriák definiálásával. Michalkó „*safety*” és „*security*” elemeket ötvöző csoportosításával MANSFELD és PIZAM (2006) elméleti elgondolása több ponton is kapcsolódást mutat (4. táblázat).

4. táblázat: A turizmusbiztonság elméleti koncepcióinak összefoglalása

Szerző(k)	Év	Koncepcióelemek	Security	Safety
MANSFELD - PIZAM	1996	Turizmus és biztonság közötti kapcsolat vizsgálata három megközelítése: 1. krízis természete; 2. krízis hatása; 3. érintettek reakciói a krízisre.	X	
BREDA ET AL.	1996	Öt kategória: - egészségügyi kockázatok; - helyi utazásbiztonság; - természeti katasztrófák; - politikai helyzet; - bűncselekmények.	X	X
TARLOW	2014	Öt kategória: - egészségügyi kockázatok; - helyi utazásbiztonság; - természeti katasztrófák; - politikai helyzet; - bűncselekmények.	X	
MICHALKÓ	2020	Öt kategória: - közbiztonság; - egészségbiztonság; - fogyasztásbiztonság; - műszaki biztonság; - eligazodásbiztonság. Vizsgálat két dimenzióban: - elkövető; - áldozat.	X	X

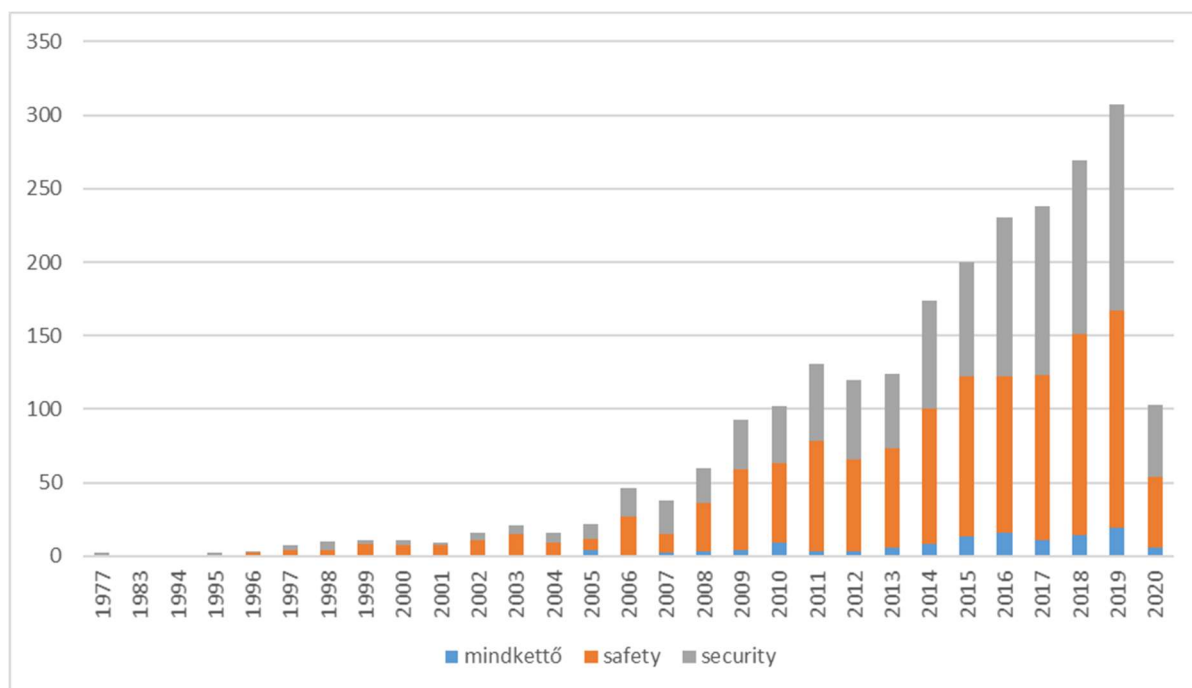
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A 4. táblázatban összefoglalt koncepciókat elemezve látható, hogy a vizsgált megközelítések biztonság-vonatkozású irányultságát tekintve a „security” vonal minden esetben megjelenik, sőt behatárolhatóbb jellege miatt egyes koncepciókban központi helyet foglal el (például Tarlow, 2014). Mansfeld és Pizam a turizmus és biztonság közötti kapcsolatot szinte 360 fokban látószögben szemléli, ugyanis a krízis eredetétől, érintettjeitől kezdve közvetlen és közvetett hatását beleértve egészen a krízismenedzsmentig egy folyamatot leírva tekint a turizmusbiztonság kérdéskörére.

Breda et al. (1996) és Michalkó (2020) a turizmusbiztonságot a biztonság mindkét (safety és security) irányultságában interpretálja. Breda és szerzőtársai a közbiztonságnak nagyobb hangsúlyt tulajdonítanak, hiszen ötből három (utazásbiztonság, politikai helyzet, bűncselekmények) közbiztonsághoz szorosan kapcsolódó komponensek. A természeti katasztrófákra a szerzők egy különálló kategóriaként tekintenek. Az egészségbiztonság és egészségügyi kockázatok képezik a két koncepció közös pontját, azonban Michalkó (2020) a fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság és eligazodásbiztonság kategóriákat is bevezette. Megközelítésének újszerűsége, hogy két dimenzióban, az elkövető és áldozat vonatkozásában értelmezi az öt kategóriát.

2.3.4 A turizmusbiztonság mint kutatási terület

Az előző alfejezetben bemutatott megközelítések kétségkívül megalapozták a turizmusbiztonság értelmezésének fő irányvonalait, melyek napjainkig irányadók. A turizmusbiztonság mint kutatási terület – a megjelent publikációk számát tekintve – 2010 után vált népszerűvé (6. ábra).



6. ábra: Turizmusbiztonsággal kapcsolatos publikációk száma 1977 és 2020 (június) között
 Forrás: Web of Science adatok alapján (MARTON – ERNSZT, 2020:9)

A Web of Science (WoS) adatbázis turizmus és biztonság (safety és security) témában a publikációk címében, illetve absztraktjában lévő kifejezések alapján közel 50 publikációt jegyez 1977 és 2000 között. A kulcsszavas keresés eredményeként a „*safety*” kategóriában megjelenő cikkek dominálnak, azonban a publikációk kulcsszavainak, absztraktjainak ismeretében inkább a „*security*” vonal foglalkoztatta a kutatókat. Ebből is kitűnik, hogy a két kifejezés értelmezésében még jelentős összemosódás tapasztalható ebben az időszakban. A témákat tekintve megjelenik például a háború vagy egy desztináció politikai instabilitásának turizmusra gyakorolt negatív hatása (SMITH, 1998; COTHAN, 1998), a turizmus biztonsági megközelítései a (közúti) balesetek, sérülések vonatkozásában (PAGE – MEYER, 1996; BENTLY ET AL., 2000).

2001 és 2010 között exponenciális növekedés látható a turizmus és a biztonság kapcsolódási pontjait érintő publikációk számában, a WoS eredményeinek szűrését követően még mindig a biztonság '*safety*' vonala volt irányadó a turizmusbiztonság terminológiáját tekintve. A „*safety*” vonal sokszínűségét tanúsítják a megjelent folyóiratcikkek témái is. A 2000-es évek közepétől a menedzsmentszemlélet nagyobb hangsúlyt kapott a korábbiaknál. Számos kutatás született desztinációmenedzsmentet érintő témában, melyek a desztináció és a turisták biztonságának vonatkozásában vizsgálják az adott területet (CHENG ET AL., 2004; PERSIC – MAGAS 2005; PAGE ET AL., 2005; DWYER ET AL. 2006).

A terrorizmus turizmusra, a turisták döntéseire vagy kockázateszlelésére gyakorolt hatásait feltáró tanulmányok (például GOODRICH, 2002; EISINGER, 2004; COAFFE – ROGERS, 2008; STEINER, 2010) száma is növekedett a korábbi vizsgálati időszakhoz képest. A világot vagy csak bizonyos desztinációkat sújtó katasztrófák, mint például földrengések, cunamik vagy járványok turizmusra és kockázateszlelésre gyakorolt hatásainak a vizsgálata is egyre gyakrabban foglalkoztatta a kutatókat (MAZZOCCHI – MONTINI, 2001; GOODRICK, 2002; DWYER ET AL. 2006; ARANA – LEON, 2008; COHEN, 2009).

A 2010 utáni időszak igazán termékenynek mondható új publikációk tekintetében a turizmusbiztonság-kutatásban, ugyanis 2019-re több mint duplájára, 300 fölé nőtt a megjelent közlemények száma a 2010-es adatokhoz képest. A „*safety*” alkategóriában a fogalom szélesebb értelmezési spektruma miatt jóval több publikáció született, azonban látható, hogy 2015 után már kiegyenlítődik a két kategóriában az elemszám. Ez is bizonyítja, hogy a szándékosság és a turizmusbiztonság megrendülése szorosabb kapcsolatban áll, mint korábban, mely az akadémiai kutatók figyelmét is kivívta. Jól látható, hogy a turizmusbiztonsággal kapcsolatos szakirodalom nagyságának növekedése exponenciális, a téma iránti érdeklődés folyamatos növekedést mutat, ami jelzi a terület súlyának erősödését is (MARTON – ERNSZT, 2020).

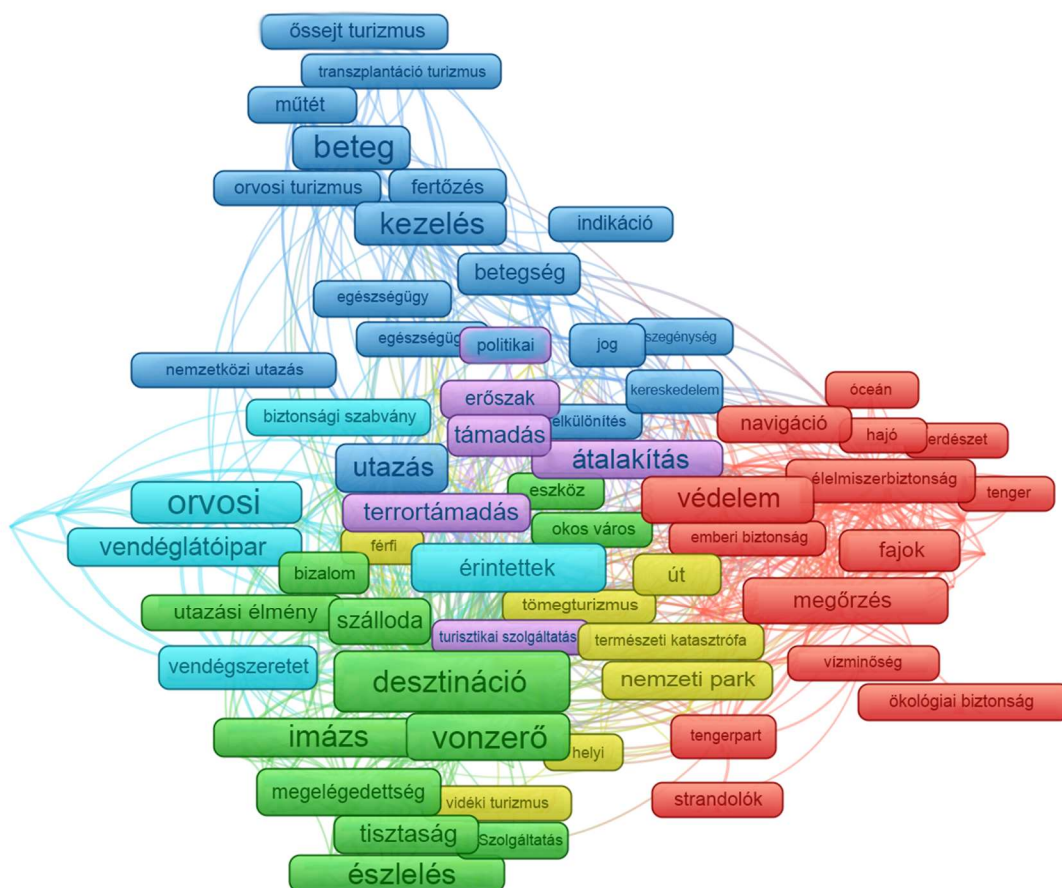
A vizsgált tématerületek ebben az időszakban mutatják a legnagyobb diverzitást. A korábbi időszakok „népszerű” témái mellett a marketingtudomány egyes területei kapnak nagyobb fókusz 2015-től kezdődően, úgymint a vevői elégedettség, az imázs, az élményteremtés, a hűség, a közösségi média vagy a márkázás (WALKER – MOSCARDO, 2014; BROCHADO ET AL., 2015; TATAR – EREN-ERRDOGMUS, 2016; CASSINGER ET AL., 2018; STRUCHOK ET AL., 2018; BARBE ET AL., 2018; LAI ET AL., 2018; HUERTAS – OLIVEIRA, 2019; NEACSU – MADAR, 2019).

KELLER és TÓTH-KASZÁS (2021) az Európai Unió tagállamainak turizmusfejlesztési dokumentumait kvantitatív módszerrel elemezték, mely során a „security, instability, safety, conflict, safe, threat, unsafe, crisis/crises, risk, tension, terrorism, peace, stability” kifejezések előfordulási gyakoriságát vizsgálták. A fejlesztési dokumentumok legnagyobb mértékben a safety, security, safe kifejezések fordultak elő, elsősorban a helyzetelemzési és a turisztikai fogyasztói trendeket ismertető fejezetekben. A turizmusbiztonsággal összefüggő szavakat legtöbbször a bolgár stratégiában említettek (összesen 64 esetben), de a ciprusi és a cseh stratégiákban is nagy számban fordultak elő (50-50 esetben) a kifejezések.

Az előbbieken említett témakörök mellett a turizmusbiztonság területe számos más témakörrel (például hotelek biztonsága, légi közlekedés biztonsága, bizonyos piaci szegmensbe tartozó turisták biztonsága vagy akár az egészségügyi biztonsághoz tartozó ivóvízfogyasztás) kapcsolatosan empirikus vizsgálat alá került. A nők – főként az egyedül utazó, úgynevezett „solo” turisták biztonsága is külön vizsgálati területnek számít (MARTON ET AL., 2020B). A solo utazás számos előnye (például útkeresés, önmegvalósítás, kevesebb alkalmazkodás másokhoz) mellett a nők fokozott veszélynek vannak kitéve a férfiakkal szemben (WILSON – HARRIS, 2006; MCNAMARA – PRIDEAUX, 2010). Az AIG (American International Group) (2018) felmérése szerint a legnagyobb aggodalmat a nők körében a zsebtolvajlás, a bankkártyás visszaélések, a taxis csalások váltják ki.

A turizmusbiztonsághoz kapcsolódó kutatások tárháza kétségtelenül sokrétű. Ernszt és Marton (2020:14-17) közel 2400, a turizmus és biztonság témakörben gyűjtött publikáció bibliometrikus adatainak – többek között az absztraktokban és címekben előforduló kulcsszavak – elemzése alapján hat klasztert azonosított turizmusbiztonság témakörben (7. ábra):

1. PIROS: Ökológiai biztonság, természeti környezet biztonsága (például biodiverzitás, környezetvédelem, ökoturizmus);
2. ZÖLD: Desztináció és szolgáltatások biztonsága (például szolgáltatások, IT);
3. KÉK: Egészségügyi biztonság, orvosi turizmus (például kapcsolódó kockázatok);
4. SÁRGA: Turizmusbiztonság – „safety” (például közlekedésbiztonság, veszély);
5. LILA: Turizmusbiztonság – „security” és terrorizmus (például bűnözés, terrorizmus);
6. VILÁGOSKÉK: Vendéglátás biztonsága (például élelmiszerbiztonság).



7. ábra: Vizsgált publikációk absztraktjaiban előforduló főbb kulcsszavak
 Forrás: ERNSZT – MARTON (2020:17)

A WoS elemzés 2020. júniusig fedi le a kulcsszavas kutatást, mely során az egészségügyi biztonság egy jól körülhatárolt klaszterként jelenik meg, azonban fontos megemlíteni, hogy a 2019 decemberében Vuhanból kiinduló koronavírus-járvány és annak turizmusra gyakorolt hatásai, jelentősége minden bizonnyal a szakirodalmi kutatások irányában is megmutatkoznak, akár egy új klasztert képezve, akár a többi klaszter részeként. A 2022. február eleji WoS adatok szerint közel 1500 új publikáció íródott „turizmus és COVID”, címben és absztraktban előforduló kulcsszavas kereséssel. A járvány egy-egy szektorra, például szállodaiparra, légi közlekedésre gyakorolt hatásai (például TANIA ET AL., 2020; SUZUMURA, 2020; LU ET AL.; 2022), marketingkommunikációs és „felépülési stratégiák” (például MACHADO ET AL.; 2020), desztináció-specifikus esettanulmányok (például COCCO, 2020; ONG ET AL., 2022, ZHONG ET AL., 2022) csak néhány kutatási területet jelentenek a járvánnyal összefüggésben. 2021 vége és 2022 között számos olyan tanulmány jelent meg melyek a pandémia „pozitív” hozadékait, jövőbe mutató elképzeléseket, innovációkat (okos, high-tech, zöld megoldások) vagy „szerkezeti” átalakulásokat (új piaci szegmensek, fogyasztók) tárgyalnak a turizmus területén (például COGHLAN ET AL., 2022; KOCHLIN ET AL., 2022).

2.4 Utazással kapcsolatos kockázátészlelés

A turisztikai termékek és szolgáltatások egyre gyakoribb igénybevételével életünk szerves részévé vált az utazás. Az évről-évre növekvő turistaforgalom a turisztikai célterületek és szolgáltatók között még jobban kiélezi a versenyhelyzetet. Ebben a kihívásokkal teli piaci környezetben a döntéshozók felismerték, hogy a versenyképesség eléréséhez és megtartásához nélkülözhetetlen a felelős desztináció menedzsment stratégiák kialakítása, melyben a biztonság központi szerepet kap.

A turisták egyedi igényeihez való alkalmazkodás képessége vagy a differenciálódás a versenykörnyezetben mind olyan kihívások, melyek jól felépített marketingstratégiát kívánnak meg.

Mivel a desztinációk turisztikai termékek és szolgáltatások egymástól elválaszthatatlan ötvözetek, így a marketingstratégiai döntéseknél is meghatározó a szerepük; a turisztikai fogadóterületek marketingpolitikája azonban sokkal tágabb, menedzsmentszemléletet igénylő tevékenység. A desztinációmarketing célja, hogy a piaci kereslet és versenytársak ismeretében minél több turistát a fogadóterületre vonzzon és fenntartsa annak népszerűségét (KOTLER ET AL., 2010).

Egy jól átgondolt és megtervezett szolgáltatási folyamat csökkenti az igénybevétel során felmerülő hibakockázatot. A turisták számára magasabb fokú biztonságérzetet nyújt a szolgáltatás folyamatának ismerete, annak ellenére, hogy előzetes kipróbálásra nincs lehetőségük. Az utazók véleményét a fizikai környezet (például épületek állapota, a belső enteriőr, a személyzet megjelenése) nagymértékben befolyásolja, így annak kialakítása a menedzserek egyik kiemelt feladatává vált. A harmadik és egyben a legnehezebben befolyásolható és ellenőrizhető „elem” a szolgáltatási folyamatban részt vevő személyzet. A fogyasztók és személyzet közötti interakciók a márkahűség kialakulását, de a szolgáltatástól való teljes elfordulást is eredményezhetik (LOVELOCK, 2011:280-282; KENESEI – KOLOS, 2014:34).

A biztonság a turisztikai szolgáltatásminőség kialakításában meghatározó szerepet játszik, ugyanis befolyásolhatja, de meg is határozhatja a turisták utazási döntéseit, szokásait. Az elmúlt évek terrorcselekményei hatására a turizmusbiztonság az iparágban a differenciálás eszközévé válhat. A turizmus egyes típusait (például síturizmus) jellemző, szezonálisból fakadó keresletingadozások mellett egy-egy biztonságot csökkentő fenyegetettség is extrém eltéréseket idéz elő a foglaltsági mutatókban (MARTON ET AL. 2018).

A turizmusbiztonság elméleti koncepciói mind az utazáshoz, turisztikai desztinációhoz kapcsolódó kockázatokra vezethetők vissza. A kockázatok elméleti megközelítéseit – észlelt kockázat, szubjektív kockázat – a szolgáltatások, turizmus területén is csak évtizedekkel később kezdték el használni és vizsgálni, mint például a közgazdaságtan vagy a pénzügy területén.

2.4.1 *Turisták kockázátészlelése*

A kockázatok mindennapi életünk szerves részét képezik, áthatják szabadidős tevékenységeinket, pénzügyeinket (VASVÁRI, 2015:29). A kockázat koncepcionális megközelítése a közgazdaságtanhoz köthető, azon belül is a döntési folyamatok, elméletek területén jelent meg (KNIGHT, 1921:4).

A fogyasztói magatartás szakirodalmában az észlelt kockázat definiálása többféleképpen történt, mely az 1960-as évek elején kapott nagyobb figyelmet.

Az észlelt kockázat fogalmának bevezetése a nemzetközi szakirodalomban BAUER (1967:24) nevéhez fűződik, aki szerint „*a fogyasztó bármely cselekedetének bizonyossággal előre nem jelezhető következményei vannak, így a fogyasztó magatartása kockázatot hordoz magában*”. A fogyasztók magatartása a kockázatok csökkentésére, minimalizálására irányul, és a döntéseiket az észlelt és nem a valós kockázatok alapján hozzák meg. Az észlelt kockázatot így gyakran szubjektív kockázatnak is nevezik, ugyanis a kockázat objektív voltát illetően számos olyan szempont (például mérhetőség) felmerült, melyek cáfolatra adtak okot.

Az utazási döntés a kockázat kétféle típusát hordozza magában. A bizonytalanság és kockázat között a fő különbség abban rejlik, hogy míg a bizonytalanság egy esemény bekövetkezésének a valószínűségére utal, addig a kockázat már a bekövetkezést követő következményekre, azok „*költségére*” vonatkozik (CUNNINGHAM, 1967; TAYLOR, 1974).

Az észlelt kockázat lehetséges dimenzióit a termékekre vonatkozóan JACOBY és KAPLAN (1972) határozták meg egy máig elfogadott struktúrában:

1. Pénzügyi kockázat (rossz ár-érték arány, pótlólagos költséket igényel).
2. Teljesítmény, funkcionális kockázat (nem megfelelő működés, idő előtti elhasználódás).
3. Fizikai kockázat (használat nem biztonságos, kárt okozhat a felhasználóban);
4. Pszichológiai kockázat (nem felel meg a fogyasztó énképének a termék, hibás döntés lehetősége).
5. Társadalmi kockázat (a termék nem felel meg a környezet elvárásainak, a termék megvásárlása konfliktusokat okoz).

A fenti felsorolást a szolgáltatásjellemzőket figyelembe véve az időfaktorral (időráfordítás) még kiegészítendő (GARNER, 1986). A fogyasztók számára az elégedettséget, szolgáltatásminőséget csökkenti, ha egy termék vagy szolgáltatás igénybevételére túl sokat kell várniuk.

A fentiekben említett kockázattípusok természetesen döntési helyzet (termékkategória, szolgáltatástípus) függvényében merülnek fel.

A kockázat fogalmának a turizmus területén történő használata a 2001. szeptember 11-ei terrortámadásokat követően vált tudományos értekezések kutatási tárgyává. A terrortámadás előtt a kockázatok értelmezése elsősorban pénzügyi, pszichológiai, elégedettségi és idő fókuszú volt, azt követően viszont felértékelődött a fizikai kockázat (YANG – NAIR, 2014; MARTON ET AL., 2017).

A turisták fogyasztói magatartásában, desztináció-választásában a biztonság és kockázateszlelés jelentős befolyással bír, mely számos tudományterületen vált vizsgálatok központi témájává, úgymint a pszichológia, a marketing, a kriminológia vagy a szociológia területén (GARG, 2015). A biztonság nemcsak hatással lehet a turizmus fogyasztóinak döntéshozatalára, hanem sosem lehet azt függetleníteni az utazási döntéstől (HENDERSON, 2007).

A turisták utazási célterületeik kiválasztása előtt törekszenek a kockázatok mérséklésére. A korábbi negatív tapasztalat vagy a kellő információ hiánya bizonytalanságot szül a fogyasztókban, mely egy esetleges veszteséggel járó rossz döntést idézhet elő (BAUER ET AL., 2007).

A legtöbb kutató az észlelt kockázat értelmezésével és annak továbbfejlesztésével foglalkozik. A turizmusban kockázat alatt a fogyasztók által a turisztikai termékek és szolgáltatások igénybevétele közben tapasztalt negatív esemény bekövetkezésének lehetőségét értjük (REISINGER – MAVONDO, 2005).

ROEHL és FESENMAIER (1992) az észlelt kockázat három dimenzióját különböztetik meg:

1. fizikai eszközökhöz kapcsolódó kockázat (például légi utazás);
2. vakáció-specifikus kockázat (például vízparti turizmus);
3. desztináció-specifikus kockázat (például közel-keleti veszélyes övezetek).

Az észlelt biztonsági kockázatok nagyban befolyásolják az utazási hajlandóságot és döntést, sőt a rutin döntéshozatali folyamatban még gátat is szabnak. Az utazási döntésnél az utazási kockázatok ismerete tulajdonképpen a turisták biztonsággal kapcsolatos aggodalmaira, figyelmére és reakcióira vonatkozik (AMARA, 2012).

A turisták a kormánytól és a turisztikai szektortól várják el a biztonság megteremtését, holott mindenkinek a saját felelőssége és egyéni döntése (főként a szabadidős utazásokat tekintve), hogy hova utazik. A turisták többsége e tekintetben racionális viselkedést tanúsít, és nem szándékos kockázatvállalás céljából utazik (SÖNMEZ – GRAEFE, 1998; SEDDIGHI ET AL., 2001).

Vannak olyan esetek, amikor olyan magas az észlelt kockázat szintje, hogy a nemzetközi turizmus teljes ellehetetlenüléséhez vezetnek (KARL – SCHMUDE, 2017).

5. táblázat: Nemzetközi utazásokat befolyásoló kockázati tényezők

Kockázati tényező	Fogalom
Funkcionális	Nemzetközi utazások során felmerülő szervezeti vagy mechanikai, eszközhasználatból eredő problémák
Egészségügyi, fizikai	Utazás során felmerülő fizikai veszély, sérülés, betegség lehetősége
Pénzügyi	Ár-érték arány nem megfelelő szintjének lehetősége
Társadalmi	A társadalmi jólét szintjének visszatükröződése mások számára
Pszichológiai	Az utazás általi önmagvalósítás elmaradásának kockázata
Idő	Az utazás az idő vesztegetése
Elégedettség, teljesítmény	Elvárt elégedettségi szint elmaradásának kockázata – az attrakció nem az elvárt élményt nyújtja
Politikai instabilitás	Utazások során felmerülő politikai instabilitás, feszültség lehetséges hatásai
Terrorizmus	Terrorista cselekmények lehetséges közvetlen, közvetett hatásai a turistákra
Klíma, környezet	Szélsőséges időjárás bekövetkezésének vagy elvárt időjárás elmaradásának lehetősége

Forrás: Saját szerkesztés (REISINGER – MAVONDO, 2005; KARL – SCHMUDE, 2017 nyomán) in MARTON ET AL, 2018A:14

Az utazási döntés folyamatában a kockázateszlelés egyre nagyobb hangsúlyt kap, melyre a kutatások szerint az utazás módja, ideje, típusa, a felmerülő költségek mind hatással vannak (KARL – SCHMUDE, 2015). GARG (2015) az információk fontosságát emeli ki tanulmányában, és arra keresi a választ, hogy az egyes források (média, útikönyvek, ismerősök), hogyan alakítják a kockázateszlelést. ZHENG – ZHANG (2012) kutatásával alátámasztotta, hogy a szocio-demográfia tényezők is szignifikánsan hatnak a kockázateszlelésre, viszont a kulturális háttér nem. Más kutatások a kultúrák, nemzetek között szignifikáns különbségekre hívják fel a figyelmet a kockázateszlelés vonatkozásában, melyek a szocio-demográfiai ismérvek hatását is egyaránt igazolták, köztük a kulturális, nemzeti háttér befolyásoló erejét is.. (MAVONDO – REISINGER, 2006; PARK – REISINGER, 2010).

A disszertáció a kockázatot negatív tényezőként értelmezi és jeleníti meg, említést kell tenni azonban azokról a turistákról is, akik a kockázatra motivációs tényezőként tekintenek. A fogyasztói személyiségjegyek, a társadalmi, kulturális trendek a fogyasztók egy részét arra sarkallják, hogy a veszélyt, a szenzációt keressék. A veszély, a fizikai és szociális kockázat az, ami ezen fogyasztók számára az élményt jelenti és egyidejűleg az értéket teremti. A szenzáció, újdonságkeresés sajnálatos módon egyre gyakrabban alakul át katasztrófaturizmussá, mely különböző etikai kérdéseket is felvet (LEPP – GIBSON, 2007).

2.4.2 A kockázatesztelés és a desztináció imázs kapcsolata

A turisztikai kínálat folyamatos bővülésének köszönhetően a turisták elé egyre több desztináció tárul, melyek potenciális úti célként merülnek fel a döntési folyamat során. A választásnál azonban meghatározó elem, hogy milyen imázskép él az adott desztinációról a fogyasztó fejében (ECHTNER – RITCHIE, 1991; HANKINSON, 2005; TASCI, 2006, SANTOS ET AL., 2018). Kutatások bizonyítják, hogy minél erősebb és pozitívabb imázskép csatolható egy desztinációhoz, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a döntésnél arra esik a turista választása (GOODRICH, 1978; WOODSIDE – LYSONSKI, 1989), továbbá a visszatérés lehetősége és a lojalitás kialakulásának az esélye is nagyobb (RAJESH, 2013; KARAMUSTAFA ET AL. 2013; CHEW – JAHARI, 2014).

A desztináció imázs fogalom alapjait Keller (1993:3-4) alapvetően termékekre és szolgáltatásokra kidolgozott márkaimázs definíciója határozza meg, mely az imázst a márkával kapcsolatos, a fogyasztók memóriájában tárolódó asszociációk (attribútumok, attitűd, előny) összességével azonosítja. Mint minden fogalom, a desztináció imázs definíciója is a kutatások előrehaladtával formálódott. HUNT (1975:2) például a desztináció imázst a potenciális látogatók egy területtel kapcsolatos észleléseivel vonja párhuzamba. Míg CROMPTON (1979A) már egy előre felépített, szervezett megjelenési formának tekinti, desztináció imázs alatt a személy vagy csoport desztinációval kapcsolatos észlelését, nézetét érti, melyet a desztinációról alkotott benyomások, hiedelmek és egyéb információk alakítanak (SAHIN – BALOGLU, 2011).

A desztináció imázs kialakulásában, kialakításában BALOGLU és MCCLEARLY (1999) kognitív és affektív tényezőket különböztet meg, melyek a turisták észlelésére lehetnek pozitív és negatív hatással is. Kognitív tényezők alatt – melyek többnyire a turisták birtokában is meglévő információkra, hiedelmekre korlátozódnak – a desztinációkhoz szorosan kapcsolódó tulajdonságokat, turisztikai kínálatot értjük, mint például a turisztikai attrakciók, éttermek, közlekedés. Az affektív tényezők a turisták desztinációval kapcsolatos érzéseivel, múltbeli tapasztalataival hozhatók összefüggésbe.

A desztináció imázst befolyásoló és méréséhez szükséges tényezők azonosításával kapcsolatosan számos tanulmány (például PEARCE, 1982; HAAHTI – YAVAS, 1983; GARTNER, 1989; CROMPTON, 1991; BALOGLU-MCCLEARLY, 1999) látott napvilágot, melyeket BEERLI ÉS MARTÍN (2004) kilenc dimenzió mentén foglalt össze (6. táblázat).

6. táblázat: Az észlelt desztináció imázst meghatározó dimenziók és attribútumok

Dimenzió	Attribútumok
Természeti erőforrások	Időjárás, növény-és állatvilág gazdagsága és diverzitása, természeti tájkép
Általános infrastruktúra	Utak, közlekedési csomópontok kialakítása, minősége; közlekedési lehetőségek; telekommunikáció; kereskedelmi infrastruktúra
Turisztikai infrastruktúra	Szálláshely-és étteremkínálat, turisztikai információk elérhetősége; desztináció megközelíthetősége
Kikapcsolódási, szórakozási lehetőségek	Sportolási lehetőségek, tematikus parkok
Kultúra, történelem, művészet	Múzeumok, fesztiválok, helyi vallási és kulturális szokások
Politikai és gazdasági tényezők	Politikai stabilitás, trendek, gazdasági fejlettség, biztonság, árak
Természeti környezet	Desztináció attraktivitása, tisztaság, tömeg nagysága, lég- és zajszennyezés, közlekedési forgalmi dugók
Társadalmi környezet	Helyi lakosok vendégszeretete, életminőség, nyelvi akadályok, szegénység
Desztináció atmoszférája	Luxus, divat, hírnév, családbarát desztináció, egzotikus, szórakoztató, unalmas

Forrás: Saját szerkesztés (BEERLI – MARTÍN, 2004:659 nyomán) in MARTON ET AL., 2018C:157

A fenti dimenziók és kapcsolódó attribútumok egy desztináció imázsához történő tudatos csatolása és kiépítése több évbe is telhet, az imázsrombolás azonban pillanatok alatt végbemehet akár egy katasztrófa hatására.

A biztonság marketingszemléletű vizsgálata a turisztikai szakemberek, menedzserek fókuszába került, hiszen a biztonság, a biztonságos desztináció egyedi értékesítési pontként jelenik meg (COAFFEE – HAM, 2008).

Az 5. táblázatban szereplő kockázati tényezőket (KARL – SCHMUDE, 2017), valamint a 6. táblázatban szereplő dimenziókat és a kapcsolódó attribútumokat (BEERLI – MARTÍN, 2004) összevetve megfigyelhető, hogy az utazási döntést befolyásoló kockázati tényezők és az imázst alakító faktorok egymástól függetlenül szinte ugyanazon dimenziók mentén kerültek meghatározásra mindkét szerzőpárosnál, így azok párhuzamba vonhatók (8. ábra).

Karl-Schmude (2017) Kockázati tényezők		Beerli-Martín (2004) Dimenziók
Funkcionális	↔	Általános és turisztikai infrastruktúra
Fizikai/egészségügyi	↔	Társadalmi környezet
Pénzügyi	↔	Gazdasági tényezők
Társadalmi	↔	Desztináció atmoszférája
Pszichológia	↔	Kikapcsolódási lehetőségek
Elégedettség	↔	Természeti környezet, társadalmi környezet
Politikai instabilitás	↔	Politikai tényezők
Terrorizmus	↔	Politikai tényezők
Klíma	↔	Természeti erőforrások

8. ábra: Az utazást befolyásoló tényezők és az imázst meghatározó dimenziók összevetése
Forrás: Saját szerkesztés, 2020

MILLAR és szerzőtársai (2017) munkájukban a turisták biztonsága, az őket fenyegető kockázatok és az imázs közötti kapcsolat fontosságát tanulmányozták, melyben a helyi lakosságnak, a szolgáltató vállalkozásoknak kiemelt szerepet tulajdonítanak a kockázatos helyzetek kezelésében, a biztonságérzet kialakulásában, és így a fogyasztók desztinációról alkotott véleményében, valamint az imázsban is.

A kockázat emberi vagy természeti eredete (SÖNMEZ–GAREFE, 1998:115-117) különbözőképpen hathat a turisták fogyasztói magatartására, desztinációba való visszatérésének valószínűségére. KOZAK és szerzőtársai (2007:237-238) arra a megállapításra jutottak, hogy az emberi bűncselekményhez kötődő katasztrófák nagy valószínűséggel mélyebb sebet ejtenek a turistákban, ezáltal döntési mechanizmusaikra is nagyobb hatással lesznek. Ezzel szemben habár egy természeti katasztrófa „látványosabb” pusztítást és károkat képes okozni, hatása mégis inkább ideiglenesnek tekinthető. GEORGE és SWART (2012:214) szintén az emberi bűncselekményekhez köthető kríziseknek társítottak hosszabb távú, imázsban meghatározóbb negatív hatást és fogyasztói kockázateszlelést, azonban a kutatási eredményeik alapján ettől függetlenül a turisták mégis visszatérnének az érintett térségbe.

A kockázatok imázusra és ezáltal az utazási döntésre gyakorolt hatása kétségtelen, ezért sarkalatos feladat, hogy a fogyasztók desztinációval kapcsolatos imázsát tudatosan alakítsák. Ennek formálására többek között az imázsreklámok és -videók lehetnek alkalmasak. Ezeket az eszközöket elsősorban desztinációk és nagyobb turisztikai szereplők engedhetik meg maguknak, jellemzően a magas elkészítési és vetítési költségek miatt (TÓTH-KASZÁS, 2017:258).

A desztináció „láthatóságának” és értékesítésének feltétele az ismertségnövelésre, imázsfejlesztésre, valamint a pozicionálásra fókuszáló marketingkommunikáció, illetve a versenyképességet célzó, a desztináció sokszínű szolgáltatói hátterét összehangoló menedzsment munka. E tevékenységet végzik a köz- és a magánszféra szereplőit tömörítő

desztináció menedzsment szervezetek, amelyek a desztináció marketing felelősei, a fogadóterület „hivatalos szócsövei” (LÖRINCZ, 2017). E szervezetek feladatai közé tartozik többek között a biztonságos úti cél üzenet közvetítése, az információnyújtás, illetve természeti katasztrófa, terrorizmus esetén a folyamatos tájékoztatás.

2.5 Válságkezelés és kommunikáció

A turisztikai desztinációkat legtöbbször váratlanul sújtó természeti katasztrófák, támadások nagymértékű veszteséget (például bevételek, piaci részesedés csökkenése) okozhatnak az adott fogadóterületnek és közvetetten az egész iparágnak.

Tunézia példája jól szemlélteti egy krízis hatásának súlyosságát. Tunézia az 1960-as évektől kezdve komplex utazási csomagok kínálatával a turisták egyik közkedvelt üdülőterülete volt. 2010-ben azonban a korábbi folyamatos turistaforgalom növekedés útjába állt a „jázminos forradalom”, mely az „arab tavasz” tüntetéssorozat néven hamar áterjedt más arab államokra, korábban népszerű úti célokra (például Egyiptom, Marokkó, Jordánia) is. A válság öt-hat évvel az események kirobbanását követően is érezte hatását az észak-afrikai és közel-keleti térségben. A politikai instabilitás és terrorizmus a desztináció korábbi atmoszféráját is megváltoztatta, mely a turisták utazási hajlandóságában is megmutatkozott a negatív imázskép kialakulása következtében (AVRAHAM, 2013, 2015; UNWTO, 2017; POIRIER – WRIGHT, 1993).

A korábbi fejezetekből már kiderült, hogy nem csak az emberi eredetű katasztrófák képesek maradandó kárt okozni egy desztináció életében. Japán, mely sok turista számára a „felkelő nap országaként” volt sokáig ismert, a „sorozatos” természeti katasztrófák következményeként a „földrengés és szökőár országa” negatív jelzőt kapta meg. Földrajzi adottságaiból eredően a szigetország a földrengésekre legfelkészültebb országnak tekinthető, azonban a 2011-es földrengést és azt követő cunamit a Japánt valaha ért legpusztítóbb természeti katasztrófájaként jegyezték fel, mely egy atomerőmű katasztrófához is vezetett, így nagy mennyiségű radioaktív anyag jutott a környezetbe (WNA, 2017). A negatív eseménysorozat (földrengés-cunami-atomerőmű katasztrófa) a turisták desztináció imázs észlelésében változásokat idézett elő. A desztináció megváltozott atmoszférája, természeti képe, összeomlott infrastruktúrája a turistaérkezések számára is negatívan hatott. A katasztrófát követő turistaforgalmi adatokban jelentős, 50%-os visszaesés volt tapasztalható egy év alatt, mely fél év távlatában mérséklődött, majd pozitív irányt vett (JNTO, 2011; JNTO, 2012).

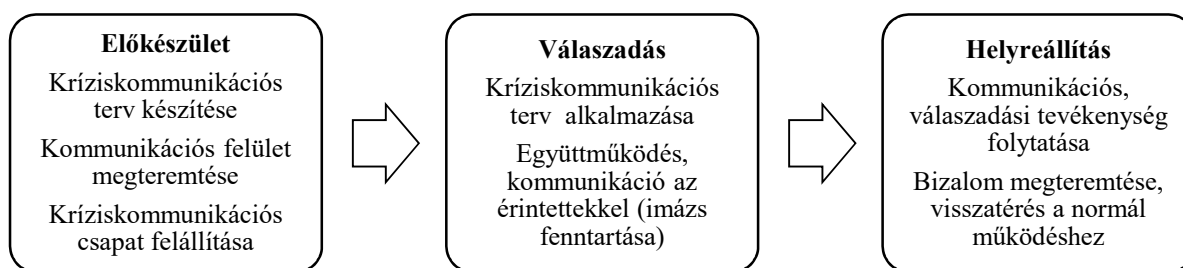
A fenti két eset ugyan szélsőséges példája a turizmusbiztonsági kockázatoknak, viszont az elmúlt évtizedekben hatalmas károkat okoztak nemcsak bizonyos desztinációk gazdaságában, hanem a turisták általános utazási hajlandóságát is befolyásolták (UNWTO, 2016). A korábbi empirikus kutatások – esettanulmányok (AVRAHAM, 2016; CHEW – JAHARI, 2014) – alapján is igazolható Sönmez és Graefe (1998) felvetése, miszerint egy emberi bűncselekményhez, terrortámadáshoz köthető krízis tovább érezteti negatív hatását, mint egy természeti eredetű katasztrófa.

A tanulmány során többször említett katasztrófa, krízis kifejezéseket a szakirodalom elkülöníti. FAULKNER (2001:136) szerint a két fogalom eredetében és a kiterjedés mértékében különbözik. Míg a krízis (válság) eredetét tekintve szervezeten belül jön létre és részben

kontrollálható, addig a katasztrófa egy külső csapás, támadás kontrollálhatatlan hatásának eredménye, ami terjedelmében is jóval kiterjedtebb és súlyosabb, mint a krízis. A két fogalom azonban számos közös vonást mutat, és nehezen választható szét egymástól; ugyanis egy katasztrófa gyakran szervezeten belüli krízist idéz elő (HENDERSON 2003).

A fenti példák is jól szemléltetik, milyen horderejű negatív hatást tud kiváltani egy turizmusbiztonsági kockázat, ezért a desztinációk, turisztikai szolgáltatók elsőrendű feladata, hogy tudatos válságkezelési tervvel rendelkezzenek krízis esetén (MARTON ET AL. 2019; KELLER ET AL. 2022), ahol a kommunikáció kiváltképp fontos szerephez kell, hogy jusson, ugyanis az észlelt imázs formálásában kulcsfontosságú.

A kríziskommunikáció egyik modellje három lépcsőben javasolja a helyzetet kezelni (FALL – MASSEY, 2005:80). A modell Faulkner (2001) alapmodelljének egyszerűsített változata.



9. ábra: Kríziskommunikációs folyamat

Forrás: Saját szerkesztés FALL-MASSEY 2005:80 nyomán in MARTON ET AL., 2018A:15

Az előkészület fázisában az elsődleges cél egy olyan együttműködési közeg megteremtése az érintett külső és belső szervezetekkel, iparági szereplőkkel, mely az elismertség fenntartásához és a krízis átvészeléséhez nélkülözhetetlen. Ezzel egyidejűleg készül el a kríziskommunikációs terv és kerül kinevezésre a felelős kommunikációs csapat.

A második fázis a válaszadásra fókuszál. Ezen belül először tájékoztatják a szektor kulcsszereplőit, döntéshozóit, melyet a PR ügynökségekből, jogi képviselőkből, vállalati képviselőkből összeálló kommunikációs csapat egyeztetései, akciói követnek. Ebben a szakaszban a gyorsaság alapvető követelmény, meg kell előzni a nehezen kontrollálható kommunikációs csatornákon (média, negatív szájpropaganda) keresztül történő tájékoztatást.

Az utolsó fázisban, a helyreállítás szakaszában a marketing és kríziskommunikációs csapat a folyamatos kommunikációs tevékenységgel a bizalom újbóli kiépítésére összpontosít, mely elősegíti a korábbi működéshez való visszatérést. A csapat által irányított kétoldali kommunikációban a média tevékenysége korlátozottabbá és tudatosabbá válik. A kommunikációs csapat feladata a hiteles és a pontos tájékoztatás minden érintett felé, egységes üzenetközvetítéssel. A krízis okainak, várható következményeinek jellemzése és az ezzel kapcsolatos információk eljuttatása, továbbá a folyamatos elérhetőség csökkentik a pánikot és az észlelt kockázat szintjét. Az egységes kommunikáció megvalósításában az integrált marketingkommunikáció koncepciója szolgálhat alapul. Ennek lényege, hogy összehangolja a szervezettől, vállalattól származó információkat, melyet a fogyasztók (turisták, helyi lakosok) felé többféle kommunikációs csatornán és eszközön juttat el, a megjelenítés viszont ugyanazon az arculaton keresztül történik (TÓTH-KASZÁS, 2017).

2.6 Az elméleti háttér összefoglalása

A turizmusbiztonság elméleti háttérének kutatása viszonylag új területnek számít. Mivel két terület – a turizmus és a biztonság – összefonódásából kialakult koncepcióról van szó, fontosnak tartottam, hogy a magját adó turizmus és annak rendszerelméletétől közelítsek a téma felé.

A turizmus mint rendszer elméleti megalapozása LEIPER (1979:390) nevéhez fűződik, aki egy négy elemből álló (turisták, a földrajzi elemek, az ipari elemek és a tágabb környezet) rendszerként értelmezi a turizmust és annak működését. A rendszer elemei az évtizedek során bővültek, konkretizálódtak a kutatók szemében (LENGYEL, 2004; HALL, 2000; PUCZKÓ, 2001), azonban a biztonság elemet először MICHALKÓ (2018) építette be a turizmus feltételrendszerébe, annak ellenére, hogy már jóval korábban, 1989-ben a Hágai Nyilatkozat is felhívta a figyelmet a turisták védelmének, biztonságának fontosságára.

Ahogyan a Michalkó-féle rendszerelmélet is alapfeltételnek tekinti a biztonságot, úgy a fogyasztók is ezzel kapcsolatos elvárásokkal bírnak az utazási döntésük meghozatala előtt. Az utazási döntés folyamata egymást követő lépések sorozata, melyet számos tényező befolyásol és alakít kezdve a motivációtól, szocio-demográfiai, pszichológiai faktorokon át a közösségi médiáig. Az utazási döntés és desztináció-választás elmélete a marketing területén elfogadott fogyasztói magatartás modellekhez nyúlik vissza (HARRISON – HILL, 2007). A klasszikus ötlépcsős modell turisztikai desztinációkra történő alkalmazása több kérdést is felvet, mivel minden egyes utazási döntés egyedi, így egyik modell sem tekinthető közvetlenül átültethetőnek.

Az egyén döntése alapjaiban is összetett, mely egy negatív cselekmény hatására még bonyolultabbá és hierarchikusabbá válik, hiszen az alaphelyzetben fennálló pszichológiai hatások, reakciók krízis esetén megváltoznak. A turisták döntéseik során mérlegelik a potenciálisan felmerülő kockázatokat, melyek ROEHL és FESENMAIER (1992) szerint lehetnek fizikai eszközökhöz kapcsolódók, desztináció-specifikusak vagy vakáció-specifikusak. Ennél jóval részletesebben is lehet értelmezni a kockázatokat, a funkcionálistól kezdve az egészségügyi, pénzügyi, társadalmi, pszichológiai, politikai kockázatokon át a terrorizmusig, valamint a környezettel, időtényezővel és elégedettséggel jól kapcsolatba hozható kockázatokig (REISINGER – MAVONDO, 2005; KARL – SCHMUDE, 2017).

A turisták számára a turizmusbiztonság talán a fent említett kockázatokkal a legkönnyebben magyarázható és értelmezhető. A turizmusbiztonság elméleti megközelítése, koncepciói azonban holisztikusabb irányból is megközelíthetők. A magyar nyelvvel ellentétben a „turizmusbiztonság”, „biztonság” értelmezései a nemzetközi szakirodalomban gyakran nemcsak értelmezésben válnak szét, hanem szóhasználatban is. A „*security*” elsősorban a turisták személyes biztonságára, vagyontárgyaik biztonságára vonatkozik külső, szándékos fenyegetettséggel (például bűncselekmények, terrorizmus, háborúk) szemben, míg a „*safety*” kifejezés egy nem szándékos cselekmény váratlan következményeitől való védelemre vonatkozik (MANSFELD – PIZAM, 2006).

A hazai és nemzetközi szakirodalom tüzetes elemzésének eredményeként megállapítható, hogy ugyan a biztonság értelmezésének két iránya (*safety* and *security*) körvonalazódott, szóhasználatban, értelmezésben gyakran megfigyelhető az összemosódásuk, valamint nem

csak, hogy általános érvényűen elfogadott „turizmusbiztonság” fogalommeghatározással nem találkoztam szekunder kutatásom során, hanem definíció szintű megközelítéssel sem. Az értekezésem megírásáig Michalkó (2020) az első olyan szerző, aki fogalomalkotás szintjén definiálta a turizmusbiztonságot: „a turizmusbiztonság a turizmus piacának eredményes működését és fejlődését gátló veszélyforrások hiánya, az utazásból és az átmeneti tartózkodásból fakadó, az utazót és a célterületet egyaránt fenyegető kockázatok csökkentése, illetve kizárása”.

A turizmusbiztonság elméleti koncepciók (MANSFELD – PIZAM, 1996; BREDÁ ET AL., 1996; TARLOW, 2004; MICHALKÓ, 2020) áttekintését követően fejlődési ív egyértelműen látszik a biztonság elemeket, területek lefedettségét illetően. A Michalkó-féle modell tekinthető a legkomplexebbnek, hiszen nem csak a biztonsági alterületeket illetően a legszélesebb spektrumú, hanem a biztonság mindkét iránya (safety, security) meghatározza elméletét, továbbá a turistát elkövetőként és áldozatként is számításba veszi a turizmusbiztonságnál.

Az előbbieken említett észlelt kockázatokat és turizmusbiztonság elméleti koncepciókat értékelve, értekezésem empirikus, módszertani részében a Michalkó-féle öt biztonságterületre épülő modellt tekintem kiindulási alapnak, melyet a nemzetközi kutatások eredményeire alapozva kiegészíték további három területtel, melyek mentén vizsgálom és értékelem Magyarország turizmusbiztonságát:

- | | |
|------------------------|--------------------------------|
| 1. egészségbiztonság | 6. (+) terrorizmus |
| 2. közbiztonság | 7. (+) természeti katasztrófák |
| 3. fogyasztásbiztonság | 8. (+) pszichológiai kockázat |
| 4. műszaki biztonság | |
| 5. eligazodásbiztonság | |

Úgy vélem, hogy az utolsó három területet (6-8.) szélsőséges volta miatt nem szabad az elemzés szintjén bevonni a Michalkó-féle alapmodell egyik alterülete alá sem.

A turizmusbiztonság megteremtése, a kockázatok minimalizálása a versenyképesség előfeltételévé vált. A turisztikai kínálat folyamatos bővülésének köszönhetően a turisták elé egyre több desztináció tárul, mely potenciális úti célként merül fel a döntési folyamat során. A választásnál meghatározó elem, hogy milyen imázskép él az adott desztinációról a fogyasztó fejében (ECHTNER – RITCHIE, 1991; HANKINSON, 2005; TASCI, 2006). Kutatások bizonyítják, hogy minél erősebb és pozitívabb imázskép csatolható egy desztinációhoz, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a döntésnél arra esik a turista választása (GOODRICH, 1978; WOODSIDE – LYSONSKI, 1989).

A kockázatok hatása az imázusra, és ezáltal az utazási döntésre kétségtelen, ezért különösen sarkalatos feladat, hogy a fogyasztók desztinációval kapcsolatos imázsát tudatosan alakítsák, krízis esetén pedig hatékony stratégiai válságkezelés és -kommunikáció valósuljon meg.

3. AZ EMPIRIKUS KUTATÁS ELMÉLETI MEGKÖZELÍTÉSE

A Magyarországra látogató külföldi és belföldi turisták biztonságérzetének feltárásához piackutatást végeztem, mely a kutatási probléma megoldására, feltárására irányuló „*információk, adatok szisztematikus tervezésén, gyűjtésén és elemzésén*” alapszik (KOTLER – KELLER, 2012:119). Problémafeltáró kutatásom célja olyan nem feltétlenül érzékelhető probléma megismerése, mely létezik vagy legalábbis a jövőben nagyobb figyelmet érdemel (MALHOTRA, 2002:52).

A piackutatás klasszikusan hat, egymást követő lépésből álló folyamat, melyek az alábbiak szerint alakulnak (MALHOTRA, 2002:51):

1. A kutatási probléma és a kutatás céljának meghatározása;
2. A kutatási probléma megközelítése;
3. A kutatási terv kidolgozása;
4. Terepmunka (információgyűjtés);
5. Adatfeldolgozás és elemzés;
6. Eredmények bemutatása, döntéshozatal.

A következő alfejezetekben az empirikus kutatási folyamat első két lépésének részletezésére helyezem a hangsúlyt, melyek a hazai és nemzetközi szakirodalom áttekintését követően az elméleti koncepció, keretrendszer kialakítását szolgálták. Ez a kutatási folyamat további fázisaink (terv, terepmunka, elemzés) kiindulópontja. A kutatás módszertanának és az eredmények bemutatásának külön fejezeteket szentelek az értekezés során.

3.1 A kutatási probléma és célkitűzés meghatározása

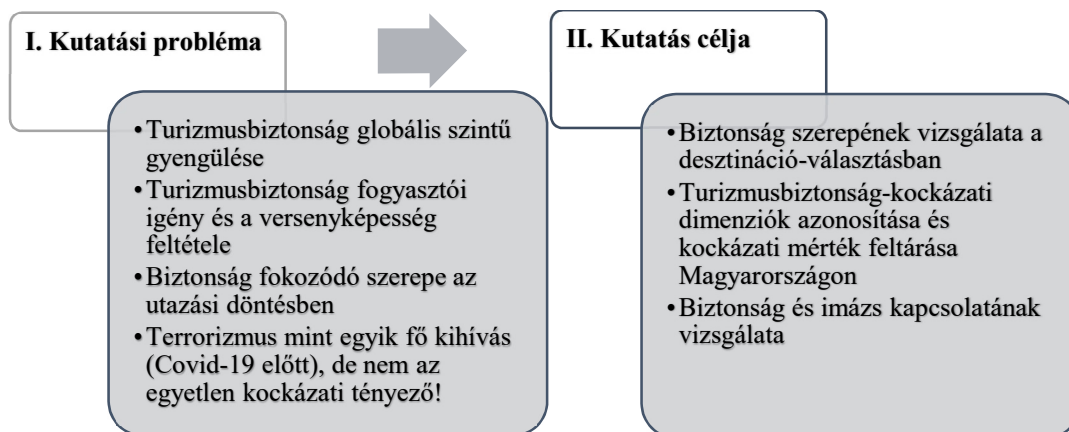
A 1.1 alfejezetben már érintettem a kutatási problémát, ha nem is problémaként hivatkoztam rá. Nem csak Magyarország turizmusában, hanem a világturizmusban is egyre kiemeltebb figyelmet kap a turizmusbiztonság kérdése. Hazánkban a turizmusnak jelentős szerepe van a gazdaság élénkítésében, valamint a munkahelyteremtésben. 2018-as szatellit számla adatok szerint Magyarország a GDP-jének 6,8%-át, közvetetten 10%-át köszönheti a turizmusiparnak (MTÜ, 2019).

Az iparág sérülékenysége vitathatatlan, bármely desztinációt fenyegethet olyan krízis, katasztrófa, amely a turistaforgalom és a turizmusból származó bevételek drasztikus visszaesését eredményezi, melyet a 2. fejezetben említett desztinációk (Tunézia és Japán) is példáznak. A turizmusbiztonság hazai helyzetének vizsgálata azonban nem csak egy váratlan krízis miatt fontos: az általános turizmusbiztonsági dimenziók (egészségbiztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság, eligazodásbiztonság, közbiztonság) fogyasztók által észlelt kockázati mértéke értékes visszajelzést ad a turisztikai döntéshozók számára, melyek a jövőbeni (például infrastrukturális vagy szervezeti) fejlesztéseknél vagy az ország marketingstratégiájának kidolgozásánál hozzáadott értékkel bírnak.

Mivel a korábbi nemzetközi kutatások többnyire olyan desztinációkat helyeztek vizsgálatuk középpontjába, melyeket valamilyen katasztrófa sújtott, vagy földrajzi és/vagy politikai helyzetük miatt magasabb jövőbeni kockázatnak vannak általánosan kitéve, így fontos egy

olyan, előbbi szempontokból viszonylag „semleges” ország tanulmányozása is, mint Magyarország. Hiszen hazánk és sok más turisztikai úti cél is hordozhat turizmusbiztonsági kockázatokat, melyek a turisták biztonságát, közvetetten fogyasztói elégedettségüket érintik, így vizsgálni és mérlegelni kell ezeket a faktorokat is.

A katasztrófa sújtotta desztinációknál (például Egyiptom, Tunézia) gyakori marketingeszköz volt a biztonság imázsalként történő megjelenítése a marketingkommunikációban, de ez Magyarország hivatalos országimázs és -márka elemei között egyelőre nem szerepel. Ennek ellenére érdemes foglalkozni azzal, hogy Magyarországgal kapcsolatosan hogyan alakul a turisták imázsészlelése, vajon helyet kap-e a biztonság mint imázsalként.



10. ábra: Kutatási probléma és célkitűzés
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

3.2 A kutatási probléma megközelítése – kutatási modell és hipotézisek

A kutatási probléma megfogalmazását követő lényeges fázis a probléma megközelítésének a kidolgozása. Ebben a szakaszban nagy segítségemre szolgált, hogy a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Központ „Turizmusbiztonság Kutatóműhely” tagjaként a turizmusbiztonságot érintő kutatási tudományterületek szélesebb spektrumát (társadalomtudomány, rendészettudomány, földrajztudomány) lefedő, szakértő kollégákkal dolgozhattam együtt, akik a turizmusbiztonság témakörében nézeteikkel, szakértelmükkel gazdagították a témával kapcsolatos ismereteimet, illetve az egyéni kutatásomat konstruktív javaslatokkal támogatták.

A 2. fejezetben bemutatott szakirodalmi áttekintés (szekunder kutatás) elősegítette, hogy a Kutatóműhelyben folytatott munkám során szerzett információkat, nézeteket, tudást rendszerezni tudjam, különösen a turizmusbiztonság elméleti koncepcióinak a területén, melynek köszönhetően körvonalazódott a kutatás vázát adó turizmusbiztonság dimenziók általam elfogadott csoportja. Ennek alapját a Michalkó-féle (2020) öt biztonságterület (egészségbiztonság, közbiztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság, eligazodásbiztonság) adja, melyet további három dimenzióval – terrorizmus, természeti katasztrófák és pszichológiai kockázatok – egészítettem ki.

3.2.1 Kutatási kérdések és hipotézisek

A kutatási probléma megfogalmazását, a témakörrel kapcsolatos szakirodalmi kérdések (például „safety” és „security” fogalmak tisztázása), koncepciók értékelését követően az alábbi öt kutatási kérdést fogalmaztam meg, melyek a kutatási cél és probléma konkretizálását és elérését segítik:

K1: Melyek a turisták desztináció-választásában szerepet játszó tényezők, azokon belül mennyire fontos a biztonság mint befolyásoló faktor?

K2: Melyek a „legérzékenyebb” biztonsági területek Magyarország turizmusában?

K3: Milyen a turisták Magyarországgal kapcsolatos biztonságérzete, és milyen tényezők hatnak a szubjektív észlelésükre?

K4: Mennyire meghatározó a biztonság mint turisztikai vonzerő Magyarország észlelt imázsában?

A hipotézisek a kutatás vezérfonalát jelentik, melyek a kutatás tárgyával kapcsolatos, jellemző, oksági, kapcsolati viszonyt írnak le állítás formájában az elvárt kutatási eredményről, melyet a kutatás során igazolni vagy cáfolni szükséges (BONZ, 2015:20).

Mivel a kutatás hazai szinten nem csak hiánypótlónak, de újszerűnek is számít – a minta nagyságát, összetételét, és a téma tartalmi elemeit tekintve mindenképpen –, így az alábbi feltételezések a hazai és nemzetközi szakirodalom áttekintéséből kerültek levezetésre:

H1: A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.

H2a: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére a szocio-demográfiai jellemzők hatással vannak, azokon belül is a kortényező jelentős megítélésbeli különbségeket eredményez.

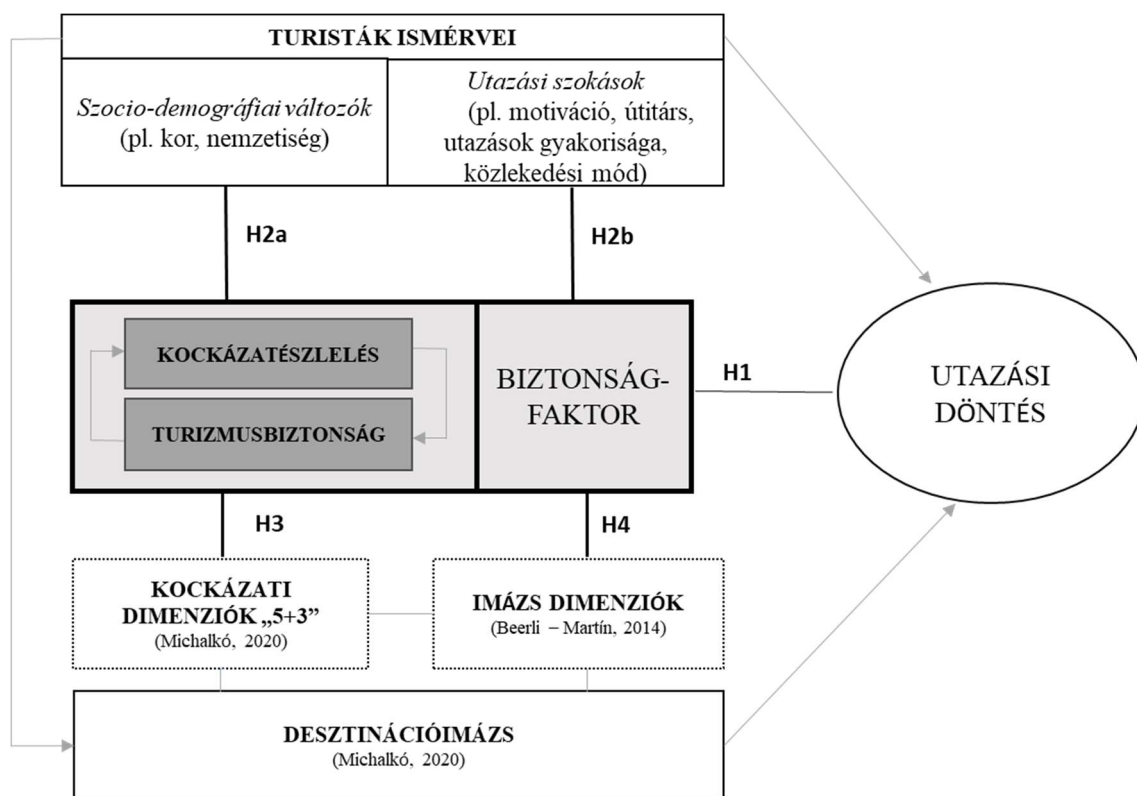
H2b: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére az utazás jellege és körülményei hatással vannak.

H3: Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.

H4: Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.

3.2.2 A kutatás elméleti keretmodellje

A kérdések és feltételezések megfogalmazását követően egy olyan modell megalkotása a következő lépés, mely a folyamat operacionalizálását, a kutatásba bevont változók mérhetővé tételét alapozza meg a változók közötti kapcsolat szemléltetésével. A modell (11. ábra) az értekezés szakirodalmi áttekintés részében (2. fejezet) kifejtett elméleti blokkokra épül, melyeknek középpontjában a turizmusbiztonság és az utazás során felmerülő kockázatok szerepelnek. Az elméletek – turizmusbiztonság, utazási döntés, desztináció imázs – közötti kapcsolatok vonalakkal (a hatás irányultságának függvényében nyilakkal) kerültek jelölésre. A modell szerint az utazási döntést (mint függő változót) befolyásolják a turisták ismérvei, a desztináció turizmusbiztonsága (biztonságfaktor) és a desztináció imázsa. Az előbbi elemek között egyenként is megfigyelhető a közvetlen, és adott esetben a közvetett reláció is. A turisták ismérvei mint független változók vannak jelen a modellben, a biztonság a függő és független változó szerepében is megjelenik az elemzések során.



11. ábra: A kutatás elméleti keretmodellje
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

4. A PRIMER KUTATÁS MÓDSZERTANA

4.1 Nagymintás kérdőíves felmérés

A primer kutatás módszertanát és annak eszköztárát a kutatási folyamat „kutatási terv” fázisában határoztam meg. Mivel a kutatási probléma a Magyarországra érkező, illetve belföldi turistákat érinti, akik száma évente több milliós nagyságot ölt, így egyértelmű volt, hogy kérdőíves lekérdezés formájában kívánom a szükséges információkat, adatokat begyűjteni, ugyanis ennek a módszernek az egyik nagy előnye, hogy nagy minta esetén a kívánt adatmennyiséget viszonylag rövid idő alatt előáll (LENGYELNÉ – TÓVÁRI, 2001). Ezen belül is az online paneles kutatás módszerét választottam, melynek lekérdezési költségét a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. fedezte.

Az online kérdőíves kutatás (CAWI – Computer Assisted Web Interviewing) mellett szóltak az alábbi érvek a személyes lekérdezéssel szemben (BÁNYAI ET AL., 2016:115-119):

- költséghatékonyság;
- gyorsaság és rugalmasság;
- összetettebb kérdőívstruktúra lehetősége;

Az online lekérdezést a Szonda Ipsos Zrt. nemzetközi piackutató cég végezte saját cégcsoportjához tartozó online paneljein⁴ keresztül az általam összeállított kérdőív alapján 2019. november és december hónapokban.

4.2 A kérdőívszerkesztés szempontjai

A tervezett mintanagyság (1500 fő) miatt az online lekérdezés módszere egyértelművé vált, melyet a kérdőívek összeállítása követett. A kutatási probléma két nagy szegmenst – a belföldi és hazai turistákat is – érint, így két külön kérdőívet (1-2. melléklet) állítottam össze. A kérdőívszerkesztés során szem előtt tartottam, hogy a tervezett kitöltési idő ne haladja meg a 20 percet sem a magyar, sem a külföldi válaszadók esetében. Az egyes kérdésekre tervezett válaszadási időt szintén az 1. és 2. számú mellékletek tartalmazzák.

A kutatási kérdőívben különböző funkcióval bíró kérdéstípusokat alkalmaztam. A kérdőív elején úgynevezett „szűrőkérdések” találhatók, melyek célja, hogy leszűkítsék a válaszadók körét a mintába kerülési szempontok, a kutatási cél szerint. A magyar kitöltők esetében ez a szűrőfunkció az életkorra (S1. kérdés) és az elmúlt egy évet jellemző utazási gyakoriságra (S2. kérdés) terjedt ki. A magyar mintába azon, 18. életévüket betöltött magyar lakosok kerültek, akik az elmúlt egy évben legalább egy vendégéjszakát otthonuktól távol töltöttek – akár belföldön, akár külföldön. A külföldi kérdőív „szűrőkérdéseinek” beillesztése azt a célt szolgálta, hogy olyan 18 év feletti (S0-D2. kérdés) válaszadók töltsék ki az online kérdőívet, akik 2019-ben jártak Magyarországon (S1. kérdés), valamint legalább egy vendégéjszakára meg is szálltak hazánkban.

⁴ Az online panelek olyan adatbázisok, melyek több tízezer adatszolgáltatót is tartalmazhatnak, akik vállalják, hogy bizonyos időszakonként részt vesznek megkérdezésekben. (GYULAVÁRI ET AL. 2017: 94)

A szűrőkérdéseket követő „bevezető kérdések” célja, hogy ráhangolják a válaszadókat a kutatás témára. Ezek a kérdések a turisták ismerveire, utazási szokásaira (például utazás gyakorisága, utazás motivációja, útitársak, igénybe vett közlekedési eszközök, igénybe vett szálláshelyek típusa, utazási döntésben szerepet játszó tényezők) vonatkozó információk szerzésére irányulnak.

A kérdőív legnagyobb részét kitevő kérdésblokk a „kutatás tárgyára vonatkozó kérdéseket” öleli fel, mely a szakirodalmi feldolgozás eredményeként megismert kockázati típusokra vonatkozó kérdéseket tartalmaz, melyeket állítások mentén kell a kutatásban résztvevőknek értékelniük.

A kérdőív 90%-ban (szelektív és alternatív⁵) zárt kérdéseket tartalmaz, nyitott kérdések csak a kérdőív végén fordulnak elő, melynek oka, hogy a zárt kérdéseket követően a kitöltő már nagyobb rálátással rendelkezik a témával kapcsolatban, így az amúgy időigényesebb nyitott kérdések válaszadási ideje lecsökkenthető, a válaszok minősége növelhető (NEUMANN ET AL., 2016). A kérdőív utolsó blokkja a demográfiai adatfelvétellel (nem, iskolai végzettség, foglalkozás) zárul.

7. táblázat: Kérdőívek szerkezeti felépítése

	MAGYAR	KÜLFÖLDI
I. Blokk (Szűrő-kérdések)	S1: életkor >18 S2: utazás gyakorisága elmúlt egy évben min. egy utazás (zárt szelektív)	S0: életkor >18 SA: magyarországi látogatás 2019-ben (zárt szelektív) S1: eltöltött idő 2019-ben min. egy vendégéj (zárt alternatív)
II. Blokk (Bevezető kérdések)	Utazási szokás Q1 (zárt alternatív)	Utazási szokások, turisták ismervei Q1, Q2, Q4, Q5, Q7, Q8, Q9, Q10 (zárt szelektív) Q3 (nyitott), Q6 (zárt alternatív)
III. Blokk (Átvezető kérdések)	Utazási döntést befolyásoló tényezők Q2_1-Q2_28 Imázsra vonatkozó állítások Q3_1-Q3_21 (zárt szelektív / Likert-skála)	Utazási döntést befolyásoló tényezők Q11_1-Q11_28 (zárt szelektív / Likert-skála)
IV. Blokk (Tárgy kérdések)	Utazási kockázatok értékelése Q4_1-Q4_25 Q5_1-Q5_33 (zárt szelektív / Likert-skála)	Utazási kockázatok értékelése Q12_1-Q12_26 Q13_1-Q13_33 (zárt szel. / Likert-skála) +Q14 átvezető (zárt szelektív)
V. Blokk Tárgy kérdés	Desztinációk biztonsága Q6-Q8 (nyitott)	Desztinációk biztonsága Q15-Q17 (nyitott)
VI. Blokk Demográfiai kérdés	D1, D3 (nyitott) D2, D4-D5 (zárt szelektív)	D1 (zárt alternatív) D3, D4 (zárt szelektív)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

⁵ Szelektív zárt kérdés: egy vagy több választási lehetőség áll a kitöltő rendelkezésére

Alternatív zárt kérdés: jellemzően kettő válaszlehetőség van, gyakran kiegészül egy harmadik semleges válaszopcióval (NEUMANN ET AL., 2016:114)

A kérdőív vázát alkotó „tárgy kérdések” (IV. Blokk) segítik Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak feltárását. Az egyes állítások egy-egy változónak feleltethetők meg, melyek összehasonlíthatósága érdekében mérési szintű skálát rendelttem a válaszadási lehetőségként, csak úgy, mint az utazási döntést befolyásoló tényezők és egyes „imázselemek” megítélésénél (III. Blokk).

A kérdőívben a válaszadók ötfokozatú értékelőskálán, úgynevezett Likert-skálán fejezhetik ki véleményüket közel 60 állítás mentén, melyek általános (például imázssal kapcsolatos), illetve biztonságához kapcsolódó (például biztonságterületek, kockázatok) szempontokat egyaránt lefedett. Nemzetközi, turizmusbiztonsági kockázatokkal foglalkozó kutatások (például OZASSILAR ET AL., 2019; EMAMI – RANJBARIAN, 2019, ZOU – MENG, 2020) alapján a választott skálarendszer elfogadott, validált.

4.3 Mintavételezés módszertana

Mivel Magyarország turizmusában az eltöltött vendégéjszakák számát tekintve a belföldi és külföldi vendégek között körülbelül 50-50% arányú a megoszlás (KSH, 2019), így kulcsfontosságú Magyarország turizmusbiztonságának megítélésében, hogy mind a belföldi, mind a külföldi turisták fogyasztói észlelését egyaránt figyelembe vegyük; és a végső következtetések a két minta eredményeinek összevetését követően kerüljenek levonásra. A minta nagyságát a magyar lakosok körében 500 főben, külföldi turisták körében 1000 főben határoztam meg. A nemzetközi minta esetében fontos szempont volt, hogy a TOP10 küldőország válaszadói statisztikai elemzés szempontjából is elfogadható elemszámmal képviseltesék magukat a mintában.

A megfigyelésben (kérdőíves felmérésben) részt vevő külföldi és belföldi turistákat külön mintavételezéssel választottam be a mintába, külön beválasztási-kizárási kritériumok mentén. A belföldi mintába olyan elemek, magyar lakosok kerülhettek kitöltőként, akik 18. életévüket betöltötték a lekérdezés időpontjában és a lekérdezést megelőző egy évben legalább egy vendégéjszakát távol töltöttek otthonuktól turisztikai célból. A külföldi mintában olyan 18. életévét betöltött, Magyarország TOP10⁶ küldőországában élő, külföldi személyek szerepelnek, akik a lekérdezést megelőző egy évben legalább egy vendégéjszakát Magyarországon töltöttek turisztikai célból.

Mind a belföldiek, mind a külföldiek esetében a mintavételezés nem véletlen mintavételi technikán, kvótás mintavételen alapult. A kvótás mintavétel esetében a kutatás céljának függvényében az alapsokaságban jellemző arányokat, kontrolljellemzőket érdemes ismerni és alkalmazni (BABBIE, 2001:207; BONCZ, 2015:27).

A belföldi válaszadók esetében a minta nem, kor és településtípus tekintetében reprezentatívnak tekinthető a magyar lakosságra tekintve. A minta és a populáció közötti különbségek háromdimenziós (nem, kor, településtípus) esetszámtartó peremsúlyozással korrigálásra

⁶ Vendégéjszakák száma a lekérdezés előtti 5 évre (2014-2018) levetítve

kerültek. Az elemzések minden esetben a súlyozott mintán történnek, szükség esetén a változók centrálását követően.

A külföldi minta vonatkozásában a kvóták meghatározásának alapját Magyarország TOP 10 turisztikai küldőországának turistái által a lekérdezést megelőző öt évben eltöltött vendégéjszakák száma képezi (3. melléklet), melynek alakulását a 8. táblázat foglalja össze.

8. táblázat: Magyarország TOP10 küldőpiaca a 2014 és 2018 közötti vendégéjszaka-adatok alapján

#	Ország	Vendégéjszaka	Kvóta	Elemszám
1.	Németország	10 060 676	24,47%	245
2.	Nagy-Britannia	4 688 099	11,40%	114
3.	Ausztria	4 102 699	9,98%	100
4.	Csehország	3 976 318	9,67%	97
5.	USA	3 490 531	8,49%	85
6.	Lengyelország	3 423 750	8,33%	83
7.	Olaszország	3 401 519	8,27%	83
8.	Oroszország	3 220 247	7,83%	78
9.	Románia	2 623 042	6,38%	64
10.	Franciaország	2 135 163	5,19%	52
	Összesen	41 122 044	100,00%	1000

Forrás: Saját szerkesztés KSH adatok alapján (2020)

A mintában részt vevő külföldi és belföldi válaszadók szinte azonos kérdések, állítások szerint formáltak véleményt, osztották meg tapasztalataikat, mely lehetővé tette az adatok objektív összevetését, komplex és egységes kép leolvasását. Ezt továbbá segítette az egyes kérdések objektív és szubjektív megközelítésű megfogalmazása is, mely utóbbi esetben korábbi kérdéssel azonos tartalom mellett a kitöltők korábbi utazási tapasztalatait is fókuszba helyezi. A minták együttes kezelése az eredmények vizsgálata során azért is alapvető, mert bizonyos hatásokat (például kulturális jellemzők – kultúra modellek) nem lehet kiszűrni, melyek esetlegesen torzított eredményeket hoznának.

4.4 Adatelemezési terv és vizsgálati módszerek

Primer kutatásom meghatározó része kvantitatív (számszerűsíthető) adatok feldolgozására irányul, de a nyitott kérdések kvantitatív és kvalitatív információkkal egyaránt támogatják a kutatási célkitűzésemet.

A kvantitatív adatok elemzéséhez vezető út első lépéseként a kutatásba bevont ismérvek, változók mérési szintjét azonosítottam, melyek meghatározzák a vizsgálati módszereket. A

mérési skáláknak alapvetően két kategóriáját különböztetjük meg: a metrikus⁷ és nem metrikus⁸ skálát (SAJTOS – MITEV, 2007:23). A metrikus skáláknak további két típusa az intervallum- és arányskála, míg a nem metrikus skálák csoportjába a névleges (nominális) és sorrendi (ordinális) skálák tartoznak (MALHOTRA, 2002:312).

A kutatás során elemzett kvantitatív adatok – ismérvek és változók – mérési szintjét a 4. számú melléklet tartalmazza.

A mérési szintek meghatározását követette az adattisztítás és ellenőrzés folyamata. Mivel a kérdőív közel 60 (5. melléklet), korábbi kutatások (CHEN ET AL., 2009; LI, 2010; FUCHS – REICHEL, 2010; MANSFELD ET AL., 2016, OZASCILAR ET AL., 2019; EMMAMI – RANJBARIAN, 2019), elméleti megközelítések (MANSFELD – PIZAM, 1996; FUCHS – REICHEL, 2011; YANG-NAIR, 2014; MICHALKÓ, 2020) alapján meghatározott kockázati tényező mentén méri fel a turisták biztonságérzetét, kockázateszlelési szintjét, így a könnyebb kezelhetőség, szemléltetés és értelmezhetőség érdekében a szakirodalom alapján a turizmusbiztonság alterület alá eső változók számtani átlagának képzésével új változókat, úgynevezett „turizmusbiztonság indikátorokat” vezetnek be:

- egészségbiztonság;
- közbiztonság;
- eligazodásbiztonság;
- műszaki biztonság;
- fogyasztásbiztonság;
- terrorizmus;
- természeti katasztrófa;
- pszichológiai kockázat.

(A számítás alapját képző kategóriákat az 5. számú melléklet, míg a számítási példát a 6. számú melléklet tartalmazza.)

Kvantitatív vizsgálatomat leíró statisztikai elemzésekkel kezdem, melyek arra szolgálnak, hogy az egyes változók bemutatásra, a változók közötti asszociációs kapcsolatok leírásra kerüljenek (BABBIE, 2001:497). Az alapvető statisztikai mutatók (gyakoriság, középértékek, szóródás, korreláció) bemutatását kereszttábla elemzésekkel egészítem ki. A kereszttábla elemzési módszer két vagy több változó közötti összefüggés vizsgálatára szolgál, ezentúl mutatja a változók gyakorisági eloszlását is. A módszer arra ad választ, hogy két névleges vagy sorrendi, esetleg kategorikus metrikus változó kapcsolatban van-e egymással. Az elemzés során a Pearson-féle Khi-négyzet (X^2) statisztikai mutatót alkalmazom, mely a két változó összefüggésének statisztikai szignifikanciáját méri (SAJTOS – MITEV, 2007: 139, 145). A vizsgálat során 5%-os szignifikanciaszintet veszek figyelembe.

⁷ Metrikus skálán olyan változókat mérünk, melynek értéke egy szám, és a különbség mérhető az értékek között. Típusai az intervallum és arányskála. Forrás: SAJTOS – MITEV, 2007: 23

⁸ Nem metrikus skála diszkrét jellemzőkre vonatkozik, melyek egy tulajdonság léte vagy éppen hiányára vonatkoznak. Forrás: SAJTOS – MITEV, 2007: 23

A kutatás egyik fő célkitűzése, hogy a turisták fogyasztói észlelését jellemezze Magyarország turizmusbiztonságának vonatkozásában. A turizmusbiztonság és az ezzel kapcsolatos fogyasztói kockázateszlelés témakörben született kutatásokban (WU ET AL., 2001; MYRON ET AL., 2004; LIU – GAO, 2008; RITTICHAINUWAT – CHAKRABORTY, 2009; CHEN ET AL, 2009; FUCHS, 2013; EMAMI – RANJBARIAN, 2018; ZOU – MENG, 2019) leggyakrabban használt adatelemzési módszerek között szerepel a faktoranalízis (feltáró faktoranalízis, főkomponens-analízis), mely mint adatredukációs eljárás a változók (kockázati tényezők) csoportosítására, csökkentésére alkalmas a változók közötti (látens) összefüggések alapján. Mivel a faktorelemzés szigorúbb matematikai feltételeket támaszt (többdimenzionális normális eloszlás és linearitás, szisztematikus hiba kezelése), ezért egy robosztusabb – elemzési feltételek szempontjából kedvezőbb – de eredményességét tekintve hasonló, sőt az értelmezés, átláthatóság tekintetében többletértéket adó elemzési módszerre, a „többdimenziós skálázás módszerére” (MDS – multidimensional scaling) esett a választásom. Az eljárás a válaszadók észleléseit és preferenciáit jeleníti meg a térben (MALHOTRA, 2002: 725). A módszer lényegében többdimenziós pontokhoz rendel egy olyan térbeli térképet, melyen a távolságviszonyok kirajzolódnak (VERES ET AL., 2017:57). A térbeli térképen a tengelyek gyakran megfeleltethetők egy pszichológiai alapnak, melynek mentén fogalmazzák meg a fogyasztók a véleményüket, percepcióikat (MALHOTRA, 2002:725). Az eljárás egy sokdimenziós tér struktúráját képezi le a lehető – de nem feltétlen kettő dimenziós – legkisebb térben, ebből adódik a legkisebb térelemzés elnevezés is, úgy hogy a választott térben a pontok (változók) egymáshoz viszonyított helyzete, relációja és struktúrája a választott, redukált térben a lehető legjobban illeszkedjen az eredeti mintatérben mért konfigurációhoz. Az MDS térképeken létrejött pontkonfigurációk hibaszázalékának ellenőrzésére a „*stress*” illeszkedési mutatót veszem alapul, mely az elméleti és valós konfiguráció közötti eltérésre vonatkozik. Az ábrázolás során a stress mutató minél kisebb értékei kívánatosak (KRUSKAL, 1964; LŐRINCZ, 2011:12):

- Tökéletes illeszkedés ($S=0$).
- Kiváló, minden releváns információt valószínűleg tartalmaz, szignifikáns eredményt ad ($0 \leq S \leq 0,05$).
- Jó, értelmezésre alkalmas ($0,05 \leq S \leq 0,10$).
- Elfogadható, mindenképpen érdemes foglalkozni az eredménnyel, még értelmezhető ($0,10 \leq S \leq 0,20$).
- 0,20 felett az adott dimenziószámánál csak nagy információ-vesztéssel lehetséges az ábrázolás, a dimenziók számának növelése vagy adatredukció szükséges.

Az elemzések során a stress mutató 0,20 (felső tűrési határba tartozó) értéket is elfogadottnak tekintem, szükség esetén adatredukciót (faktorok, indikátorok összevonásával) végzek el.

A kutatásom során arra is szeretnék választ kapni, hogy milyen tényezők és hogyan befolyásolják a kockázatok, indikátorok alakulását, melyhez egy magyarázó modellt, varianciaelemzést (ANalysis Of VARiances = ANOVA) alkalmazok, mely a vizsgálatba bevont sokaságok átlagai közötti különbségek összehasonlítására alkalmas. Az elemzési modell alkalmazhatósága jelen kutatás és kérdések kapcsán már bizonyított hasonló kutatások során (LI ET AL., 2011; CHENG – ZHANG, 2012; GEORGE – BOOYENS, 2014). A varianciaelemzés

alkalmazásának feltételei közé tartozik, hogy a függő változónak normális eloszlásúnak, valamint legalább intervallumskálán mértnek kell lennie; továbbá a szóráshomogenitásnak is érvényesülnie kell. Ennek statisztikai vizsgálatát a Levene-teszttel fogom végezni. Amennyiben a függő változóra valóban hatással van a független változó, akkor a független változó értékei alapján képzett csoportok átlagai eltérnek egymástól. Az F-próba alkalmazásával ellenőrizzük, hogy a két változó között valóban van-e összefüggés. Ha szignifikáns eredményt ad az F-próba, akkor a nullhipotézis elvethető, és elfogadható az alternatív hipotézis, miszerint különböznek a csoportátlagok (MITEV, 2017:164). A vizsgálat szintén 5%-os szignifikanciaszint mellett történik. Fontos megemlíteni, hogy az F-próba egy robosztus eljárásnak tekinthető, így ha egy-egy alkalmazási feltétel nem teljesül, nem lesz mérvadó hatása egy első- vagy másodfajú hiba bekövetkezési valószínűségére (SAJTOS-MITEV, 2007).

Ahol a varianciaelemzés szignifikáns eredményt hoz, ott további post-hoc tesztek lefuttatására kerül sor, azonos szórás esetén LSD módszert, eltérő variancia esetén Tamhane's T2 módszert alkalmazva.

A fenti elemzéseket az IBM SPSS Statistics 22 matematikai-statisztikai programcsomag használatával végeztem el.

A kvantitatív információk mellett a kérdőív nyitott kérdései kvalitatív elemzés végzésére is lehetőséget nyújtanak.

A kutatás során a válaszadó turisták maximum három szóban kifejezik, hogy mi jut elsőre eszükbe Magyarországgal kapcsolatosan. Ezen kívül olyan desztinációkat is meg kell jelölniük, amelyeket nem éreznek biztonságosnak, és ehhez egy rövid indoklást is társíthattak. Ezen adatok feldolgozására és értelmezésére a tartalomelemzés és a szófelhő-képzés módszerét alkalmaztam. A tartalomelemzés mint szövegelemző módszer viszonylag fiatal adatgyűjtési eljárás, mely során szimbolikus jelentések társítása a cél (FEDOR- HUSZTI, 2016:69). A szófelhő-képzést a WordCloud internetes szoftver használatával készítettem, és ábrázoltam az imázsasszociációkat. Mindkét elemzési módszer esetében számszerűsíthető adatokra is támaszkodom az analízis során.

5. A HAZÁNKBA ÉRKEZŐ KÜLFÖLDI ÉS BELFÖLDI TURISTÁK BIZTONSÁGÉRZETÉNEK VIZSGÁLATA

5.1 A külföldi turisták körében végzett felmérés eredményei

5.1.1 *A külföldi mintában szereplő turisták szocio-demográfiai jellemzői, utazási szokásai*

A mintába bevont turisták jellemzőinek ismerete a fogyasztói szokások, a kockázatesztelés szempontjából meghatározó, így első lépésben a külföldi mintát bemutató leíró statisztikai adatokat ismertetem.

A külföldi válaszadók mintába kerülése kvótás mintavételezéssel történt (4.3. fejezet). A mintaválasztás kvótákra vonatkozó alapját Magyarország TOP 10 turisztikai küldőországának turistái által a lekérdezést megelőző öt évben eltöltött vendégéjszakák száma képezi (3. melléklet). A mintában szereplő nemzetek arányát a 8. számú táblázat tartalmazza.

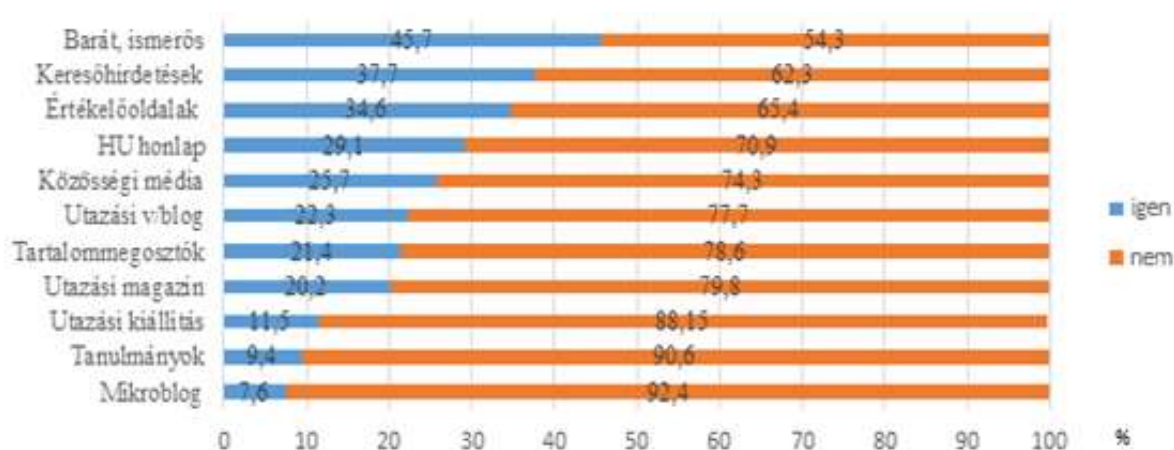
Az online kérdőíves felmérésben résztvevő 1002 külföldi turista 59,3%-a férfi, 40,7%-a nő. A megkérdezettek 10,9%-a a 18-24 éves korosztályba tartozik, 53,4%-a 25 és 44 év közötti, 10,7%-a az 55-64 évesek csoportjába tartozik, és közel 10%-a 65 év feletti turista. A válaszadók 63,3%-a egyetemi vagy főiskolai, 31,1%-a középiskolai végzettséggel rendelkezik. Foglalkozásukat tekintve a megkérdezettek közel fele a vállalati szférában dolgozik, körülbelül 20%-a az állami szférában vállal munkát, 10%-a nyugdíjas, több mint 8%-a vállalkozó, 6%-a tanuló.

Az utazási szokásokat tekintve a válaszadók több mint fele évente két-három külföldi utazást is tesz, 28,8%-uk évi egy, 19,6%-uk pedig négy vagy annál több alkalommal is elutazik külföldre. A hazánkba látogatók külföldi turisták 39,2%-a a lekérdezés időpontjáig egyszer volt Magyarországon, viszont 52,2%-uk több alkalommal is járt, egyötödük pedig rendszeresen ellátogat hazánkba.

A válaszadók több mint fele párjával utazott Magyarországra, közel harmaduk családdal vagy rokonokkal, 10,9%-uk egyedül, 9,8%-uk csoportosan barátokkal vagy munkatársakkal. Körülbelül egyötödüket kísérte el hat év alatti gyermek az utazásra.

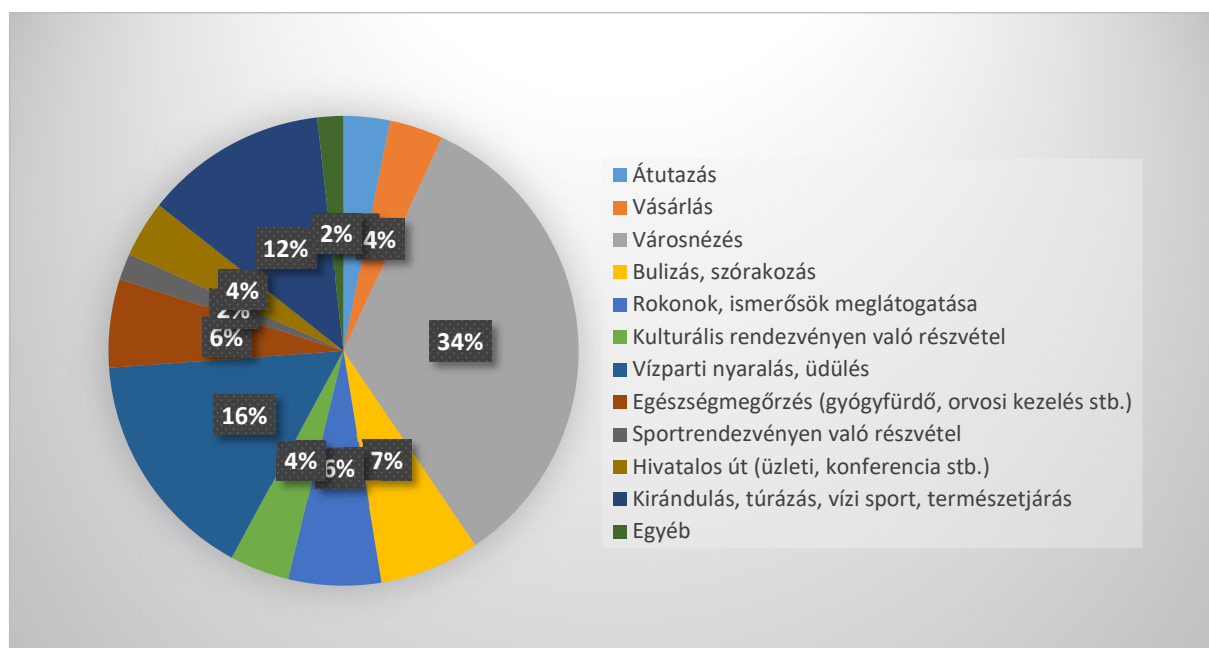
Jelentős részük (69,5%) teljes mértékben egyedül szervezte meg a magyarországi utazását, 30%-uk részben vagy teljes egészében utazási irodát vont be segítségként. A személyautóval (36%) és repülőgéppel érkezők (39,7%) megoszlása hasonló.

A külföldi látogatók körében még mindig a barátok, ismerősök ajánlásainak, beszámolóinak van a legnagyobb hatása az utazási döntésre, a kitöltők közel fele (45,7%) hallott már Magyarországról ismerősei, barátai révén, de a keresőhirdetések, az értékelőoldalak és Magyarország hivatalos turisztikai honlapja is népszerű felületek a hazánkról való tájékozódásban, ismeretek szerzésében. Utazási kiállításon mindössze a válaszadók 11,5%-a, tanulmányaik során 9,64%-a hallott Magyarországról.



12. ábra: Magyarországról való tájékozódás forrásai
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A válaszadók legutóbbi magyarországi látogatásának motivációját tekintve 95%-os arányban szabadidős céllal érkeztek hazánkba. Ezen belül is a városlátogatás dominál 34%-os részaránnyal, melyet a vízparti nyaralás (16%) és a kirándulás - természetjárás (12,6%) követ.



13. ábra: Kríziskommunikációs folyamat
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A megkérdezett külföldi turisták közel 70%-a Budapesten töltötte el a legtöbb időt, 16,5%-uk pedig a Balatonnál. A megkérdezett brit és a francia turisták több mint 85%-a a fővárosban szállt meg a leghosszabb ideig, míg a Balatonon a németek (38,8%) és a csehek (15,2%) képviselik a leghosszabb időt eltöltő nemzeteket. Legutóbbi tartózkodásuk alkalmával a válaszadók 59%-a egy-három éjszakát töltött el, 41%-uk négy vagy annál több éjszakára szállt meg országunkban. A turisták fele (51,1%) szállodában, 10%-uk apartmanban szállt meg, 10,7%-uk Airbnb szálláshelyszolgáltatást vett igénybe.

9. táblázat: A külföldi minta leíró statisztikai jellemzői

	n	%		n	%
Nem					
Nő	594	59,3 %	Magyarországi látogatások gyakorisága		
Férfi	408	40,7 %	Egyszer voltam ezidáig	393	39,2 %
			Többször jártam már Magyarországon	523	52,2 %
			Rendszeresen járok Magyarországra	86	8,6 %
Nemzetiség			Érkezés módja		
Németország	246	24,6 %	Repülővel	398	39,7 %
Egyesült Királyság	114	11,4 %	Személyautóval	361	36,0 %
Ausztria	100	10,0 %	Kisbusszal	18	1,8 %
Csehország	97	9,7 %	Turistabusszal	92	9,2 %
USA	85	8,5 %	Motorral	14	1,4 %
Lengyelország	83	8,3 %	Kerékpárral	6	0,6 %
Olaszország	83	8,3 %	Vonattal	88	8,8 %
Oroszország	78	7,8 %	Gyalog	16	1,6 %
Románia	64	6,4 %	Egyéb	9	0,9 %
Franciaország	52	5,2 %			
Életkor			Magyarországon legutóbb eltöltött legtöbb idő		
18-24	109	10,9 %	1-3 éjszakára	591	59 %
25-44	535	53,4 %	4 vagy annál több éjszakára	411	41 %
45-54	153	15,3 %			
55-64	107	10,7 %	Választott szálláshely		
65+	98	9,8 %	Rokonoknál, ismerősöknél lakok	65	6,5 %
Iskolai végzettség			Saját ingatlanomban lakok	9	0,9 %
Alapfokú iskola	54	5,4 %	Szálloda	512	51,1 %
Középiskola	311	31,0 %	Apartmanház	100	10,0 %
Főiskola/ egyetem	637	63,6 %	Airbnb	107	10,7 %
Foglalkozás			Hostel, kollégium, turistaszállás	64	6,4 %
Tanuló	66	6,6 %	Panzió	69	6,9 %
Háztartásbeli	48	4,8 %	Kemping	31	3,1 %
Állami szférában dolgozik	199	19,9 %	Falusi szálás	26	2,6 %
Vállalati szférában dolgozik	485	48,4 %	Egyéb	19	1,9 %
Vállalkozó	84	8,4 %			
Munkanélküli	20	2,0 %	Utazásszervezés módja		
Nyugdíjas	100	10,0 %	Teljes mértékben egyénileg (önmaga vezeti)	696	69,5 %
Külföldi utazás gyakorisága			Részen egyénileg, részben utazási irodával	198	19,8 %
Évente egyszer	289	28,8 %	Teljes mértékben utazási irodával, utazás nélkül	108	10,8 %
Évente két-három alkalommal	517	51,6 %			
Évente négyszer vagy többször	196	19,6 %	Helyszín, ahol a legtöbb időt töltötte		
Magyarországi látogatás célja			Budapest	696	69,5 %
Áttutazás	32	3,2 %	Balaton	165	16,5 %
Vásárlás	37	3,7 %	Egyéb település	84	8,4 %
Városnézés	337	33,6 %	Sokfelé jár, vagy körutazáson vesz	51	5,1 %
Bulizás, szórakozás	69	6,9 %	Nem tudja/nem válaszol	6	0,6 %
Rokonok, ismerősök	64	6,4 %	Honnan hallott Magyarországról?		
Kulturális rendezvényen való részvétel	41	4,1 %	Barátok, ismerősök	458	45,7 %
Vízparti nyaralás, üdülés	160	16,0 %	Utazási kiállítás	115	11,5 %
Egészségmegőrzés	61	6,1 %	Utazási magazin (nyomtatott)	202	20,2 %
Sportrendezvényen való részvétel	18	1,8 %	Instagram, Facebook	258	25,7 %
Hivatalos út	39	3,9 %	Utazási blog, vlog	223	22,3 %
Kirándulás, túrázás, vízi sport, Természetjárás	126	12,6 %	Tartalommegosztók felületek (pl. YouTube)	214	21,4 %
Egyéb	18	1,8 %	Magyarország hivatalos weboldal	292	29,1 %
Útitársak			Kereső hirdetések (pl. Google Ads)	378	37,7 %
Egyedül (1 fő)	109	10,9 %	Értékelőoldalak	347	34,6 %
Kettesben (2 fő)	521	52,0 %	Mikroblog (pl. Twitter)	76	7,6 %
Családdal, rokonokkal (min. 3 fő)	274	27,3 %	Tanulmányok	94	9,4 %
Csoportosan barátokkal, munkatársakkal (min. 3 fő)	98	9,8 %			

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

5.1.2 Az utazási döntésben szerepet játszó tényezők vizsgálata

A Turisztikai Világszervezet 2015-ös felmérése (UNWTO, 2016) is rávilágít a turisták részéről jelentkező fokozott biztonság iránti igényre, mely egyre hangsúlyosabb szerepet játszik a nemzetközi utazásokkal kapcsolatos döntéshozatalban. Mivel Magyarországon az eltöltött vendégéjszakák felét a külföldi turisták generálják, így fontos ismerni a külföldi turisták desztináció-választásában meghatározó tényezőket és azok súlyát.

A mintába beválasztott tíz nemzet utazási döntéseit befolyásoló tényezőket 28 állítás mentén értékelem. A külföldi válaszadók ötfokozatú Likert-skálán fejezték ki véleményüket, hogy mennyire fontosak számukra az adott szempontok (*16 biztonsághoz kapcsolódó – kék színnel jelölve és 12 általános, biztonsággal összefüggésbe nem hozható tényező*) az utazási döntésük meghozatalában. A 10. táblázatban részletesen bemutatom az egyes utazási tényezőkre adott átlagértékeket, és az ezek alapján kialakult fontossági sorrendet.

10. táblázat: Utazási döntésben szerepet játszó tényezők fontossági sorrendben

#	Szempont	Átlag
1.	Jó ár-érték arányú szolgáltatások	4,12
2.	Biztonságos környezet	4,07
3.	Terrorfenyegetettség mentes legyen	4,06
4.	Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek	4,05
5.	Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helyszíneket	4,03
6.	Minél több történelmi, kulturális attrakciót tudjak megtekinteni	3,98
7.	Elkerülni a fertőzésveszélyes helyszíneket	3,95
8.	Ismeretlen, helyi étel- és italkülönlegességeket kipróbálni	3,93
9.	Újdonságérzet	3,91
10.	Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése	3,91
11.	Olyan helyre utazni, ahol előtte még nem jártam	3,89
12.	Helyiek és kultúrájuk alaposabb megismerése	3,86
13.	Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket	3,85
14.	Természetben sok időt tudjak eltölteni	3,81
15.	Elkerülni az eltévedést	3,76
16.	Utazási biztosítást kötni	3,73
17.	Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni	3,72
18.	Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról (például konzuli szolgálaton keresztül)	3,68
19.	Az utazás előre megtervezett legyen (útvonal, időbeosztás, szállásfoglalás)	3,65
20.	Kevés esély legyen természeti katasztrófák (földrengés, szélvihar, áradás stb.) előfordulására	3,63
21.	Érintetlen, kevésbé kiépített turisztikai infrastruktúrájú úti cél	3,60
22.	Az utazással együtt járó fáradalmak mérséklése (könnyű megközelíthetőség)	3,60
23.	Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban	3,54
24.	A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése (például múzeumi vagy koncert belépés előtt)	3,51
25.	Rokonok, ismerősök ajánlása	3,39
26.	Akadálymentesítés (ideértve az ételallergiákat is)	3,28
27.	Izgalom, kaland akár veszélyek árán is	3,24
28.	Az élmények megosztása a közösségi médiában (például Facebook, Instagram)	3,07

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az utazási döntéssel kapcsolatos kérdésblokk összeállítása során nem feltétlenül volt szempont az egyes turizmusbiztonság alterületek éles lehatárolása, ennek ellenére természetesen beazonosíthatók, kategorizálhatók az egyes változók. Továbbá fontos megjegyezni, hogy a kérdéssor nem csak a Magyarországot érintő utazási döntésre vonatkozott, hanem általánosságban mérte fel a válaszadók véleményét.

A megkérdezett turisták fogyasztói magatartását tekintve az utazási döntés meghozatalakor a jó ár-érték arányú szolgáltatások állnak az első helyen 4,12-es átlagértékkel. Az átlagok sorrendje alapján látható, hogy az első öt helyből négyet biztonsággal kapcsolatos tényező foglal el. A biztonságos és terrorfenyegetettségtől mentes környezet mellett a válaszadók olyan helyeket keresnek fel legszívesebben, ahol el tudják kerülni a bűncselekményeket, illetve, hogy a szolgáltatók megkárosítsák, átverjék őket. Ha az első tíz helyen szereplő tényezőt elemezzük, megállapítható, hogy hat biztonsághoz kapcsolódik és négy általános szempont.

Az általános tényezők közül a legfontosabb a jó ár-érték arányú szolgáltatásokat követően, hogy a választott úti cél minél több történelmi, kulturális látnivalót nyújtson (3,98) illetve, hogy a válaszadók gasztronómiai kíváncsiságuknak eleget téve minél több helyi étel- és italkülönlegességet ki tudjanak próbálni (3,93). Annak ellenére, hogy az újdonságérzet keresése viszonylag fontos a külföldi turistáknak, az izgalom és kalandvágy kiteljesítése nem fontos számukra (3,24), ahogy az sem, hogy az élményeiket másokkal meg tudják osztani a különböző közösségi média platformokon (3,07). Ebből az következtethető, hogy az új élményeket az ismeretlen helyszíneken inkább megélni szeretnék útitársaikkal, mint hogy azokat megosszák kevésbé közeli ismerőseikkel. A kalandok elkerülése továbbá a biztonság fontosságát erősíti meg, hiszen az magában hordoz némi kockázatot.

A biztonság nézőpontú tényezők közül a biztonságos, terrorfenyegetettségtől mentes helyszínek felkeresésén túl a külföldi turisták szem előtt tartják a döntésüknél, hogy a fertőzésveszélyes desztinációkat (3,95) és a gyakori bűncselekmények (4,03) helyszíneit elkerüljék.

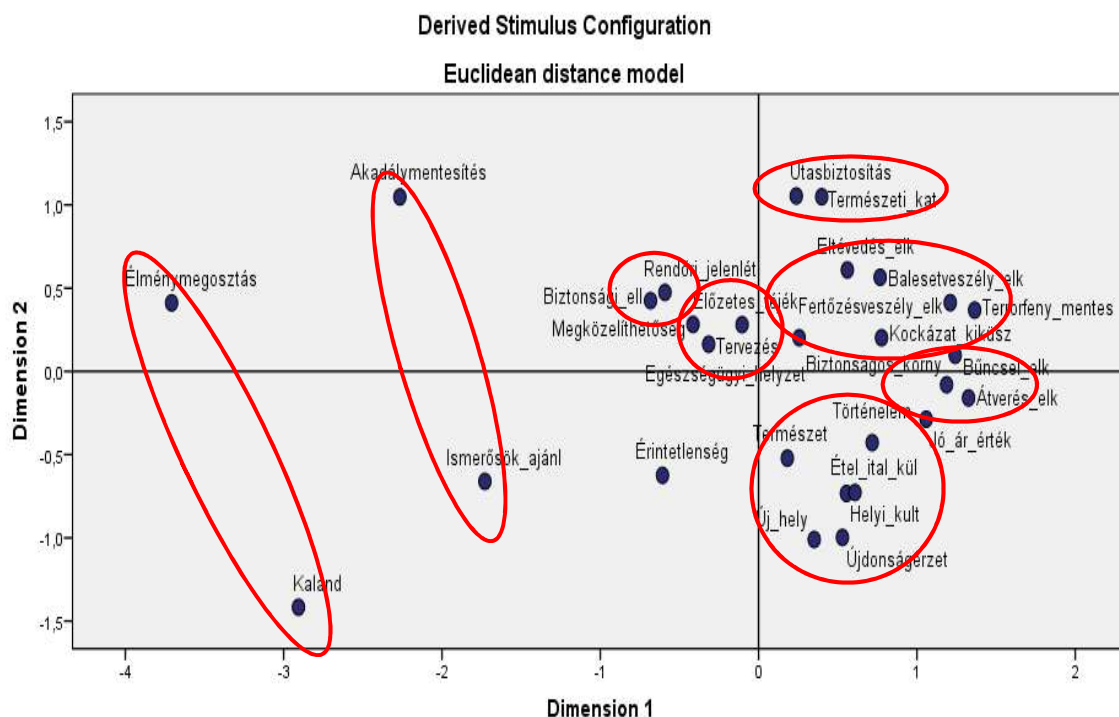
A 10. táblázatban szereplő sorrend az összesített külföldi adatokra (átlagokra) vonatkozik, azonban eltérést mutathat nemzetenként abban, hogy az utazási döntés során az egyes elemek milyen prioritást élveznek a többivel szemben. Ennek vizsgálatára a változók országonkénti sorrendjének áttekintése adhat választ. Ezen túlmenően egy új változó – a biztonsággal összefüggésbe hozható elemek számtani átlagán alapuló biztonságfaktor – bevezetésével szóráselemzést végzek annak vizsgálata érdekében, hogy a nemzetek kategóriaátlagai között fellelhető-e szignifikáns különbség.

Az utazási döntésben meghatározó szempontok sorrendisége alapján is változatos kép rajzolódik ki. Egyetértés látszik abban, hogy minden nemzet számára kiemelten fontos a jó ár-érték arányú szolgáltatások igénybevétele, ez az egyetlen tényező, amely a tíz nemzetnél az első öt hely valamelyikén szerepel. Románia és Oroszország válaszadói esetében az utazási szempontok sorrendjében az átlagok alapján az első tíz helyen legalább nyolc faktor biztonsággal kapcsolatos, míg Ausztria, Németország, Lengyelország és az USA válaszadói esetében ez a szám hétre tehető. A nemzetek biztonságfaktor-változó (BF) kategóriaátlagainak vizsgálata során is alátámasztásra került, hogy Oroszország és Románia megkérdezettei számára a biztonság elsőrendű az utazási döntésben. Az USA válaszadói annak ellenére, hogy

kevesebb számú biztonságfaktorba tartozó elemeket sorakoztattak fel az első tíz helyen, mint az előbbi két ország, mégis az átlagok alapján kiemelkedik a több ország közül. A szórássegítség mint ANOVA vizsgálati alapfeltétel ugyan nem teljesül, az eredmények elemzését ennek ellenére indokoltnak tartom egy robusztus F-próba keretében, ahol a Tamhane's T2 féle post-hoc tesztet használom a szignifikáns eltérések feltárására. Ennek alapján az USA átlaga jelentősen eltér (magasabb) a többi országhoz képest, kivételt képez Románia és Oroszország. Ez összecsengést mutat a sorrendiség-vizsgálattal, ugyanis nemcsak, hogy sorrendben helyezik előrébb a biztonsággal kapcsolatos faktorokat, hanem magasabb átlagértékeket is párosítanak ehhez ezen nemzetek válaszadói (7. melléklet).

A továbbiakban az összetartozó és az egymással ellentétes, eltérő viszonyban álló tényezőket vizsgálom és ábrázolom a többdimenziós skálázás (MDS) mint adatredukciós eljárás módszerével, melyet a 14. ábrán kétdimenziós térben egy térképen szemléltetek. Mivel a modell illeszkedését mérő Stress-érték (0,12412) viszonylag kicsi, így alacsony, 12,4%-os hibával lehet a konfigurációt ábrázolni.

A térképen (14. ábra) látható, hogy a megkérdezett külföldi turisták utazási döntésüknél bizonyos szempontok tekintetében hasonlóan vélekednek. A második dimenzió mentén jól elkülöníthetők az origótól felfelé elhelyezkedve a biztonsággal kapcsolatos szempontok, míg az ellentétes irányban az általános tényezők csoportosulnak. Az első dimenzió a fontosság mértéke mentén értelmezhető. A piros színnel jelölt körök jelzik az egyes tényezők megítélésében fellelhető hasonlóságot, összetartozást.



14. ábra: Utazási döntés szempontjai kétdimenziós térben a külföldi válaszadók körében
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Jól ábrázolódik, hogy egy desztináció történelmi, kulturális adottságai, az új helyi étel- és italkülönlegességek kipróbálása, a helyi kultúra alapos megismerése, egy új hely felfedezése hasonlóan fontos és jellemző a válaszadókra. Az ábra jobb felső negyedében a biztonsággal kapcsolatos szempontok tömörülnek és képeznek különálló csoportokat. A kutatásban résztvevők hasonló mértékben törekednek a balesetveszélyes területek, a fertőzésveszély, a bűncselekmények és terrorfenyegetett turisztikai területek elkerülésére, melyek a szempontok fontossági sorrendjében is elől szerepelnek. A biztonsági ellenőrzéseket és a fokozott rendőri jelenlétet szinte egy lapon említik az eredmények alapján a külföldi turisták, melyet a pontok közelsége is alátámaszt.

Ugyanilyen mértékű kapcsolódás lelhető fel a térkép bal felső negyedében, ahol a tudatosságot, a felelősséget szimbolizáló faktorok képeznek egy blokkot, mely szerint az előre eltervezett utazás, program, a desztináció egészségügyi helyzetéről, biztonságosságáról való előzetes tájékozódás vonatkozásában hasonlóan vélekednek a felmérésbe bevont személyek.

Az élmények megosztása és a veszélyes, kalandos területek felkeresése a térképen teljesen „elszigetelve” ábrázolódik, csakúgy, mint az akadálymentesítés és az ismerősök ajánlása. Mind a négy tényező az utolsók között szerepel a fontossági sorrendben, viszont értelmezésüket tekintve a fontosság mértéke még így is közepes szintre tehető. Továbbá a két-két tényező egymással ellentétes irányban jelenik meg a térképen, mely jelentésbeli különbségüket támasztja alá. Habár nem volt tudatosan meghatározva a válaszadóknak a szempontok kétféle csoportosítási aspektusa, mégis a térképen ez kellőképpen kifejeződik.

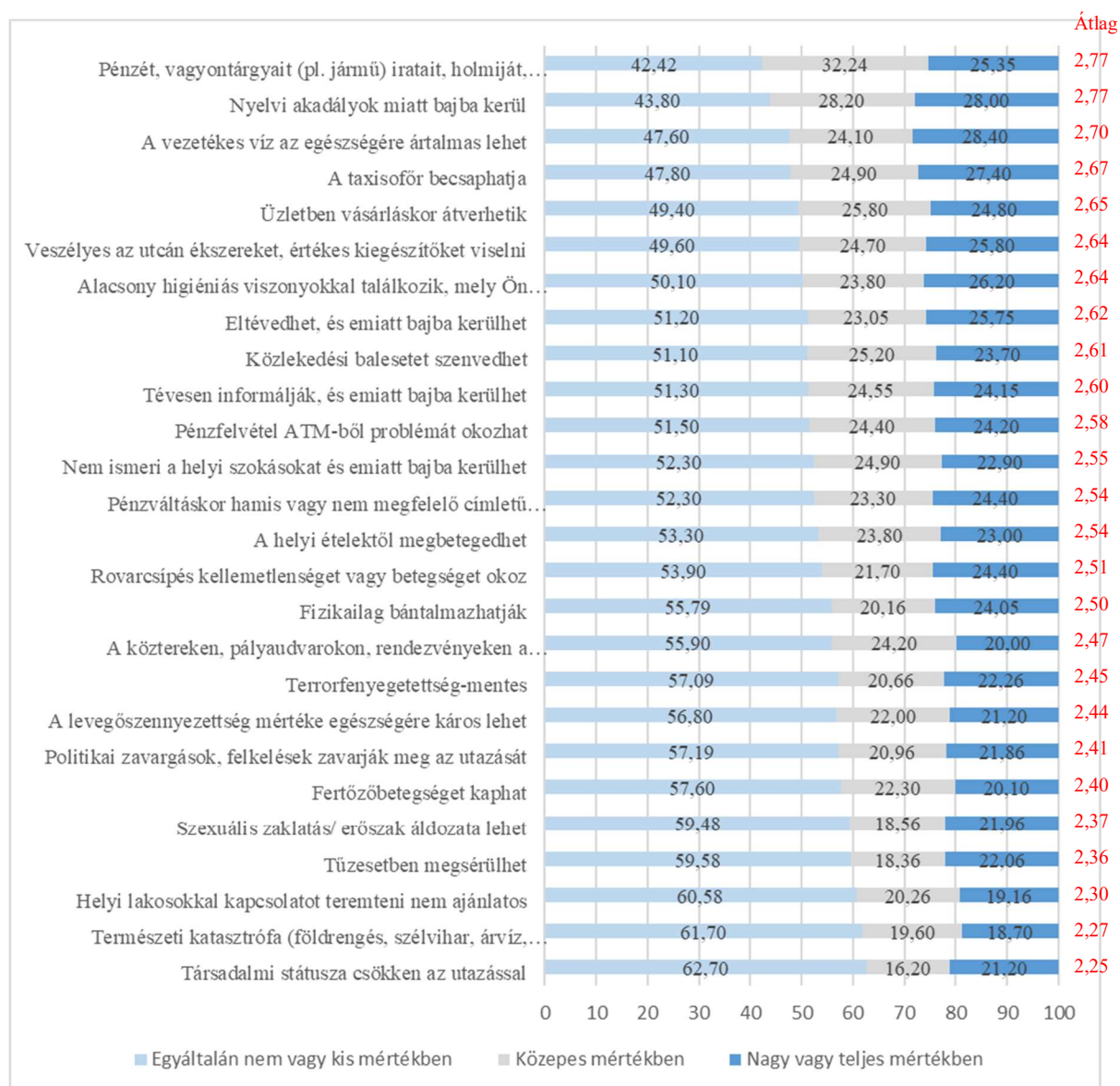
5.1.3 Kockázátészlelés a külföldiek szemével legutóbbi magyarországi utazási tapasztalatok alapján

A kutatásban való részvétel feltétele volt, hogy a külföldi kitöltő az elmúlt egy évben (2018. december és 2019. december között) minimum egy vendégéjszakát eltöltött hazánkban. A kutatás külföldi résztvevőinek korábbi magyarországi tapasztalataik alapján 26 szemponton végighaladva kellett értékelniük az ország turizmusbiztonságát ötfokozatú Likert-skálán. (A 15. ábrán szereplő eredmények könnyebb áttekinthetősége érdekében háromfokozatúvá redukáltam az értékelést.)

A megkérdezett külföldi turisták több mint 50%-a évente két-háromszor is elutazik, közel 30%-uk évente minimum legalább egyszer, továbbá hogy a hazánkba látogatók külföldi turisták több mint fele már több alkalommal is járt Magyarországon a lekérdezés időpontjáig (lásd 5.1.1 fejezet). Ez arra enged következtetni, hogy a válaszadók jelentős részének nagyobb rálátása, tapasztalata van országunkkal kapcsolatosan, mint egy egyszerű átutazás vagy látogatás. Ennek tudatában az adatelemzés eredményei még hitelesebbnek tekinthetők és általános érvényűnek elfogadhatóak.

A 15. ábrán leolvasható (pirossal jelölt) átlagok alapján az összes kockázati tényező három alatti átlagértéket kapott a külföldi válaszadóktól, ennek alapján kimondható, hogy a megadott tényezők inkább kismértékben vagy egyáltalán nem merültek fel mint rizikófaktor a legutóbbi magyarországi látogatásuk alkalmával. A legnagyobb mértékű kockázatot a vagyontárgyak eltulajdonítása jelenti a válaszadók véleménye szerint, melyet a magyar nyelv mint akadályozó

tényező követ. Ezekkel szemben a legkevésbé az merült fel a turistákban, hogy egy magyarországi utazással a presztízszük, társadalmi státuszuk csökkenne.

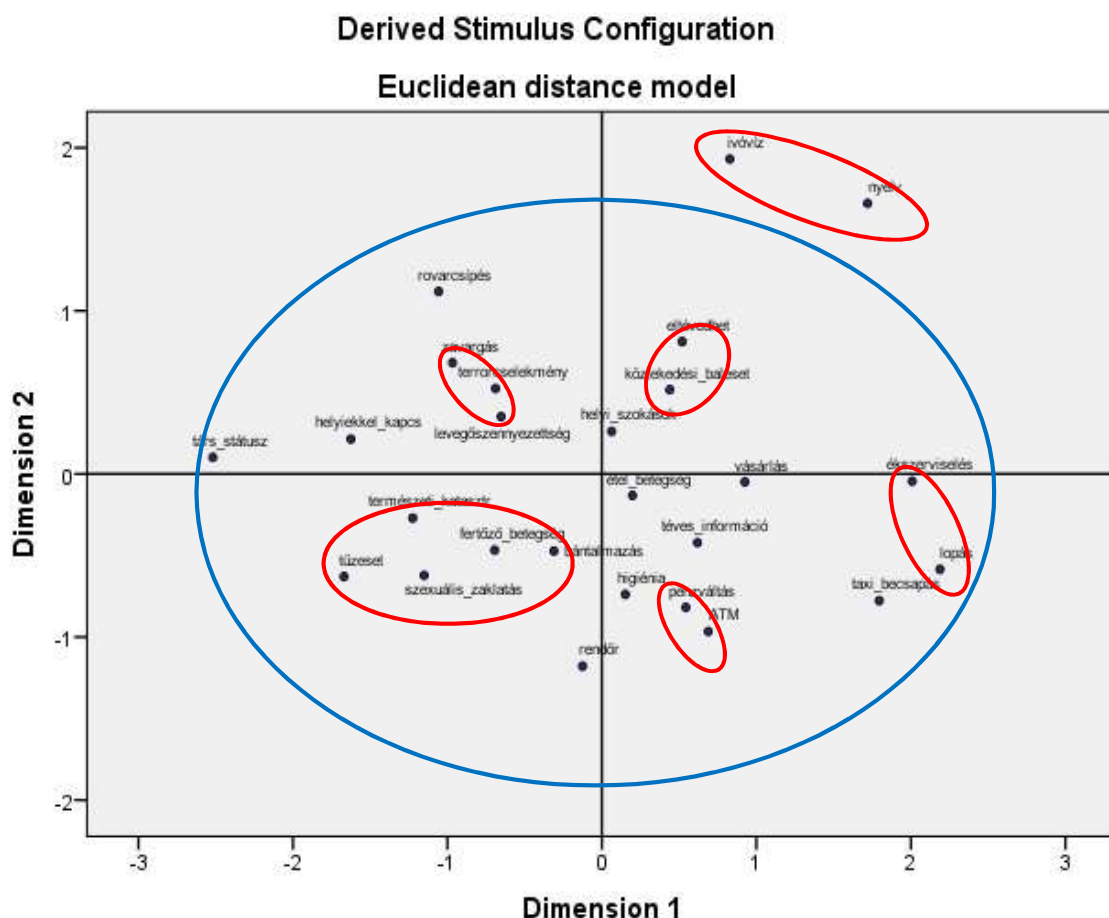


15. ábra: Kockázati szempontok értékelése a külföldi megkérdezettek körében a megoszlás arányában

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A tényezők MSD módszerrel konfigurált térképe 20,3%-os hibával ($\text{Stress} = 0,20367$; $\text{RSQ} = 0,79706$) került ábrázolásra, mely a hibahatár értékének mérséklése érdekében további adatredukciót követel, melyhez új indikátorokat vezettek be.

A 16. ábrán jelölt piros körvonalak jelzik a hasonlóan megítélt vagy tartalmilag összetartozó kockázatokat. A vagyontárgyak eltulajdonítása és a taxisok által történő becsapás, vagy a higiénias körülményekből, a vezetékes víz fogyasztásából eredő kockázatok és a nyelvi akadályok miatt felmerülő kockázatok hasonló értékelést kaptak a válaszadóktól. Mivel a tényezők az origó körül szétszóródva, kör alakban vették fel pozíciójukat, melyen kívül csak az



16. ábra: Korábbi utazási tapasztalatok alapján történő kockázátészlelés külföldi válaszadók körében

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A fentiek ismeretében további adatredukciót végeztem a korábban is használt indikátorok bevezetésével centrírozott adatokból számítva. Habár a hibaszázalék 9,8%-ra csökkent, jelentős konfigurációs fejlődést nem sikerült elérni (8. melléklet), ugyanis az ábra központi magjába tömörülve jelenik meg a közbiztonság és egészségbiztonság, mint hasonlóak – szinte ugyanolyannak – vélt területek, melyhez közel ábrázolódik az eligazodás és műszaki biztonság alterülete, majd ezektől teljesen eltávolodva eltérő irányokban a pszichológiai kockázatok, a természeti katasztrófák és a terrorizmus kockázata. Ugyan jobban kirajzolódnak a hasonló és ellentétes területek, de lényegi következtetés nem vonható le, melynek feltételezett oka a nemzetek közötti különbözőségeken rejlik, így elengedhetetlennek tartom az indikátorok vizsgálatát mind a tíz ország vonatkozásában, hogy értékelhető eredményeket tudjak bemutatni.

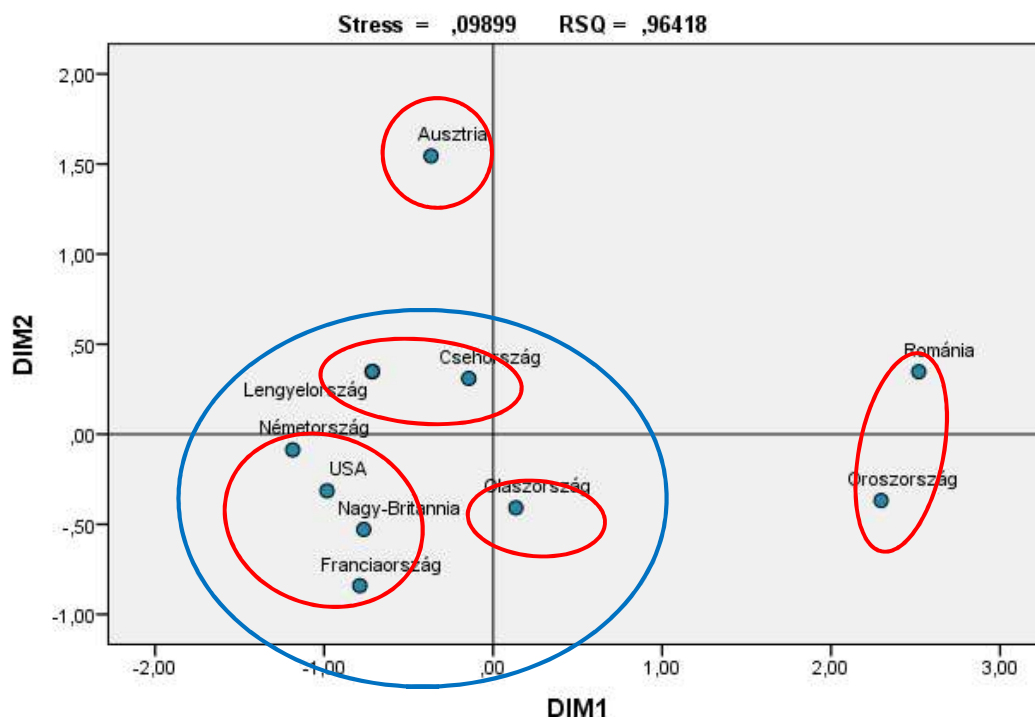
Az egyes turizmusbiztonság területek országonkénti részletezése előtt azonban érdemes áttekinteni az országok egymáshoz viszonyított elhelyezkedését a kockázateszlelés terében.

A 17. ábra 10% alatti hibával mutatja a vizsgálatba bevont országok egymáshoz való elhelyezkedését annak tükrében, hogy a korábbi tapasztalataik alapján milyen kockázatok merültek fel a magyarországi utazásaik során.

A 15. ábrán már ismertettem az egyes kockázati tényezőkhöz rendelt átlagértékeket a nemzetközi minta válaszai alapján, viszont az országokénti eltérések, ezáltal kockázateszlelés szempontjából azonos csoportok feltérképezése is elengedhetetlen.

Az országokénti teljes átlagokat és a minta átlagától való eltérést (9. melléklet) megvizsgálva az USA (3,09) az egyetlen ország, amelynek a válaszadói szinte az összes utazási kockázatot nagyobb mértékűnek észlelték, mint a többi nemzet megkérdezettjei. Az amerikai turisták magyarországi utazásaik során közepes vagy nagy mértékben tapasztaltak vagyontárgyak eltulajdonításával kapcsolatos problémákat, illetve a higiéniai viszonyokra vonatkozóan is nagyobb aggodalmukat fejezték ki, mint más nemzetek válaszadói. Az átlagok alapján az USA-t Németország (2,79) és Olaszország (2,57) követi, azonban ezek az értékek önmagukban nem elegendők, hogy végleges következtetéseket vonjunk le.

Az észlelési térkép (17. ábra) a teljes átlagokra, és egyelőre nem alterületekre van kivetítve. Megállapítható, hogy Németország, az USA, Nagy-Britannia és Franciaország válaszadói nagyon hasonló percepciókat társítanak az egyes utazási kockázatokhoz, úgy ahogyan a cseh és lengyel megkérdezettek. Ausztria válaszadóinak kockázateszlelése eltérően alakul a többi ország válaszadóihoz képest, csakúgy, mint Románia és Oroszország megkérdezettjeinek percepciói. Az egyes turizmusbiztonság alterületek tüzetes vizsgálata szükséges annak felderítése érdekében, hogy ezek az országok miért éppen így tömörülnek, illetve távolodnak egymástól, melyhez a sokdimenziós skálázás és szórás-elemzés módszerét fogom használni a korábban meghatározott nyolc biztonsági területet érintve.



17. ábra: A küldőországok a szubjektív kockázateszlelés térben
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A varianciaanalízis szigorú statisztikai hüvelykujj-szabályaitól eltekintve (szórás egyezés mint alapfeltétel) mind a nyolc vizsgálati biztonságterületen kimutatható a szignifikáns különbség ($p=0,00<0,05$) a nemzetek kockázatesztelésében a robosztus F-próba alapján. Már az egyes kockázati tényezők elemzésekor is kitűnt, hogy az USA eltérően ítéli meg a korábbi magyarországi utazások során felmerült kockázatokat, mint a kutatásban résztvevő másik kilenc ország válaszadói, ez a tényezők összevonásával (átlagolásával) képzett turizmusbiztonság indikátornál is szembetűnő (11. táblázat).

11. táblázat: Biztonsági területek átlagértékei küldőpiaconként

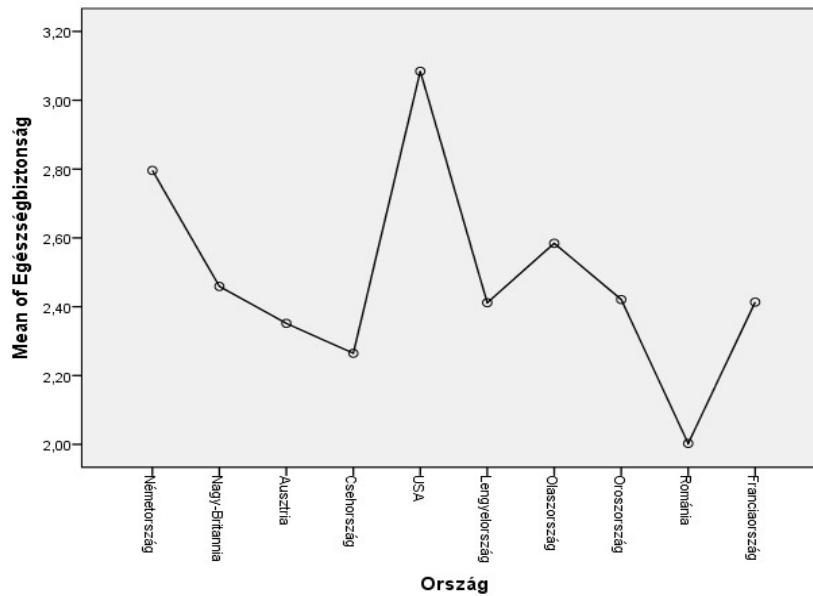
	Egészség biztonság	Közbiztonság	Fogyasztás- biztonság	Műszaki biztonság	Eligazodás- biztonság	Terrorizmus	Természeti katasztrófa	Pszichológi- ai kockázat
DE	2,80	2,78	2,88	2,78	2,85	2,69	2,60	2,65
GB	2,46	2,47	2,47	2,42	2,58	2,46	2,10	2,25
AT	2,35	2,32	2,43	2,38	2,43	2,07	1,96	2,03
CZ	2,26	2,13	2,29	2,14	2,37	2,13	1,80	1,87
USA	3,08	3,11	3,15	3,04	3,17	2,99	2,91	2,92
PL	2,41	2,33	2,51	2,39	2,57	2,24	2,17	2,18
IT	2,58	2,54	2,67	2,57	2,71	2,55	2,42	2,25
RU	2,42	2,47	2,64	2,57	2,53	2,53	2,24	1,91
RO	2,00	2,01	2,17	2,03	2,21	1,98	1,80	1,39
FR	2,41	2,33	2,53	2,28	2,43	2,38	2,06	2,15
Total	2,54	2,51	2,62	2,52	2,64	2,45	2,27	2,25

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az átlagok további elemzésével megállapítható, hogy az eligazodásbiztonság területének fejlesztésére kell a legnagyobb figyelmet fordítani, ugyanis tíz országból nyolc ehhez a területhez párosítja a legnagyobb kockázati tényezőt hazánkban. Másodikként a fogyasztásbiztonság az, ami közelít a közepes mértékű kockázat szintjéhez.

A nemzetek közötti különbségek szemléltetéséhez means plot (átlag-összehasonlítás) ábrákat használtam, statisztikai megerősítésükhöz a Tamhane's T2 posteriori tesztet futtattam le. Ha egymásra illesztenénk az egyes görbéket (10. melléklet), akkor a nemzetek hasonló tendenciát mutatnának egymáshoz viszonyítva az egyes biztonsági területek értékelésekor. Kivételt képez Ausztria a terrorfenyegetettség kockázatának felmerülése tekintetében, ugyanis az osztrák turistákban merült fel legkevésbé, hogy hazánkban egy esetleges terrorcselekmény áldozatává válhattak volna a legutóbbi látogatásuk alkalmával, mely választ adhat a 15. ábrán látható elkülönült elhelyezkedésére is.

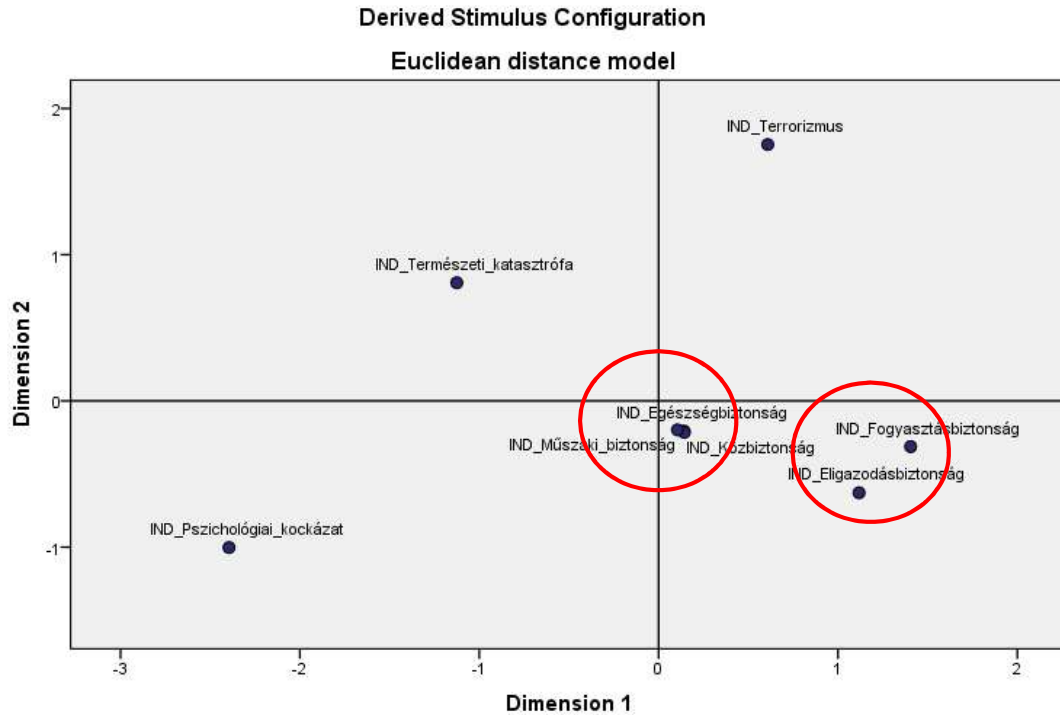
Amint már az átlagok (11. táblázat) jelezték, az Amerikai Egyesült Államok az egészségbiztonság területén „magasan” kiemelkedik a többi ország közül. Jelentős percepcióbeli különbség igazolható szinte az összes országgal szemben, csak a német és olasz turisták észlelése közelít az USA válaszadóinak a véleményéhez. Románia válaszadói az előbbiekkal szemben Magyarország egészségbiztonságát sokkal pozitívabban értékeli, a román turisták például a csapvízivásnak sem tulajdonítanak kockázatot, de megfigyelhető ez az attitűd más szomszédos vagy közelebb fekvő országok (Ausztria, Csehország) esetében is.



18. ábra: Nemzetek átlagainak összehasonlítása az egészségbiztonság területén
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Hasonló, szinte ugyanolyan képet rajzolnak ki az átlagok a közbiztonság és a műszaki biztonság területén is, mely alátámasztja ezekben az esetekben is az amerikai, német turisták magasabb kockázatesztelését, illetve a román és cseh látogatók pozitívabb utazási tapasztalatait. Az osztrák, cseh, francia és lengyel turisták a német és amerikai, a brit turisták csak az amerikai, míg az olasz és orosz látogatók az amerikai és román turistákkal szemben mutatnak szignifikáns különbséget közbiztonsági tényezőket figyelembe véve. A műszaki biztonság területét vizsgálva Románia nem csak az USA-tól, Németországtól és Olaszországtól, hanem Oroszországtól, Lengyelországtól is szignifikáns eltérést mutat, mely a közbiztonság és egészségbiztonság területén nem volt bizonyítható statisztikailag (11. melléklet).

A három területen – közbiztonság, műszaki biztonság és egészségbiztonság – észlelt, országok közötti különbségeket és azonosságokat az MSD térkép (19. ábra) is megerősíti 13%-os hibaérték elfogadása mellett. A külföldi turisták nehezen választják szét a kockázat mértéke szempontjából ezt a három területet. Emellett az eligazodásbiztonságot és a fogyasztásbiztonságot ítélik meg közel hasonlóan a válaszadók. A térképen látszik, hogy a terrorizmus, a természeti katasztrófák és a pszichológiai kockázat peremterületként helyezkednek el.



19. ábra: Korábbi utazások során felmerülő kockázati indikátorok ábrázolása kétdimenziós térben a külföldi válaszok alapján
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A helyi szokások ismerete, a helyiek segítőkészsége, a nyelvi akadályok csak néhány tényező az eligazodásbiztonság területéről, mely eltérő véleményt alakított ki a hazánkba látogató turistákban. Az USA „kitüntetett” helyen szerepel az átlagok sorrendjében, ők érezték ezt a biztonságterületet is a legvitathatóbbnak az összes ország közül, és e tekintetben is szignifikánsan különböznek a többi nemzettől Franciaországot és Németországot leszámítva. Az amerikai megkérdezettek 50%-a nagy mértékű kockázatnak (Likert-skálán 4-es vagy 5-ös érték) ítélte meg, hogy nem beszélték a helyi nyelvet, amikor hazánkba utaztak. Ez az arány a németeknél 40% feletti, a briteknél 20% alatt, míg az oroszoknál a 10%-ot sem éri el. Ebből adódóan az amerikai és német turisták jóval nagyobb elvárásokat támasztanak akár a közösen beszélt nyelv, akár a saját nemzetük nyelvének ismeretével szemben.

Az eligazodásbiztonság után a fogyasztásbiztonság területe jelent meg legnagyobb kockázatként (2,62-es átlagértékkel). Míg az amerikai és német turisták a fogyasztásbiztonságot tekintve is nagyobb szenzitivitást mutatnak, mint más küldőországok turistái, addig a cseh, osztrák és román turisták alig tapasztaltak fogyasztással kapcsolatos kockázatot a Magyarországon eltöltött idő alatt. A megkérdezett amerikai turisták statisztikailag bizonyítottan eltérően vélekednek a cseh, osztrák, brit, román és lengyel turistáktól, akárcsak a németek, akik viszont már nem térnek el véleményben a britektől. A taxisok által elkövetett becsapások az összes értékelte kockázati tényező (26 db) között a negyedik helyen szerepelnek a kockázatok sorrendjében 2,67-es átlagértékkel, első fogyasztásbiztonsági altényezőként. Mind az USA, mind Németország adatait elemezve a megkérdezettek 35%-a jelezte, hogy ez nagy mértékű kockázatot jelent hazánkban. A nyelvi akadályokkal összehasonlítva a taxis átveréseket kisebb kockázatnak tartják a turisták.

A terrorizmus mint napjaink egyik turizmusbiztonsági kihívása szintén az amerikai és német turisták szemében jelentkezik a legnagyobb kockázatként az átlagértékeket tekintve, míg az olasz, orosz és francia turisták által adott értékek is közelítenek hozzájuk. Románia mellett Ausztria szerint a legalacsonyabb a kockázata egy terrorcselekmény bekövetkezésének Magyarországon, mely korábbi utazásaik során is alacsony mértékben merült fel mint rizikófaktor.

Magyarország szerencsés helyzetben van a szélsőséges időjárás, a természeti katasztrófák bekövetkezési gyakoriságát illetően, így nem meglepő, hogy a válaszadók a második legalacsonyabb kockázatú turizmusbiztonság indikátornak vélik. A kategóriaátlagokat analizálva szignifikáns különbség van az USA és a többi küldőország között, Németországtól és Olaszországtól eltekintve.

Összesítve a fentieket elmondható, hogy a turizmusbiztonság indikátorok kis és közepes mértékű kockázati szintűek, mely megerősíti, hogy a külföldi turisták nem tapasztaltak olyan mérvű veszélyt korábbi utazásaik során, hogy azt desztináció-specifikus problémaként kelljen kezelni. Ebből adódik, hogy a Magyarországra érkező turisták is úgy érzik, hogy az országunk látogatása nem jár presztízsveszteséggel, társadalmi státuszuk csökkenésével, nem úgy, mint például egy korábbi katasztrófa sújtotta helyszín felkeresése.

Amennyiben nem a nemzetek, hanem a korosztályok közötti különbségeket vizsgáljuk a hazánkba látogató külföldi turisták körében, statisztikailag igazolt különbség csak a pszichológiai kockázat (12. melléklet) területén mutatható ki, mely szerint a fiatalabb (18-44 éves) korosztály körében nagyobb mértékben merült fel rizikóként korábbi látogatásuk során, hogy társadalmi státuszuk csökken egy magyarországi látogatás miatt. Ugyan az egészségbiztonság vonatkozásában sem volt szignifikáns eltérés a korcsoportok kategóriaátlagai között, – ha szigorúan a statisztikai hüvelykujj-szabályokat számításba vesszük –, azonban az átlagokat összehasonlító ábrán (12. melléklet) megfigyelhető, hogy 54 év felett már nagyobb mértékű kockázatként éltek meg bizonyos biztonsági (például egészségbiztonság) területeket, mint a fiatalabb korosztályba tartozók.

5.1.4 Külföldi turistákat fenyegető kockázatok vizsgálata

A 5.1.3. alfejezetben ismertetett eredmények a turisták korábbi utazási tapasztalataira vonatkoztak, míg ebben a fejezetben azt vizsgálom, hogy a külföldi megkérdezettek mekkora kockázatot tulajdonítanak egyes turizmusbiztonság-aspektusú helyzetek, problémák előfordulásának, és ezek mekkora veszélyt jelentenek egy hazánkba látogató turista számára.

A kérdőívben felsorolt turizmusbiztonsági tényezők közül a válaszadók a legmagasabb kockázatúnak a repülőtéren, pályaudvaron őrizetlenül hagyott poggyász eltulajdonítását ítélték meg, mely az ötfokozatú Likert-skála szerint is csak közepes mértékű kockázatnak (3,00) felel meg.

Magyarországra biztosítás nélkül utazni szintén közel közepesen kockázatos (2,94), akárcsak tiltott helyen parkolni (2,93) vagy zsebtolvajlás (2,88) áldozatává válni. A korábbi utazási tapasztalatokkal összevetve ezeket az eredményeket megállapítható, hogy a személyes

tapasztalatokat a válaszadók szinte általánosítják, illetve kivetítik. Ugyan a tényezők sorrendjében figyelhető meg különbség, az átlagértékek a legtöbb esetben párhuzamba hozhatók.

A fentiekkel szemben az étteremben, bárban történő fogyasztást (2,20) alig tartják kockázatosnak, csakúgy, mintha egy biztonsági ellenőrzésnek kellene magukat alávetni egy múzeumba vagy egy rendezvényre való belépés előtt.

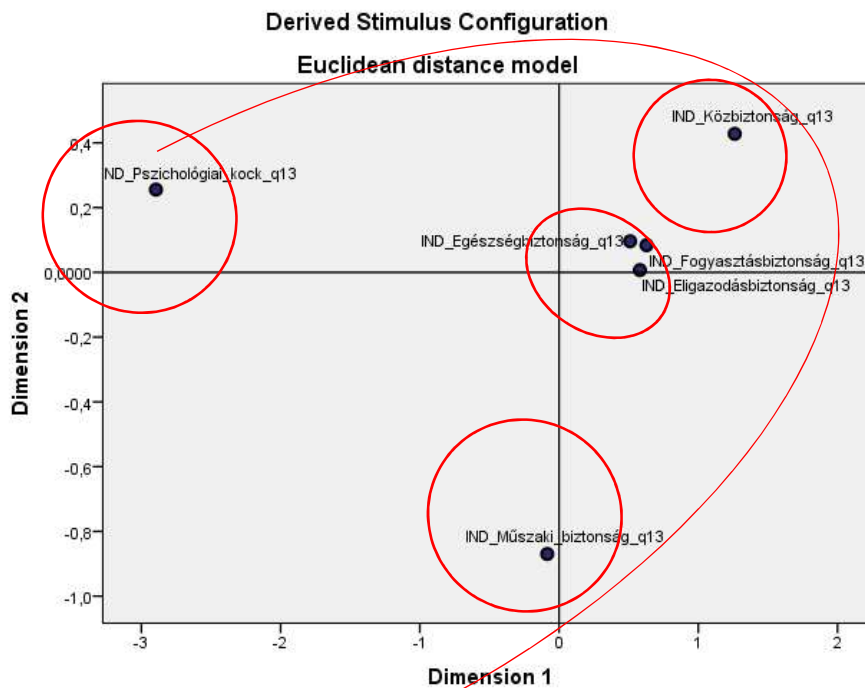
12. táblázat: Turizmusbiztonsági tényezők sorrendje a kockázati mérték tükrében a külföldi válaszok alapján

Leíró statisztika		Átlag	Szórás
#	Változó		
1.	Poggyászt, csomagot repülőtéren, pályaudvaron, szálloda halljában őrizetlenül hagyni	3,00	1,20
2.	Biztosítás nélkül utazni	2,94	1,20
3.	Tiltott helyen parkolni	2,93	1,14
4.	Zsebtolvajlás áldozatává válni	2,88	1,11
5.	Éjszaka az utcán tartózkodni	2,77	1,14
6.	Utcai árustól vásárolni	2,68	1,17
7.	Csapból vizet inni	2,66	1,16
8.	Egyedül sétálni egy parkban	2,63	1,15
9.	Folyókban, tavakban fürdőzni	2,62	1,18
10.	Ügyet intézni a nyelv és helyi szabályozások ismeretének hiányában (pl. rendőrségen)	2,58	1,13
11.	Kórházba kerülni	2,56	1,12
12.	Eltévedni egy városban	2,55	1,13
13.	Megbetegedni és orvoshoz fordulni	2,53	1,10
14.	A turisztikai zónát elhagyni	2,50	1,18
15.	Pénzt váltani	2,49	1,12
16.	Szolgáltatások igénybe vételekor rossz ár/érték arány	2,47	1,12
17.	Rovarcsípést szenvedni	2,47	1,13
18.	Utcai büfében étkezni	2,47	1,12
19.	Tömegrendezvényen részt venni (fesztivál, koncert, felvonulás)	2,45	1,10
20.	Taxiba szállni	2,45	1,15
21.	Csak bankkártyás fizetésre készülni	2,44	1,13
22.	A tájékozódást segítő megfelelő táblákat értelmezni	2,44	1,13
23.	Saját gépkocsival közlekedni	2,42	1,16
24.	Autót bérelni	2,40	1,13
25.	Bankautomatából készpénzt felvenni	2,39	1,15
26.	Vallási különbségekből adódóan konfliktusba kerülni	2,37	1,21
27.	Bankkártyával fizetni	2,36	1,21
28.	Eltévedés esetén helyiek segítségét kérni	2,34	1,14
29.	Helyi tömegközlekedést igénybe venni	2,32	1,17
30.	Sétahajózáson részt venni	2,30	1,18
31.	Készpénzzel fizetni	2,25	1,18
32.	Biztonsági ellenőrzésen (múzeum, koncert) átesni	2,20	1,13
33.	Étteremben, bárban fogyasztani	2,20	1,17

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

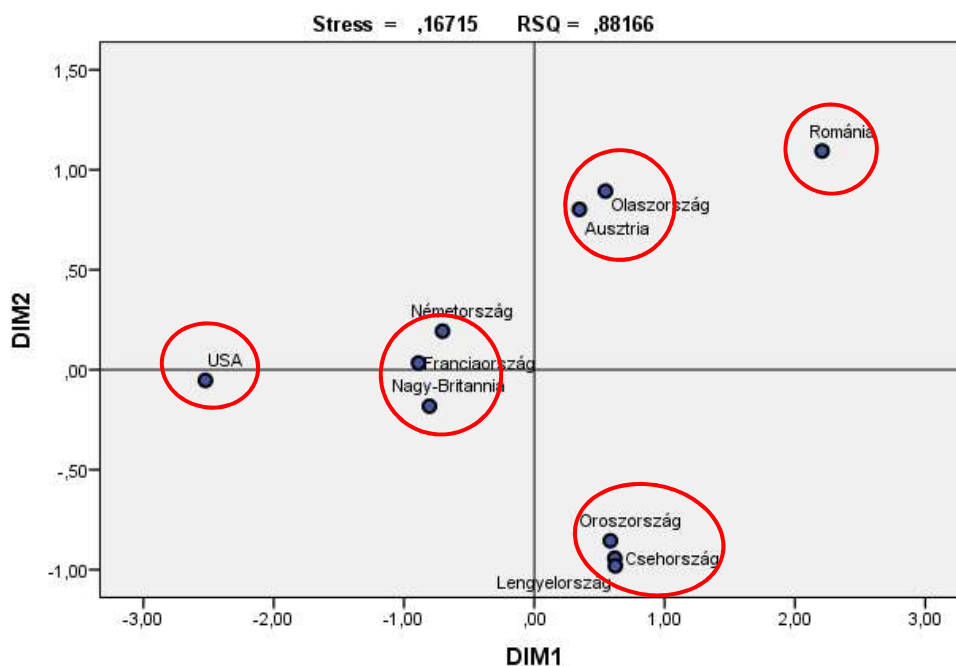
A turistákat potenciálisan fenyegető kockázatok észlelését kétdimenziós térben 14,73%-os hibával, illeszkedési rátával konfiguráltam (13. melléklet). Csakúgy, mint a korábbi kérdésblokk MDS konfigurációjánál, ezen a térképen sem mutatnak a változók jelentős összetartozást annak vonatkozásában, hogy a turizmusbiztonság azonos területéhez kapcsolódnának-e tartalmilag, ezért további adatredukciót tartok szükségesnek.

Az új észlelési térkép (20. ábra) 6,5%-os illeszkedési hibával szemlélteti az indikátorok elhelyezkedését (hasznló, illetve ellentétes percepciókat), a közbiztonságot, a műszaki biztonságot és pszichológiai kockázatokat eltérő negyedekben ábrázolja. Az indikátorokra adott átlagértékek is jelzik, hogy a közbiztonság (2,70) a legmagasabb átlagértékkel távolodik el a többi változótól, míg a pszichológiai kockázat (2,20) a legalacsonyabb értékkel. A fogyasztásbiztonság, eligazodásbiztonság és egészségbiztonság egymáshoz és az origóhoz közeli helyzetben vannak. Az indikátorok tartalmi összetartozásukat tekintve a korábbi tapasztalatok alapján kapott észlelési térképhez (8. melléklet) hasonlítanak, ebben az objektív észlelésben azonban jobban elhatárolódnak egymástól a vizsgált faktorok.



20. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok kétdimenziós ábrázolása külföldi válaszok alapján
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Mivel a külföldi minta tíz nemzet válaszadóinak véleményét fedí le, így biztos, hogy az országok között adódnak kisebb-nagyobb eltérések a kockázateszlelésben. A vizsgált országok kockázateszlelésben mért egyezéseit és különbségeit újabb észlelési térképen keresztül mutatom be. Ugyan az illeszkedési, ábrázolási hiba majdnem 17%-os, ezért további módszerek (szórásanalízis) bevonása is elengedhetetlen a végső következtetések levonásához.



21. ábra: A küldőországok az objektív kockázatesztelés terében
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A tapasztalatokon alapuló percepciókra utaló térképpel (17. ábra) összehasonlítva, az USA és Románia kockázatesztelése még inkább elkülöníthető a többi nemzettől, míg Franciaország, Németország, Nagy-Britannia csoportba tömörülése, illetve Olaszország és Ausztria, valamint Oroszország, Lengyelország és Csehország csoportos elhelyezkedése figyelhető meg.

Az amerikai turisták magasabb kockázatesztelési szintje ismét minden indikátor esetében igazolható, míg a cseh, orosz, lengyel és román látogatók alacsonyabb kockázati mértéket rendeltek az egyes alterületekhez; a román turisták kockázatesztelése az alacsony értékek ellenére eltér az orosz, cseh és lengyel turistákétól. Ennek feltételezhető oka az egyes indikátor-csoportok eltérő megítélése, melyet további vizsgálatnak vetek alá.

13. táblázat: Turizmusbiztonság-indikátorok átlagai országonkénti bontásban

	Egészség- biztonság	Közbiztonság	Fogyasztás- biztonság	Műszaki biztonság	Eligazodás- biztonság	Pszichológiai kockázat
DE	2,65	2,77	2,70	2,55	2,59	2,43
GB	2,45	2,69	2,49	2,33	2,42	2,15
AT	2,31	2,58	2,42	2,20	2,27	1,94
CZ	2,24	2,50	2,43	2,12	2,25	2,04
USA	2,94	3,03	2,94	2,87	2,92	2,66
PL	2,41	2,72	2,49	2,21	2,50	2,05
IT	2,42	2,64	2,45	2,19	2,34	2,19
RU	2,42	2,69	2,41	2,24	2,39	1,87
RO	2,45	2,64	2,42	2,20	2,39	2,11
FR	2,51	2,69	2,55	2,44	2,49	2,19
Total	2,50	2,70	2,56	2,37	2,47	2,20

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az átlagokat tanulmányozva látható, hogy az összes ország a közbiztonságot véli a legkockázatosabbnak az összes indikátor közül, de meg kell jegyezni, hogy ezek még mindig csak kis és közepes mértékben jelentenek rizikót a turistákra számára. A korábbi utazások tapasztalatait figyelembe véve azonban a válaszadók nem a közbiztonsági problémákat említették meg mint felmerült kockázatot, hanem 80%-ban a fogyasztásbiztonsággal, illetve az eligazodásbiztonsággal kapcsolatosakat (11. táblázat).

A varianciaanalízis szigorú statisztikai hüvelykujj-szabályaitól eltekintve (szórás egyezőség mint alapfeltétel) az összes vizsgálati biztonságterület vonatkozásában (13. táblázat) kimutatható a szignifikáns különbség ($p=0,00<0,05$) a nemzetek kategóriaátlagai között a robosztus F-próba alapján.

A korábbi elemzésekhez hasonlóan az Amerikai Egyesült Államok Németországgal karöltve a többi nemzethez viszonyítva nagyobb kockázati mértéket társít annak, hogy egy turista egészségbiztonságával összefüggésbe hozható veszély fenyegeti.

Csehország és Ausztria az előbbiekkal szemben szintén kitűnik, ugyanis ezek az országok bírnak a legalacsonyabb kockázati mértékkel. Hasonló tendencia figyelhető meg szinte a többi biztonsági területen is, kivételt képez a pszichológiai kockázatok alterülete, ahol Ausztria és Oroszország adták összesítésben a legalacsonyabb átlagértéket, azaz őket zavarja legkevésbé például a hosszú várakozás biztonsági ellenőrzések során vagy a magyarországi utazásból eredő presztízsvesztés. Szeretném kihangsúlyozni, hogy habár ezeknél az országoknál volt a legalacsonyabb az átlagérték, nem igazolt a statisztikailag jelentős különbség a legtöbb országhoz képest (kivéve az USA és Németország).

A korosztályok átlagértékei között az összes biztonságterületen kimutatható szignifikáns eltérés az F-próba elvégzése után ($p=0,000<0,05$). Bármely indikátort vizsgálva ugyanaz a görbe rajzolódik ki (14. melléklet), miszerint a 18-44 éves korcsoport átlagértékei szignifikánsan különböznek a 45 éves és annál idősebb turisták által adott értékektől.

Az életkor mellett az iskolai végzettségnek is ugyanolyan hatása van az összes indikátort megvizsgálva. Az alapfokú végzettséggel rendelkező válaszadók a középiskolai és felsőfokú végzettségűekkel összehasonlítva statisztikailag bizonyítottan magasabb mértékű kockázateszlelést tanúsítanak. Az alapfokú végzettségű külföldi turisták kockázatosabbnak ítélik meg a magyarországi utazásokat, mint azok, akiknek legalább középfokú végzettségük van (15. melléklet).

5.1.5 Magyarország turizmusbiztonsága a küldőpiac biztonságosságához viszonyítva

Az előbbi fejezetekben az egyes biztonságterületek külön-külön kerültek elemzésre. A vizsgálati módszer során a kitöltők az egyes területeket állítások mentén értékelték, és nem az elméleti háttérben ismertetett fogalom meghatározások alapján.

A válaszadóknak egy 0-200-ig terjedő skálán kellett megadniuk, hogy saját országukhoz képest Magyarország mennyire biztonságos. (A saját országban történő biztonságérzetet tekintjük 100-as értéknek).

A válaszadók 21,6%-a pontosan ugyanolyan biztonságosnak ítéli meg Magyarországot, mint saját országát. Az egyes küldőországokat elemezve ez az arány Csehországon belül a legmagasabb (26,8%), míg Olaszország esetében a legalacsonyabb (15,7%). Hazánkat kétszer olyan biztonságosnak a megkérdezetteknek csak az 5,5%-a véli, az országon belüli legmagasabb arányt tekintve Románia áll az első helyen 9,4%-kal. A válaszadók 3,7%-a szerint pontosan fele annyira biztonságos Magyarország.

A külföldi turisták jelentős része (63,1%) Magyarországot saját országánál biztonságosabbnak vagy legalább ugyanolyan biztonságosnak érzékeli (14. táblázat). A pontosan ugyanolyan biztonságosnak megítélők aránya a mintában 21,6%. Az egyes küldőországokat elemezve ez az arány Csehországon belül a legmagasabb (26,8%), míg Olaszország esetében a legalacsonyabb (15,7%). Hazánkat kétszer olyan biztonságosnak a megkérdezetteknek csak az 5,5%-a véli, az országon belüli legmagasabb arányt tekintve Románia áll az első helyen 9,4%-kal.

A román, az amerikai és brit turisták esetében fordult elő a legnagyobb arányban, hogy biztonságosabbnak ítélték meg hazánkat saját országukkal szemben, míg a francia, német és osztrák megkérdezettek körében a legmagasabb az arány, akik kevésbé biztonságosnak ítélik meg Magyarországot saját hazájukhoz képest (14. táblázat).

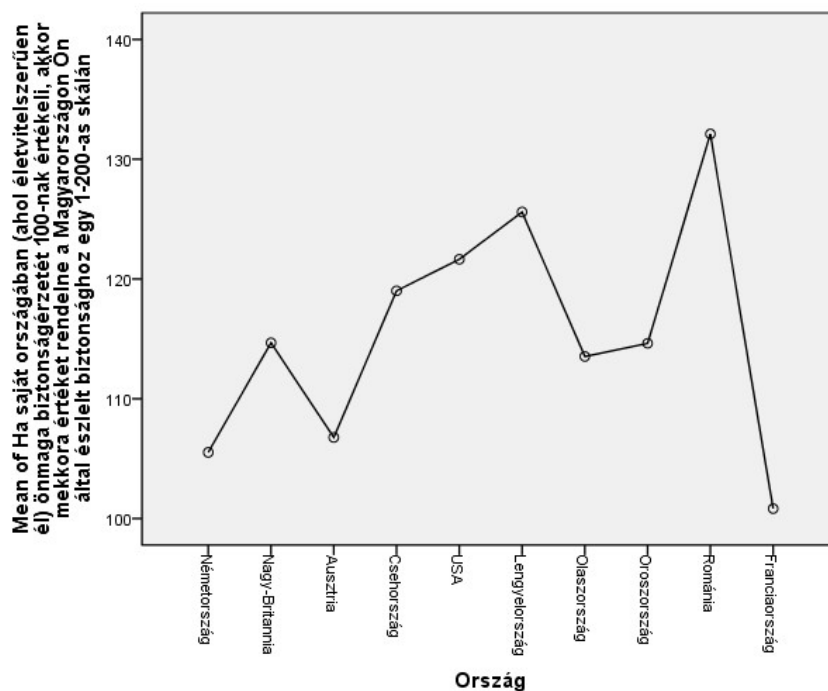
14. táblázat: Külföldi turisták biztonságérzete – megoszlás az értékelési tartományok szerint

	0-99	100-150	151-200	SUM
DE	44,7%	40,2%	15,0%	100,0%
GB	37,7%	46,5%	15,8%	100,0%
AT	43,0%	42,0%	15,0%	100,0%
CZ	29,9%	51,5%	18,6%	100,0%
USA	27,1%	44,7%	28,2%	100,0%
PL	28,9%	49,4%	21,7%	100,0%
IT	41,0%	38,6%	20,5%	100,0%
RU	33,3%	51,3%	15,4%	100,0%
RO	23,4%	42,2%	34,4%	100,0%
FR	44,2%	38,5%	17,3%	100,0%
SUM	36,9%	44,1%	19,0%	100,0%

Megjegyzés: a pontszámok átkódolása az eloszlás függvényében (16. melléklet), illetve értelmezhetőség érdekében alakult a fentiek szerint.

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az átlagokat elemezve a román turisták képviselik a legmagasabb átlagértéket (132,11), akiket Lengyelország (125,59) és az USA (121,65) követ. A legalacsonyabb értékeket Franciaország, Németország és Ausztria veszi fel az ábrán (22. ábra), mely alapján ezek az országok ítélik meg Magyarországot legkevésbé biztonságosnak saját országuk biztonságához viszonyítva, melyeket az előbbi keresztábra-elemzés is előrevetített.



22. ábra: A külföldi turisták biztonságérzete Magyarországon (saját) küldőországukhoz képest (átlagok összehasonlítása)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A referenciaszinttől (100) való eltérést többek között a jólét színvonala, a helyi nyelv, a helyi politika (köztük bevándorláspolitikai), a rendvédelmi intézkedések színvonala (szigorúság, rendőri jelenlét), a helyi lakosok viselkedése és vendégszeretete, a turisták, a használt valuta, a vallás és a helyi szokások, a környezet tisztasága eredményezik a külföldi válaszadók szöveges indoklása szerint.

Az 1-99 közötti pontszámot adó válaszadók a nyelvismeret hiányából adódóan érzik magukat kevésbé biztonságban Magyarországon, továbbá a közbiztonsághoz kapcsolódóan a zsebtolvajlást, a rendőri jelenlét alacsony szintjét jegyezték meg válaszaikban biztonságérzetet csökkentő tényezőként.

5.1.6 Biztonság mint asszociáció vizsgálata Magyarország imázsában

Az eddigi fejezetekben részletesen vizsgáltam és ismertettem a Magyarország turizmusbiztonságát meghatározó tényezőket és azok fogyasztói megítélését. A kérdőív kitöltői a szakirodalom alapján előre kiválasztott szempontok mentén formáltak véleményt hazánk turizmusbiztonságával kapcsolatban, de fontos azt is áttekinteni, hogy a biztonság témaköre egyáltalán felmerül-e a Magyarországgal kapcsolatban kialakult imázképükben. Ennek felderítésére a külföldi kitöltőknek a kérdőív elején meg kellett osztaniuk egy nyílt kérdés keretében, hogy mi az első dolog, ami Magyarországról eszükbe jut.

98% feletti azon válaszok aránya, melyek biztonsággal értékelhetők, és hiteles eredménnyel szolgálnak az elemzés szempontjából. A kitöltők leggyakrabban egy-két szóval jellemezték

Magyarországot, de voltak válaszdók, akik mondatokban fejezték ki, mi jut eszükbe elsőre hazánkról.

Az adatok (szavak, szókapcsolatok) tisztítását követően összesen 1339 szó állt rendelkezésemre a válaszdóktól, melyek összesen 316 különféle kifejezést fedtek le. A leggyakrabban előforduló elem Budapest volt 198 említéssel, melyet a Balaton (72), majd a hazánkban előforduló ételek (49) követtek. A „finom ételek” szókapcsolatot további 22 fő említette, így a magyar ételek szinte ugyanolyan központi jelentőséggel bírnak az imázs szempontjából, mint a Balaton. A 23. ábrán illusztrált szófelhőben szereplő szavak mérete is szemlélteti (említési gyakoriság függvényében), hogy melyek a legmeghatározóbb tényezők, érzések, kapcsolódási pontok Magyarország imázsával kapcsolatban.



23. ábra: Magyarország észlelt imázs szófelhőben
Forrás: Saját szerkesztés (WorldClouds.com) (2020)

Magyarország turizmusában az egészségturizmus kulcsfontosságú szerepet tölt be, mely az országgal kapcsolatos szótársításokban is visszaköszön a termálfürdők, fürdők, gyógykezelés, gyógykúra szavak megjelenésével. A válaszdók szemében Magyarország egy szép ország, mely gazdag kulturális és történelmi értékekkel rendelkezik, de emellett a természeti táj szépsége is ugyanúgy elbűvöli őket, és első emlékképként ez jelenik meg a szemük előtt (17. melléklet). Néhány konkrét hungarikum (csabai és gyulai kolbász, tokaji borvidék, PICK téliszalámi, kürtöskalács, Hévízi-tó, magyar puszta, gulyásleves, paprika, halászlé) is azonosításra került a válaszdók által, azonban összesen csak 97 említéssel a több mint 1300-

ból. Magyarország észlelt imázsának kialakulásában viszont a helyieknek, a magyar embereknek nagy szerepe van, ugyanis számos pozitív jelző illetve a lakosokat (barátságosak, kellemesek, kedvesek, vendégszeretők), akik a Magyarországon eltöltött idejük alatt a hangulatos légkör megteremtéséhez nagyban hozzájárultak.

Magyarország észlelt imázsát vizsgálva a következő nagyobb tématerületeket és kapcsolódó főbb szótársításokat lehet azonosítani, melyek természetesen átfedésben is vannak egymással:

- I. Főváros, Budapest (Duna, hidak, látnivalók – például Parlament, Gellért-hegy, Lánchíd, Erzsébet híd, fürdők).
- II. Balaton (gyermekkor, nyár, időjárás, klíma, napsütés, üdülés, meleg).
- III. Borok és gasztronómia (magyar konyha, fűszerek, csípős ételek, finom ételek, ételkülönlegességek, lángos, pörkölt, bogrács, Tokaj, borok, hegyvidék).
- IV. Hungarikumok, magyar sajátosságok (csabai és gyulai kolbász, tokaji borvidék, PICK téliszalámi, kürtőskalács, Hévízi-tó, magyar puszták, gulyásleves, paprika, halászlé, magyar nyelv, forint, Rubik-kocka).
- V. Egészségturizmus (fürdők, termálfürdők, termálvíz, kezelések, gyógykúra, wellness, Hévíz, fogászat).
- VI. Történelem, kultúra (múzeumok, kastélyok, műemlékek, látnivalók, építészet, Parlament, autentikus, hagyományok, I-II. világháború, csárdás).
- VII. Természeti környezet (szép táj, puszták, tiszta, hegyvidék, Tokaj, folyó, Duna, nyugalom, zöld).
- VIII. Magyar nemzet (emberek, magyarok, légkör, kedvesség, nehéz nyelv, Orbán Viktor, V4, miniszterelnök, család, barátság, európai, kelet-európai).

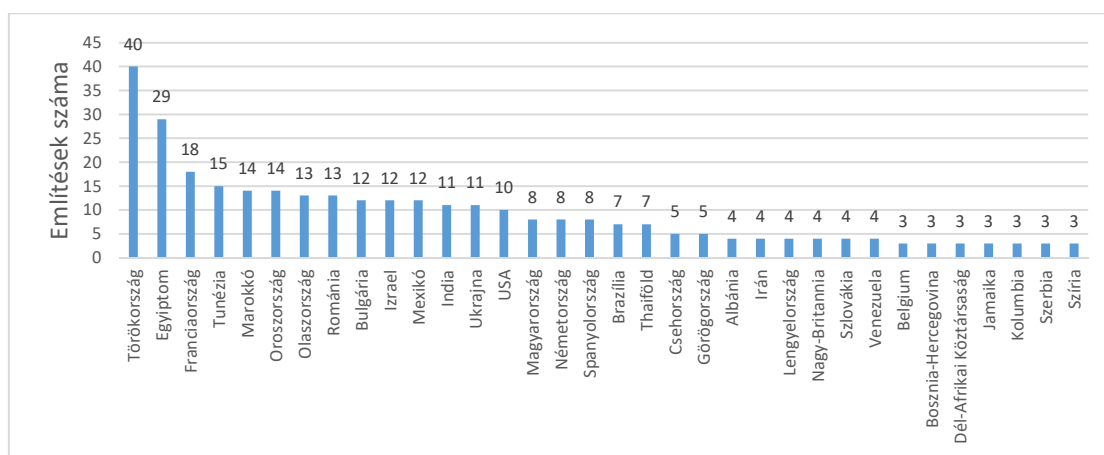
Habár a külföldi turisták az utazási döntésben szerepet játszó tényezőknél a biztonságos desztinációt a második legfontosabb szempontnak ítélték meg (10. táblázat), mégsem elsőrendű a gondolataikban a biztonság kérdése tudat alatt, hiszen Magyarországgal kapcsolatosan öt említés történt biztonsághoz kapcsolódóan. Ezek arra irányultak, hogy Magyarország biztonságos, és ez az első dolog, ami Magyarországról eszükbe jut. Egyetlen említés sem történt arra vonatkozóan, hogy Magyarország ne lenne biztonságos úti cél, illetve egyéb, turizmusbiztonságot érintő kockázat sem került megfogalmazásra a nyílt kérdésre adott válaszokban, mely a korábbi eredményeket – összességében alacsony turizmusbiztonsági kockázat – igazolja.

5.1.7 Turisztikai desztinációk megítélése a megkérdezett külföldi turisták szemével

Az empirikus kutatás során nemcsak a Magyarországgal kapcsolatos biztonságérzet került megvizsgálásra a küldőországokhoz képest, hanem, felmérésre került a hazánkba látogató külföldi turisták között az is, hogyan látják más desztinációk biztonságosságát. Ennek vizsgálatára két kérdést tettem fel a kérdőívben: egyrészt olyan országokkal kapcsolatosan kellett véleményt formálniuk, ahol már jártak és nem érezték magukat biztonságban, illetve olyanokat, ahova szívesen elutaznának, de biztonsági okok miatt nem mernek útra kelni. Az előbbi kérdésre adott válaszokban a saját észleléseknek, tapasztalatoknak, míg az utóbbi

kérdésre adott válaszokban a desztinációról kialakult (negatív) imázsképnek van nagyobb szerepe.

A megkérdezett külföldiek 37%-a jelezte, hogy volt már olyan országban, ahol egyáltalán nem érezte magát biztonságban. A válaszadók által összesen 74 ország, térség került megnevezésre, melyek közül azokat fogom tüzetesebben vizsgálni a biztonsági problémák oldaláról, melyek legalább 10 esetben említésre kerültek.



24. ábra: A megkérdezett külföldi turisták által felkeresett, nem biztonságosnak ítélt országok
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Első helyen, 40 említéssel Törökország került a lista élére, ahol a biztonságérzet csökkenését a terrortámadásoktól, bűnözéstől való félelem, illetve a lopások, tolvajlások okozzák. Ezeken kívül ugyan kisebb esetszámokkal a (szexuális) erőszaktól, zaklatástól való aggodalom is megjelent, valamint a helyi lakosokkal történő összetűzések és a vallási eredetű konfliktusok keltettek félelmet az utazás során.

Törökország mellett Egyiptomot (29 említés) jelölték meg a válaszadók a második legmagasabb gyakorisággal. A kutatásban részt vevő külföldiekben szinte ugyanazok váltják ki a félelmet Egyiptomban, mint Törökországban, amelyeken kívül még a helyi zavargások, a felkelések, egy háború kitörése is megfogalmazásra kerültek mint aggodalomra okot adó tényezők.

Az előző két ország esetében a terrorizmustól való félelem dominált, ez Franciaország esetében sincsen máshogy, azonban itt már a terrorizmus és a bevándorlók közötti összefüggést is kihangsúlyozták a válaszadók.

A válaszadók közül 15 fő Tunéziát hozta fel példaként, ahol korábban már járt, és ahol a biztonságérzetét alacsonynak ítélte meg. Ennek legfőbb kiváltó oka a terrorizmustól való félelem volt, csakúgy, mint Marokkóban, ahol még a rablások és helyiek gerjesztenek kettős érzéseket a biztonságérzet tekintetében.

Oroszországban ezzel szemben a rendvédelmi szervekkel szemben volt a legnagyobb ellenérzésük a válaszadóknak, még hozzá a rendőri túlkapásokat illetően. A zsúfolt helyeken a rablások, tolvajlások is további aggodalomra adtak okot a megkérdezett turistáknak.

Annak ellenére, hogy Olaszország is nem egyszer volt már a terroristák célkeresztjében, ennek ellenére, akik ott jártak, inkább a helyiekre, a közbiztonságra (zsebtolvajlás, lopás) vonatkozóan tapasztaltak negatívumokat.

A válaszadók Romániában a helyieket és az elkövetett lopásokat, rablásokat valamint az egészségügyi helyzetet kifogásolták biztonsági szempontból, míg a szomszédos Bulgáriában a lopások (különös autólopás), rablások azok a bűncselekmények, melyek félelmet keltettek az odautazókban.

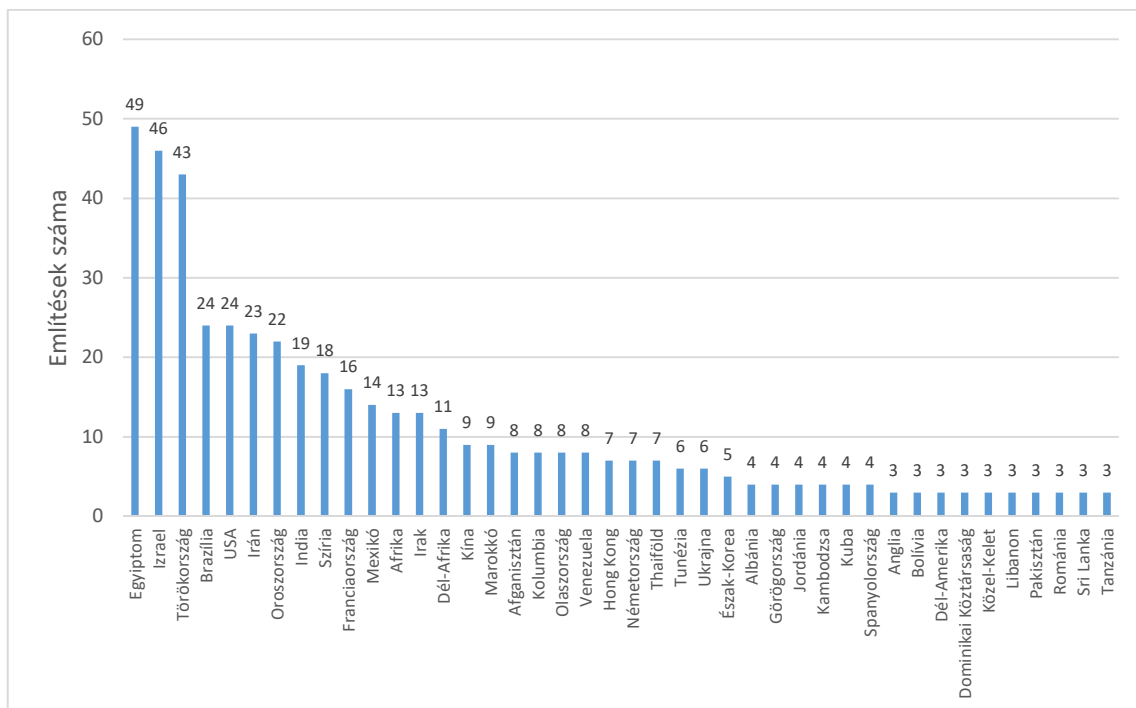
Izraelben szintén a terrorizmus és a helyi háborúk csökkentették a turisták biztonságérzetét. Mexikóban a rossz higiénias viszonyok, illetve a helyi támadások miatt féltek a turisták utazásaik során.

Amíg az előbbi országok vonatkozásában viszonylag hasonló tapasztalatok, percepciók jelentek meg, addig India színes képet mutat a biztonsági tényezők szempontjából. Az ázsiai országban tolvajlással, szexuális zaklatással, fertőző betegségekkel, helyi emberek viselkedésével kapcsolatos félelmeket fogalmaztak meg a megkérdezettek.

Ukrajnában szintén a rossz közbiztonság (erőszakos bűnözés) áll az első helyen annak tekintetében, hogy miért nem érezték magukat biztonságban az oda látogató turisták, emellett a korrupciót és a háborútól való félelmet jelezték még a megkérdezettek mint kockázati forrást.

Az USA kapcsán az erőszakos, fegyveres rablások, a bántalmazás és a terrorfenyegetettség miatt formáltak olyan véleményt a válaszadók, hogy nem biztonságos desztináció a turisták számára.

A következőkben azokat az országokat mutatom be, melyek vágyott úti célként szerepelnek a megkérdezett turisták körében, viszont nem utaztak el ezidáig biztonsági okokra, hiányosságokra hivatkozva. A válaszadók több mint fele (537 fő) jelölt meg ilyen országot, így 90 ország került fel összesen a nem biztonságosnak vélt országok listájára. Jelen esetben is csak azokat az országokat részletezem, melyek említési gyakorisága eléri a tízet.



25. ábra: A megkérdezett külföldi turisták által vágyott, de nem biztonságosnak ítélt országok
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Egyiptom, Izrael és Törökország szinte fej-fej mellett szerepelnek a lista élén közel azonos említési gyakoriságokkal. A 25. ábrán szereplő adatok jól jelzik, hogy Egyiptom (49 említés) történelmi-kulturális, földrajzi adottságai miatt közkedvelt úti cél lenne, azonban a terrorfenyegetettség, az emberrablásoktól, helyi lázadásoktól, felkelésektől való félelem igenis visszaveti a turisták utazási hajlandóságát. Törökország (43 említés) esetében hasonló helyzet írható le, szintén a merényletekkel, a háborúval szemben fokozott az aggodalom a turisták részéről, illetve a politikai helyzet bizonytalansága, valamint a nőkkel szembeni bánásmód is félelmet idéz elő korábbi személyes tapasztalat nélkül is. Izrael is vonzó turisztikai desztináció a turisták körében (46 említés), azonban a fegyveres összetűzések, a háború- és terrorveszély bizonytalanságot szülnek a fogyasztókban.

A következőkben azokat az országokat ismertetem, melyeket a válaszadók ugyan megemlítettek mint vágyott úti cél, viszont jóval kisebb gyakorisági mutatóval szerepelnek a válaszok között. Iránban (23 említés) a politikai feszültségek, a zavargások, a terrorizmus, a vallási különbségekből fakadó esetleges konfliktusok, Brazíliában (24 említés) a bűnözés, a rablások, a bűnbandák jelenléte, Oroszországban (22 említés) szintén a bűnözés, a bűnbandák, a rendőrségi túlkapások és a korrupció sarkalják arra a turistákat, hogy inkább távol tartsák magukat ezektől az országoktól.

Az Amerikai Egyesült Államokba (24 említés) túlnyomó részt a terrorveszélyre hivatkozva nem utaznának a válaszadók, míg az Indiába (19 említés) történő utazástól azért tartanak, mert félnek a különböző betegségektől (például ételmérgezés, fertőzések), a helyi bűnözéstől (például szexuális bántalmazás).

A külföldi turisták érdeklődést mutatnak Szíria (18 említés) iránt is, azonban az Iszlám Államtól, az iszlám vallástól, a háborúveszélytől és az esetleges visszajutási nehézségek miatt kockázatosnak vélik a közel-keleti országba történő látogatást.

A Franciaországba (16 említés) történő utazástól elsősorban a terroristáktól, bevándorlóktól való riadalom tartja vissza a turistákat, Mexikó (14 említés) esetében pedig a megkérdezettek az elhíresült droggartellek és bűnbandák, az ezekhez szorosan kapcsolódó erőszak miatt választanak inkább másik úti célt.

Irak (13 említés) csakúgy, mint Szíria hívogató egyes turisták számára, azonban a terroristák, a bűnözés és háború kockázata magasan értékelt körökben is. Az országok sorában sokan csak „Afrika” (13 említés) gyűjtőnév alatt említették meg konkrét ország megnevezése nélkül aggodalmaikat, melyek a fertőzésveszélyre, a rablásra, a bűnözésre, a vadállatok támadásaira terjedtek ki. Dél-Afrika (11 említés) esetében a gyenge közbiztonságra (lopások, támadások) és az egészségbiztonságra hegyvonatkozó kockázatokat emeltek ki.

5.2 A belföldi turisták körében végzett felmérés eredményei

5.2.1 *A mintában szereplő turisták szocio-demográfiai jellemzői és utazási szokásai*

A külföldi mintához hasonlóan a kutatásban részt vevő belföldi turisták kiválasztása is kvótás mintavételezésen alapult, a belföldi minta nem, életkor és településtípus tekintetében reprezentatív a magyar lakosságra vonatkozóan. A belföldi turisták körében végzett kutatási eredmények ismertetése előtt a mintába bevont magyar lakosok demográfiai jellemzőit, fogyasztási szokásait mint leíró statisztikai adatokat mutatom be ebben a fejezetben (15. táblázat).

Az online kérdőíves felmérésben 523 magyar lakos vett részt, akiknek 46,8%-a férfi, 53,2%-a nő. A mintában szereplő lakosok életkor szerinti bontása vonatkozásában a KSH korcsoportbontását vettem alapul. A 18-24 éves korosztály 5,2%-kal, a 25-44 éves korúak 40,9%-kal, a 45-54 éves korcsoportba tartozó kitöltők 16,8%-kal, az 55-64 éves korosztály 19,4%-kal, míg a 64 év felettiek 17,8%-kal képviseltetik magukat a mintában.

A mintában szereplők egyharmada a Közép-magyarországi régióban élő lakos, a többi régióból a kérdőívet kitöltő személyek közel hasonló arányban (10% - 11%) kerültek be a vizsgálatba. A válaszadók 18%-a a fővárosban, további 18%-a megyeszékhelyen, 34%-a városban, illetve egyharmada községekben él a településtípus szerint.

A kitöltők közel 59%-a az állami vagy magánszférában dolgozik, 23%-uk nyugdíjas, közel 9%-uk vállalkozóként dolgozik, 7%-uk tanuló vagy háztartásbeli, és mindössze 2,5%-uk volt munkanélküli a lekérdezési időszakban.

Iskolai végzettség tekintetében hasonló az érettségivel (46%) és a főiskolai vagy egyetemi diplomával (48,7%) rendelkezők aránya, az alapfokú végzettségűek aránya mindössze 5,3%.

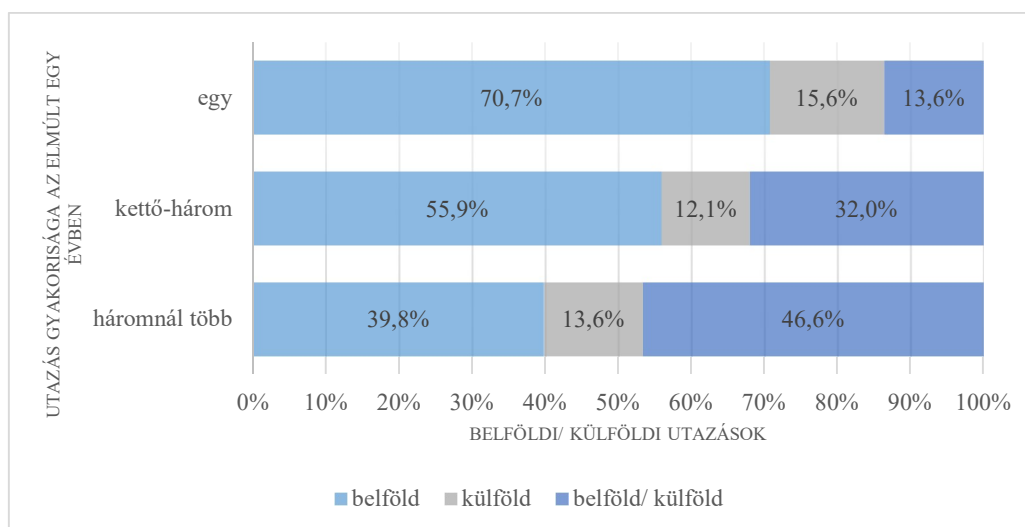
Utazási szokásaikat tekintve a válaszadók majdnem fele (49,2%) évente két-három olyan utazáson is részt vesz, mely során vendégéjszakát is eltölt egy adott turisztikai desztináción, 22,7%-uk pedig három vagy annál többször is elutazott turisztikai célból a lekérdezést megelőző egy évben. Összességében elmondható, hogy a kutatásban résztvevők jelentős aránya (71,9%) nem csak egy utazást tett turisztikai célból, mely az elemzés szempontjából fontos adat, hiszen minél nagyobb utazási tapasztalattal rendelkeznek a válaszadók, a fogyasztói észleléseket annál megbízhatóbbnak lehet tekinteni.

15. táblázat: A belföldi minta leíró statisztikai jellemzői

	n	%		n	%
Nem			Foglalkozás		
Nő	278	53,2 %	Tanuló	17	3,2 %
Férfi	245	46,8 %	Háztartásbeli	20	3,8 %
			Állami szférában dolgozik	120	23,1 %
Életkor			Vállalati szférában	187	35,7 %
18-24	27	5,2 %	Vállalkozó	44	8,4 %
25-44	214	40,9 %	Munkanélküli	13	2,5 %
45-54	88	16,8 %	Nyugdíjas	122	23,3 %
55-64	101	19,4 %			
65+	93	17,8 %			
			Iskolai végzettség		
Régió			Alapfokú iskola	28	5,3 %
Közép-Magyarország	158	30,2 %	Középiskola	240	46,0 %
Közép-Dunántúl	58	11,0 %	Főiskola/ egyetem	255	48,7 %
Nyugat-Dunántúl	52	10,0 %			
Dél-Dunántúl	49	9,4 %	Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és		
Észak-Magyarország	62	11,8 %	töltött legalább egy éjszakát otthonától távol?		
Észak-Alföld	76	14,6 %	Egy utazás	28	5,3 %
Dél-Alföld	68	13,0 %	Két-három utazás	240	46,0 %
			Három vagy több utazás	255	48,7 %
Településtípus					
Budapest	94	18,0 %	Jellemzően hova utazik?		
Megyeszékhely	94	18,0 %	Inkább belföldre	292	55,7 %
Város	178	34,0 %	Inkább külföldre	63	12,2 %
Község	157	30,0 %	Belföldre és külföldre	168	32,1 %

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A megkérdezettek 55,7%-a jellemzően inkább belföldre, 32,1%-a külföldre és belföldre is egyaránt szívesen utazik, mely az élénkülő belföldi keresletet tanúsítja Magyarországon. Az elmúlt egy évben három vagy annál több utazáson részt vett megkérdezettek 46,6%-a belföldre és külföldre is utazott, míg, akik csak egyszer utaztak el turisztikai célból, azok 70,7%-a jellemzően belföldi utazásokat tettek (26. ábra). Az adatok elemzéséhez és illusztrálásához keresztábra-elemzést végeztem, melyet a 18. számú melléklet tartalmaz.



26. ábra: Utazások gyakorisága a preferált turisztikai célterület vonatkozásában belföldi válaszok alapján

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A keresztábrával kapcsolatos további elemzésként a Pearson-féle X^2 próbát végeztem el, melynek megfigyelt értéke ($p=0,644$) magasabb, mint az általam korábban választott 5%-os szignifikanciaszint. Ennek alapján kimondható, hogy a változók függetlenek egymástól, további, a kapcsolat erősségére vonatkozó vizsgálat elvégzését nem tartottam indokoltnak.

Habár a fiatalabb korcsoportoknál (18-24 és 25-44) a legmagasabb a mintán belül azok aránya, akik legalább két-három utazáson részt vesznek egy évben, de kiugró adatoknak mégsem tekinthetők a keresztábra elemzése során. Hasonló tendencia figyelhető meg az úti cél tekintetében, azonban az arányok itt még jobban kiegyenlítődnek. A X^2 teszt alapján a vizsgált változók ebben az esetben is függetlenek (18. melléklet).

5.2.2 Utazási döntést befolyásoló faktorok vizsgálata

Az utazási döntések meghozatalában, a desztináció-választásban számos tényező szerepet játszik. A belföldi válaszadóknak is ugyanazokat a tényezőket kellett értékelniük egy ötfokozatú Likert-skálán, mint a külföldi turistáknak, melyek kb. fele-fele arányban vonatkoztak általános, illetve biztonsághoz kapcsolódó állításokra. A megkérdezett belföldi lakosok szerint – akik utazási tapasztalataiknak köszönhetően a turisták szemszögéből ítélték meg az egyes tényezők fontosságát –, a biztonság kérdése nem csak hogy meghatározó, hanem elsőrendű is más tényezőkhez viszonyítva.

16. táblázat: Utazási döntésben szerepet játszó tényezők fontossága

#	Szempont	Átlag
1.	Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek	4,43
2.	Jó ár-érték arányú szolgáltatás	4,36
3.	Elkerülni a fertőzésveszélyes helyszíneket	4,33
4.	Biztonságos környezet	4,30
5.	Terrorfenyegetettségtől mentes legyen	4,28
6.	Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helyszíneket	4,27
7.	Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket	4,18
8.	Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése	4,13
9.	Kevés esély legyen természeti katasztrófák (földrengés, szélvihar, áradás stb.) előfordulására	4,02
10.	Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni	3,94
11.	Az utazás előre megtervezett legyen (útvonal, időbeosztás, szállásfoglalás)	3,94
12.	Elkerülni az eltévedést	3,93
13.	Utazási biztosítást kötni	3,91
14.	Természetben sok időt tudjak eltölteni	3,90
15.	Helyiek és kultúrájuk alaposabb megismerése	3,89
16.	Újdonságérzet	3,81
17.	Minél több történelmi, kulturális attrakciót tudjak megtekinteni	3,77
18.	Az utazással együtt járó fáradalmak mérséklése (könnyű megközelíthetőség)	3,69
19.	Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról	3,62
20.	Olyan helyre utazni, ahol előtte még nem jártam	3,62
21.	Ismeretlen, helyi étel- és italkülönlegességeket kipróbálni	3,59
22.	A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése	3,46
23.	Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban	3,45
24.	Rokonok, ismerősök ajánlása	3,29
25.	Akadálymentesítés (ideértve az ételallergiákat is)	3,12
26.	Érintetlen, kevésbé kiépített turisztikai infrastruktúrájú úti cél	3,00
27.	Izgalom, kaland akár veszélyek árán is	2,57
28.	Az élmények megosztása a közösségi médiában (például Facebook, Instagram)	2,53

Megjegyzés: biztonsághoz kötődő szempontok kék színnel jelölve

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

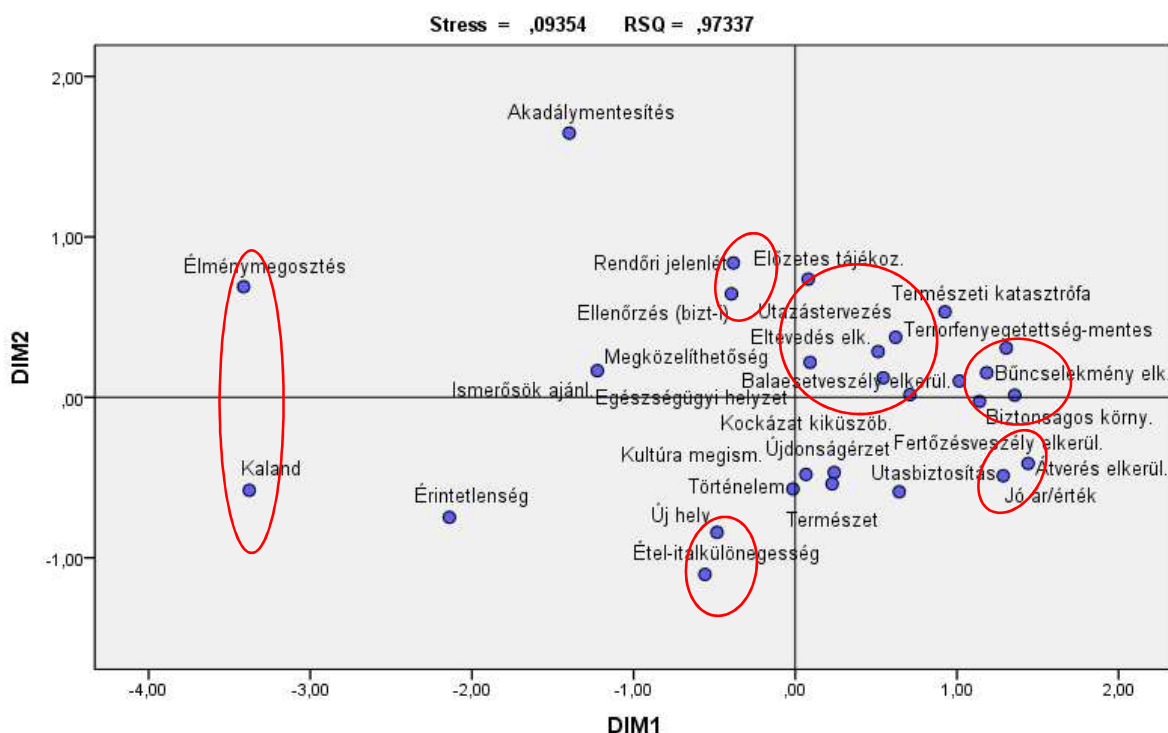
A legfontosabbnak ítélt tényezők rangsorában az első tíz helyen szereplő faktorból kilenc biztonsággal kapcsolatos. A biztonságfaktor utazási döntésben betöltött kiemelt jelentőségére utal továbbá, hogy a 16 biztonsággal kapcsolatos tényezőtől 12 változó 3,9 feletti átlagértékkel bír.

A 16. táblázatban részletesen látható, hogy mely utazási tényező milyen értékelést kapott. A megkérdezett belföldi turisták válaszai alapján a legmagasabb átlagértéket a szolgáltatók általi megkárosítás (4,43) elkerülése kapta, melyet a jó ár-érték arányú szolgáltatások igénybe vétele (4,36) és a fertőzésveszélyes helyek elkerülése (4,33) követett. Ugyan a jó ár-érték arányú szolgáltatásszínvonal nem feltétlenül hozható összefüggésbe közvetlenül a biztonsággal, viszont mindenképpen fogyasztással kapcsolatos, akárcsak az első helyen szereplő,

fogyasztásbiztonság alkategóriába tartozó tényező. A biztonság aspektusából tekintve, ha a turista nem megfelelő vagy elvárt ár-érték arányú szolgáltatást kap, akkor csalódik, károsultnak érzi magát. Az előzőek alapján feltételezhető, hogy a turisták fogyasztásbiztonsága lényegi elem az utazási döntés során.

A legkevésbé meghatározó szempontok között foglal helyet, hogy kalandos, izgalmaival teli utazáson vegyenek részt a turisták, illetve, hogy az élményeiket közösségi média platformokon osszák meg.

A többdimenziós skálázás eljárás eredményeként létrejövő kétdimenziós térképen (27. ábra) az első dimenzió (DIM1) a szempontok fontosságának feleltethető meg; az origótól jobbra a fontosabb, balra a kevésbé fontos elemek ábrázolódnak. A második dimenziót (DIM2) elemezve látható, hogy a pozitív térfélen inkább a biztonsággal összefüggésben álló elemek szerepelnek, míg a negatív térfélen általános, egy desztináció kínálatához kapcsolódó elemek jelennek meg. Mivel a modell illeszkedését mérő Stress-érték (0,09354) viszonylag kicsi, így alacsony, 9,4%-os hibával lehetett a konfigurációt ábrázolni.



27. ábra: Utazási szempontok kétdimenziós ábrázolása (MDS)

Forrás: Saját szerkesztés, (2020)

A térképen jól kirajzolódik az egyes elemek távolsága, illetve hogy azokat mennyire hasonlóan ítélik meg a mintában szereplő belföldi lakosok. Jelen esetben nincs értelme további adatredukciós eljárást végezni, ugyanis az általános és biztonsági tényezők minden bizonnyal két ellentétes póluson helyezkednének el, és eltűnnének a jelenlegi ábrán „összetartozó”, hasonlóan észlelt faktorok. A piros színnel jelölt körök jelzik az egyes tényezők megítélésében fellelhető hasonlóságot, összetartozást.

A vizsgálatban résztvevők hasonlóan vélekednek, hasonló fontosságot tulajdonítanak például annak, hogy egy új helyre utazzanak el, vagy ismeretlen ételkülönlegességeket próbáljanak ki

az utazásaik során. Ugyanilyen mértékű kapcsolódás lelhető fel a térkép jobb felső négyzetében, ahol a bűncselekményekről, természeti katasztrófákról, terrorfenyegetettségéről, összefoglalva potenciális veszélyforrásokról voltak hasonló meglátással a kutatásba bekapcsolódott magyar lakosok. A tudatosságot, előzetes felkészülést jellemző blokk is körvonalazódott a kétdimenziós ábrázolás révén a függőleges tengely mentén az első dimenzió pozitív ténfelén, ahol az előzetes tájékozódás a desztináció biztonságosságáról, az egészségügyi előírásokról, a tudatos útiterv meghatározása összekapcsolódó szempontoknak tekinthetők.

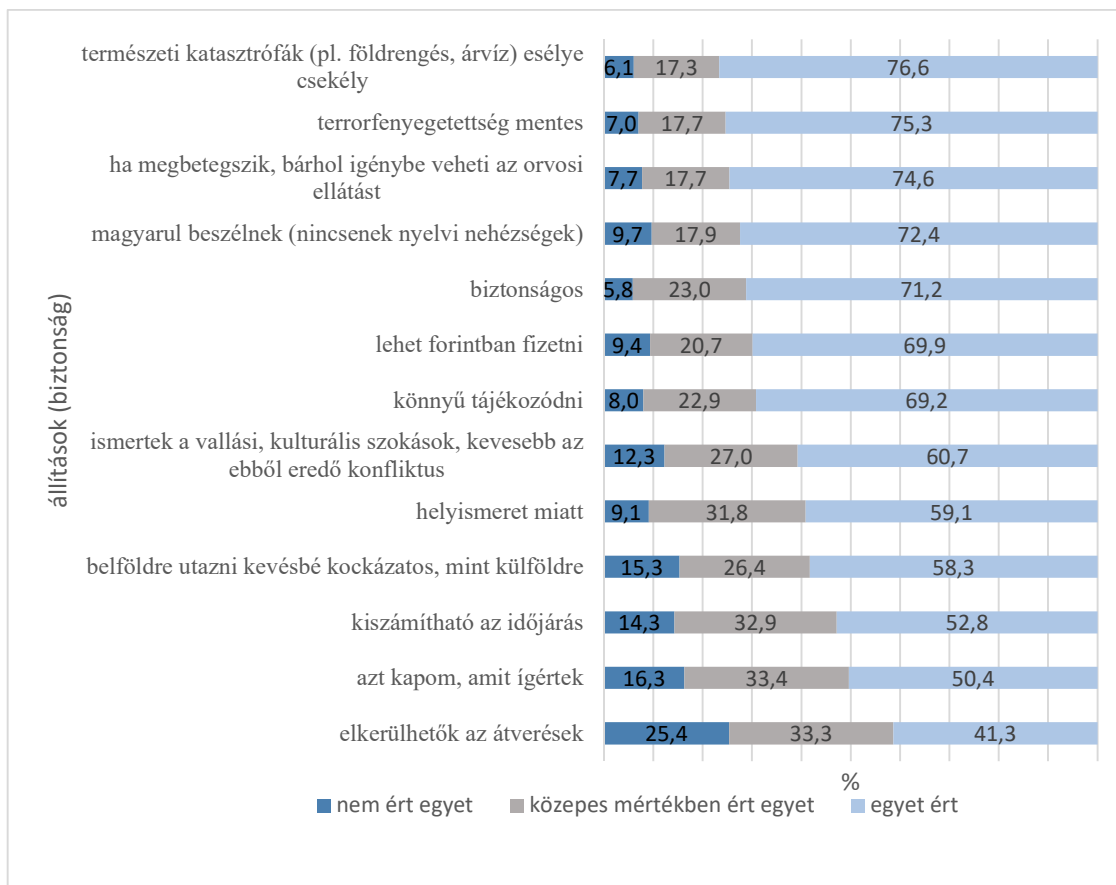
Habár a tényezők csoportjának összeállításánál nem volt szempont az egyes turizmusbiztonság területek elkülönítése, az MDS térképen a kitöltők mégis „tudattalanul” is hasonló percepciókat társítottak az egyes változókhoz. Ennek alapján nem csak a biztonsághoz kötődő és általános szempontok távolodnak el egymástól, hanem a biztonságon belül is megfigyelhetők összetartozó elemek, melyek akár egy-egy turizmusbiztonság alterületet is leképezhetnek, úgymint a bűncselekmények és terrorfenyegetettség, vagy a rendőri jelenlét és a biztonsági ellenőrzések hasonló megítélése.

5.2.3 A belföldi utazás előnyeinek felmérése

A megkérdezett személyek 55,7%-a jellemzően belföldi, 32,1%-uk belföldi és külföldi utazásokra egyaránt vállalkozik. A belföldi utazások számos előnyt nyújtanak a turistáknak a külföldi utazással szemben, mint például a helyi nyelv, szokások ismerete.

A hazai lakosok válaszai alapján a belföldi utazásokban jelenleg az a legvonzóbb, hogy Magyarország természeti katasztrófáktól (átlag=4,1) és terrorfenyegetettségtől mentes (átlag=4,1) desztináció, valamint hogy természeti (átlag=4,08) és kulturális-történelmi értékekben (átlag=4,01) gazdag úti cél; ezekkel az állításokkal a válaszadók 73-76%-a jelentős vagy teljes mértékben egyet értett.

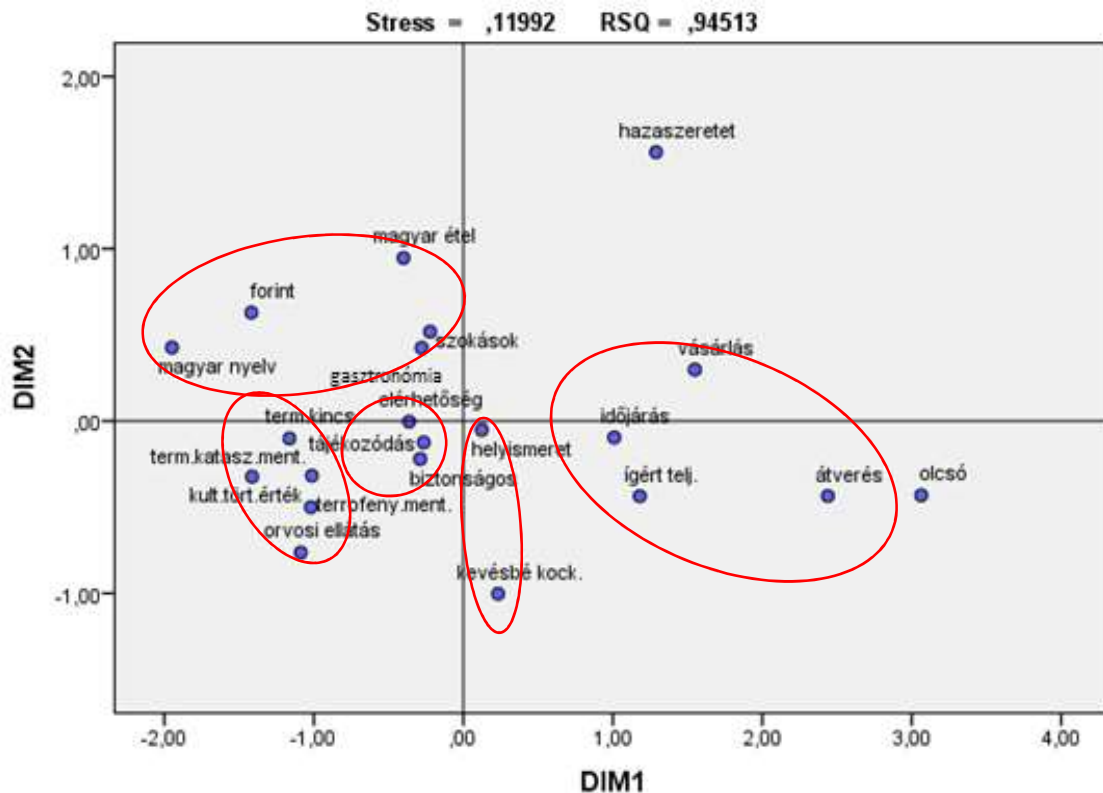
Hasonló egyetértési arány mutatkozott meg megbetegedés esetén az orvosi ellátás igénybevétele, illetve a nyelvi akadályok kiküszöbölhetősége, a könnyű elérhetőség (megközelíthetőség) tekintetében.



28. ábra: Magyarország mint úti cél előnyei a biztonsághoz kapcsolódó változókra kivetítve
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A biztonsággal összefüggésben álló előnyök (28. ábra), jellemzők szinte mindegyikét alátámasztják a kitöltők válasza, ugyanis egy állítás kivételével 50% feletti arány utal a jelentős vagy teljes mértékben való egyetértésre. A belföldi lakosok egynegyede úgy gondolja, hogy az átverések „hazai pályán” sem kerülhetők el, a szolgáltatók ugyanúgy megkárosíthatják, mint egy külföldi kirándulás során.

A 29. ábrán látható körök jelzik, hogy a Magyarországra vonatkozó jellemzők közül melyek azok, amelyek hasonló vagy közel azonos megítélésűek. A térkép konfigurálása 11%-os hibával került ábrázolásra (Stress-érték=0,11992).

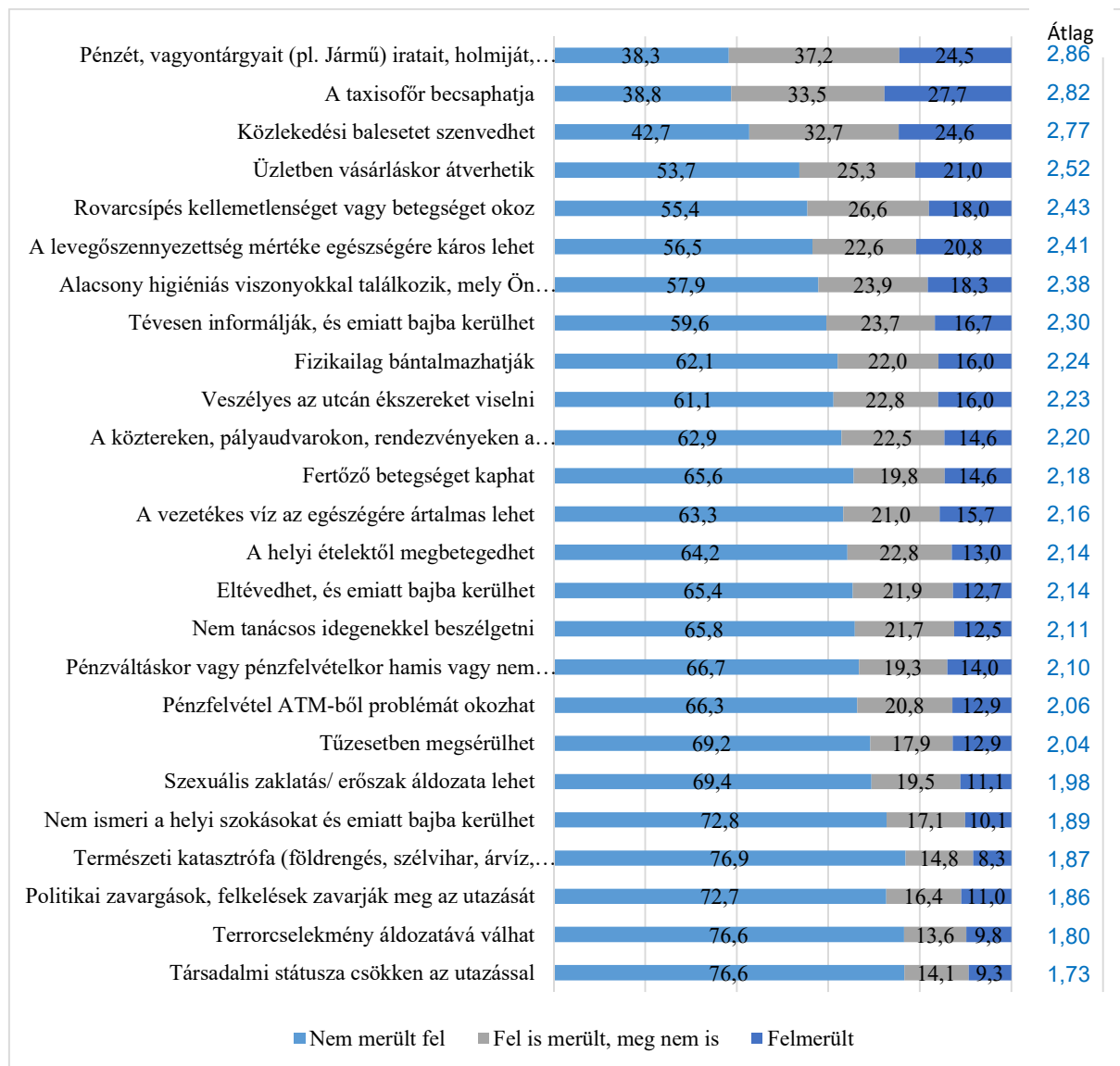


29. ábra: A belföldi utazás előnyei - szempontok ábrázolása kétdimenziós térben (MDS)
 Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az MDS térkép két tengelyének elnevezése a kialakult csomópontok következtében „biztonság-általános” és „lokális-globális” végpontú tengelyek. A magyar ételek, a magyarok kulturális szokásai, a gasztronómiai kínálat, a fizetőeszköz és a nyelv egy csoportban helyezkednek el mint nemzeti sajátosságok. A bal alsó sarokban Magyarország mint biztonságos (terrorfenyegetettségtől, természeti katasztrófától mentes) desztináció képe rajzolódik ki, melyben további biztonságérzetet nyújt, hogy a hazai orvosi ellátást megbetegedés esetén bárhol és bármikor igénybe tudják venni a belföldi turisták. A fogyasztással kapcsolatos tényezők egy újabb ellipszis mentén csoportosulnak, amennyiben a térbeli elhelyezkedést vizsgáljuk, melyek egymással szintén kapcsolatban álló jellemzők, előnyök, hiszen a vásárlás során fontos az olcsóság, a szolgáltatások ígért színvonalának teljesülése, illetve hogy ne verjék át a fogyasztót. Ezen imázskép-elemeket a kitöltők közel azonosan, a többi csoporttól különállóan értékelték. A belföldi utazás előnyeként említett hazaszeretetet erősítő jellemző a „lokális” végpontban helyezkedik el, a többi csoporttól eltávolodva.

5.2.4 Kockázatesztelés vizsgálata belföldi tapasztalatok alapján

A magyar mintában olyan résztvevők szerepelhettek csak az előszűrés eredményeként, akik a lekérdezést megelőző egy évben legalább egy vendégéjszakát turisztikai célból eltöltöttek belföldön. Ennek szűrési feltételként történő kikötése azért is volt lényeges, mert a válaszadók saját, friss tapasztalataik alapján nagyobb megbízhatósággal adtak választ a felmerülő kockázatok tekintetében, valamint utazási szokásaik vonatkozásában is „szerencsés”, hogy a megkérdezettek több mint fele inkább belföldön utazik szívesen.



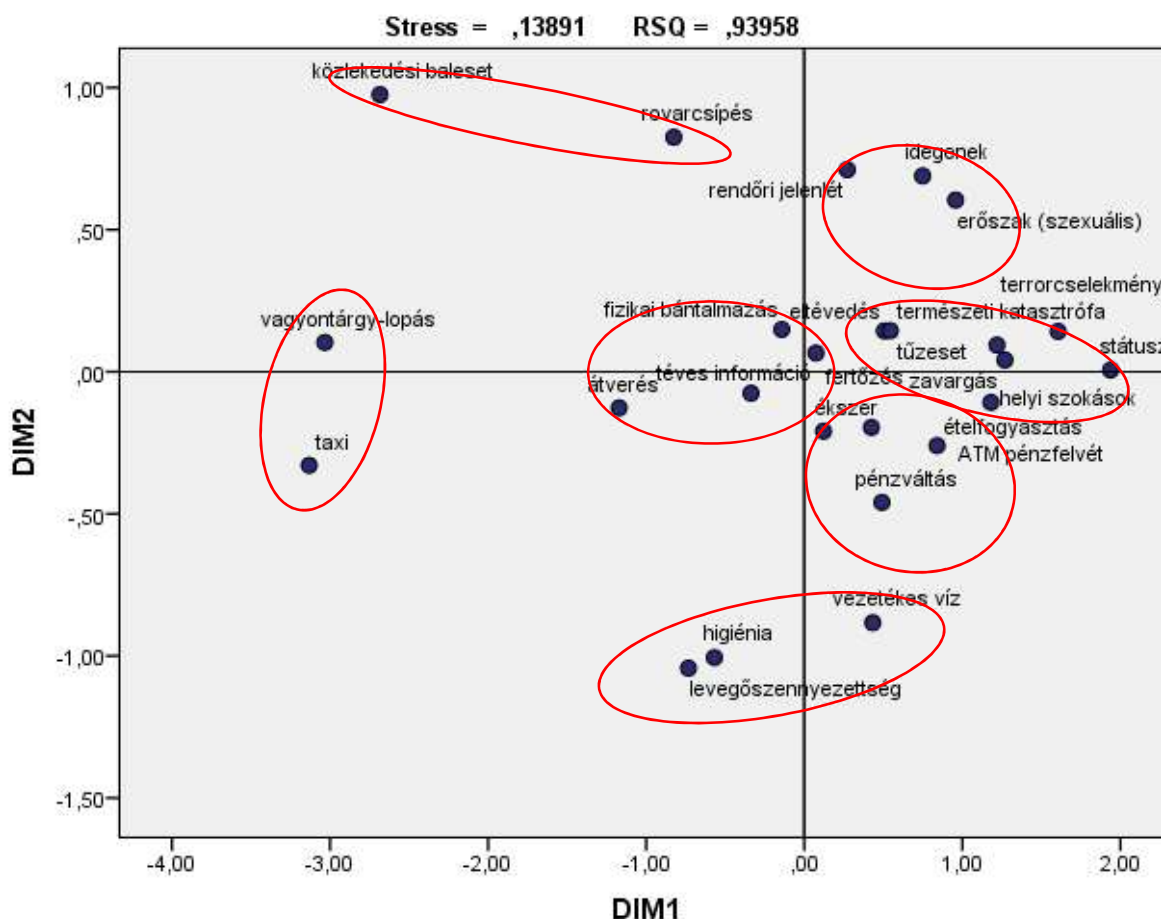
30. ábra: Hazai utazásokkal kapcsolatos kockázatok értékelése tapasztalatok alapján

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A válaszadóknak 25 szemponton keresztül kellett véleményt formálniuk egy ötfokozatú Likert-skálán, melyet a későbbiekben háromfokozatúvá redukáltam az alapján, milyen mértékben merültek fel a megadott kockázati tényezők korábbi belföldi utazásaik során. A 30. ábrán bemutatott eredmények alapján elmondható, hogy a legnagyobb mértékű kockázatot a vagyontárgyak eltulajdonítása, illetve a taxiszoftárat igénybevétele közben felmerülő átverés jelentette az utazásuk során. Kihangsúlyozandó, hogy kivétel nélkül az összes kockázati

szempont alacsony mértékű problémaként jelent meg a magyarországi utazások során. Csekély mértékben merült fel egy terrortámadás bekövetkezése vagy a társadalmi státusz csökkenése mint utazással járó pszichológiai kockázat.

Az MSD által konfigurált térképet 13,8%-os hibával ábrázoltam (31. ábra), melyen jól látható a piros körvonalakon belül elhelyezkedő pontok összetartozása, mely az értékelt tényezők hasonló megítélésére utal.

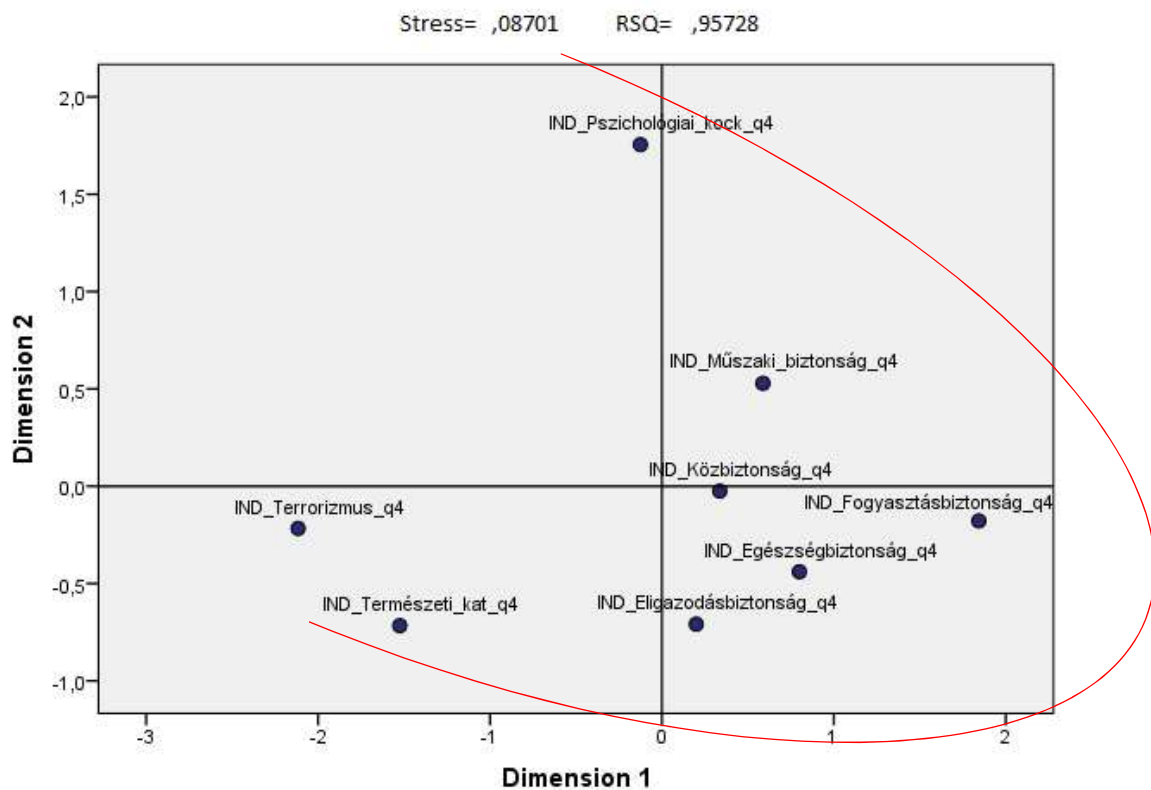


31. ábra: Korábbi hazai utazás során felmerülő kockázatok mértékének kétdimenziós ábrázolása belföldi válaszok alapján

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A vagyon-lopás elmulasztása és a taxis becsapás, vagy a higiéniai körülmények és a vezetékes víz fogyasztásából eredő kockázat, valamint a levegőszennyezés hasonló értékelést kapott a belföldi válaszadóktól, melyet a piros körök is jelölnek. A három tényező tömörülése és megítélése lefedi az egészségügyi kockázat területét, és igazolja, hogy a megkérdezettek hasonlóan látják az ehhez a turizmusbiztonsági területhez tartozó szempontokat. Ugyanígy tématerületi összefüggés mutatkozik az üzletben történő vásárlás során felmerülő átverés és a téves információ miatti bajba kerülés vonatkozásában, melyek a fogyasztásbiztonság területével hozhatók szoros összefüggésbe.

Habár a konfigurációs térképen kirajzolódtak a csomópontok, a kockázatok előzetes kategorizálása alapján új indikátorokat vezettem be, melyek az adatredukció révén még szemléletesebbé teszik a hasonlóságokat és különbségeket az egyes kockázatok, immáron a turizmusbiztonság területeket illetően. (Az 5. és 19. számú mellékletek tartalmazzák a kategória-besorolásokat és alkalmazott SPSS parancsokat, a számtani átlag számítás módszerét).



32. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok ábrázolása kétdimenziós térben a belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az ábrázolás hibaszázaléka 8,7%. A kockázatok szakirodalom alapján történő csoportosítása, majd indikátorra alakítása révén az új észlelési térkép (32. ábra) jobban szemlélteti a turizmusbiztonsági kockázatok, területek megítélésében való hasonlóságokat és különbségeket. Az új változók elhelyezkedése alapján először a két dimenziót azonosítottam, mely mentén a változók elhelyezkednek. Az első dimenzió a kockázat felmerülési mértékének feleltethető meg, az origótól balra helyezkednek el azon indikátorok, melyek a többihez képest még kevésbé merültek fel „problémaként” a belföldi utazások során. Ezek közé tartoznak a természeti katasztrófák, a terrorizmus és a pszichológiai kockázatok mint fenyegetettségek. Az origótól jobbra elhelyezkedő turizmusbiztonság indikátorok sokkal inkább egy „csokorba” tömörülnek ebben a dimenzióban, mely arra utal, hogy az utazások során ezen változókat nagyobb kockázati kitettségként észlelték a megkérdezett magyar lakosok. Ahogyan már a 30. ábrán leolvasható átlagértékek is jelezték, az összes kockázati változó átlagosan kis mértékben merült fel az ötfokozatú Likert-skála értékeit alapul véve.

A változók összevonásával képzett indikátorok átlagértékei (17. táblázat) is alátámasztják az első számú dimenzió origójától való pozíciót.

17. táblázat: Indikátorok átlagértékei (belföldi válaszok alapján)

	Pszichológiai kockázat	Terrorizmus	Természeti katasztrófa	Eligazodás-biztonság	Közbiztonság	Egészség-biztonság	Műszaki-biztonság	Fogyasztás-biztonság
Átlag	1,73	1,80	1,87	2,10	2,20	2,28	2,29	2,48
Szórás	1,08	1,12	1,01	1,01	0,91	0,95	0,96	1,00

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A második dimenziót elemezve megállapítható, hogy a legtöbb változó – a pszichológiai kockázat kivételével – a koordináta-rendszer középpontja körül csoportosul, mely a személyes fizikai biztonsággal hozható kapcsolatba. Magjában a közbiztonság szerepel mint kiinduló probléma, mely köré helyezkedik el a többi kockázati indikátor.

A térképet tovább vizsgálva kirajzolódik a piros ívvel is jelölt „kaspó” alakzat, melynek peremén a terrorizmus, a természeti katasztrófa és a pszichológiai kockázat helyezkedik el. A katasztrófák (természeti eredetű vagy terrorizmus) és a pszichológiai kockázatok tekinthetők azon kockázatoknak, melyek a legkisebb mértékben merültek fel, viszont a fogyasztók szemében éles különbség mutatkozik meg az értelmezésüket tekintve. A peremen lévő indikátoroktól a kaspó belseje felé haladva tömörül az összes többi indikátor, mely arra enged következtetni, hogy a magyarországi utazások során tapasztaltak alapján ez a két tényező mindenképpen távolabb áll a többitől a fogyasztók észlelését, a kockázatok értelmezését illetően, azaz a fogyasztók kevésbé tudják ezen tényezőket értelmezni, azonosítani hazánk vonatkozásában, melyet az alacsony átlagérték is megerősít.

A korábbi utazások tapasztalatai alapján értékelt változókat, indikátorokat nemcsak egymástól való elhelyezkedésük alapján érdemes megvizsgálni, hanem fontos kitérni arra is, hogy ezek alakulását befolyásolják-e egyéb ismérvek, úgymint a szocio-demográfiai változók. Ezen ismérvek hatásának vizsgálatához a szórásanalízis (variacionális elemzés) módszerét választottam.⁹ A korábbi belföldi utazások kockázateszlelése (1. melléklet: Q4. kérdésblokk) tekintetében az életkor és a településtípus hatását vizsgálom.

A szórásanalízis elvégzésének feltételei ugyan nem teljesülnek minden indikátor esetében 100%-ban, a robosztus eljárás keretében értelmezett adatok azonban nem mutatnak olyan mértékű eltérést, mely az eredmények értelmezésén torzítana (lásd 4.4. fejezet). Ennek értelmében az összes kockázati tényező centrálásra került az adatbázisban, mely lehetőséget adott a csoportosítás kiszűrésére, az egyéni válaszok nagyobb hangsúlyú érvényesülésére. A

⁹ Az adatbázisban szereplő összes szocio-demográfiai ismerv közül csak néhányat fogok a korábbi utazási tapasztalatok során felmerült kockázatokra kivetíteni, ugyanis a belföldi adatok további elemzésénél lehetőségem van inkább az objektívebb megközelítésre, az egyes kockázatok turistákra mért fenyegetettségének vonatkozásában.

centrírozásnak köszönhetően a mintaátlagok közötti valós különbségek sokkal inkább kirajzolódtak, mint centrírozás nélkül.

(Az indikátorok hisztogram-görbéjét, a Levene-teszt eredményeit a 20. melléklet tartalmazza).

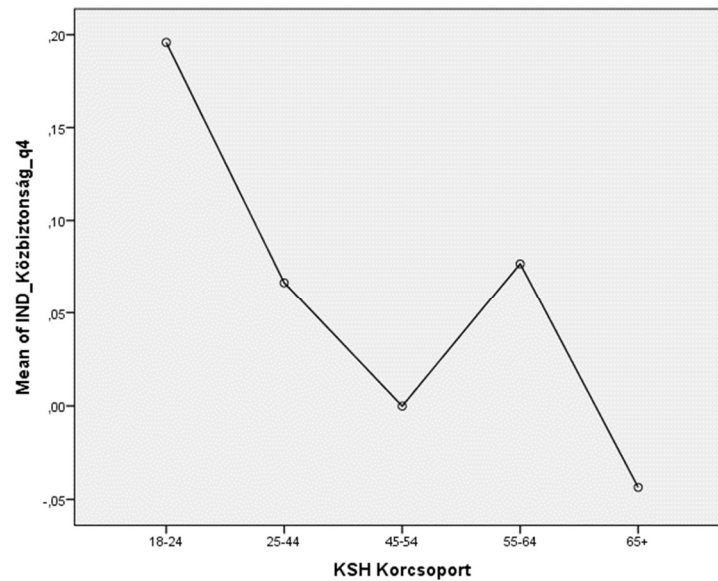
Az első demográfiai változó, melynek kockázátészlelésre gyakorolt hatását megfigyeltem, az életkor volt. A szórás egyezőséget vizsgáló Levene-teszt (20. melléklet) a műszaki biztonság indikátor kivételével a többi változó esetében teljesült ($p > 0,05$) mint a varianciaanalízis alapfeltétele.

A korcsoportátlagok közötti szignifikáns különbség megállapításához az ANOVA tábla eredményeit szükséges értelmezni, melyet a 21. melléklet tartalmaz. Az eredményeket elemezve szignifikáns különbség ($p < 0,05$) figyelhető meg a kategóriaátlagok között a következő indikátorok esetében:

- közbiztonság ($p = 0,000$);
- terrorizmus ($p = 0,011$);
- természeti katasztrófa ($p = 0,030$).

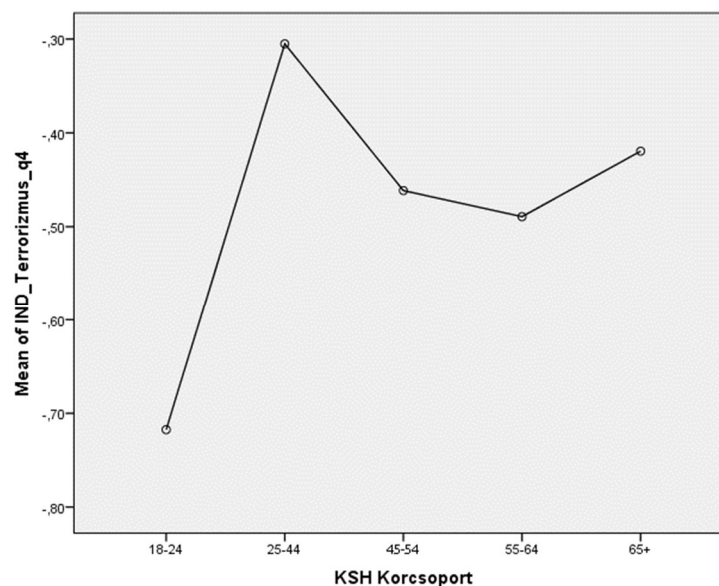
A fenti három tényező esetében kijelenthető, hogy az életkor hatással van arra, hogy a korábbi utazási tapasztalatok alapján milyen kockázati tényezők, indikátorok merültek fel és milyen súllyal. Ahhoz, hogy kiderüljön, melyik életkorcsoportok között van szignifikáns különbség, a means plot (átlag-összehasonlítás) ábrák, illetve a post-hoc tesztek adnak választ. Mivel a felsorolt három tényező esetében a szóráshomogenitás is teljesült, az LSD tesztet választottam.

A belföldi utazások során a közbiztonság mint biztonsági kockázat a legfiatalabb korosztályban (18-24) merült fel leginkább, a kategóriaátlagokat tekintve szignifikáns különbséget mutatva az összes többi korcsoporttól. Mellettük az 55-64 közötti korosztály az, akik a fiatalabbakhoz (18-44) hasonlóan érzékenyebben tekintettek a közbiztonsággal kapcsolatos kockázatokra, úgymint például a vagyontárgyak lopása, a fizikai bántalmazás, a szexuális zaklatás lehetősége egy magyarországi utazás alatt.



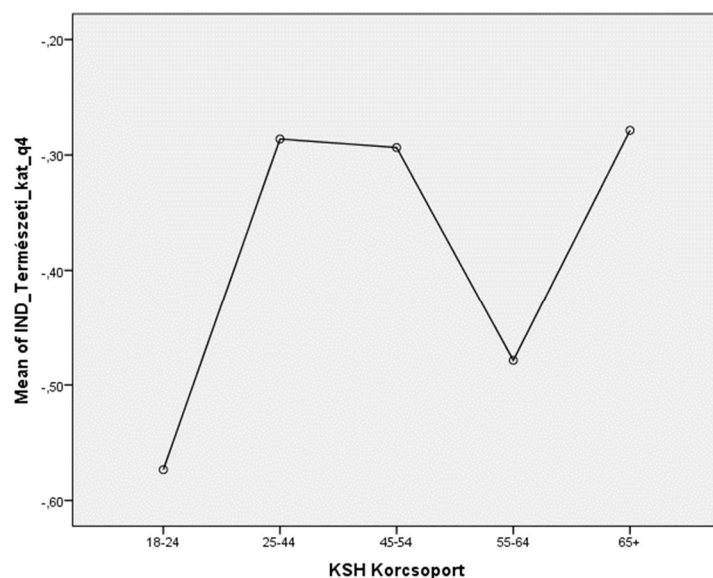
33. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a közbiztonság területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A terrorizmus esetében jelentősebb volt a differencia az egyes korcsoportok átlagai között. A terrorizmus mint korábbi utazások során felmerült kockázat kapta a legalacsonyabb átlagértéket a nyolc újonnan bevezetett változó közül. Szignifikáns eltérés figyelhető meg a means plot ábra (34. ábra) és az LSD teszt alapján is, ahol a 18-24 évesek tulajdonképpen az 55-64 éves korosztályt leszámítva statisztikailag bizonyítottan alacsonyabb kockázatként tekintettek a terrorizmusra a többi korcsoporthoz képest. Ezzel szemben a 25-44 évesek voltak azok, akik a legérzékenyebbek a terrorizmus kockázatára. A náluk idősebb korosztályok már hasonlóan észlelték a problémát a magyarországi utazások során.



34. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a terrorizmus területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

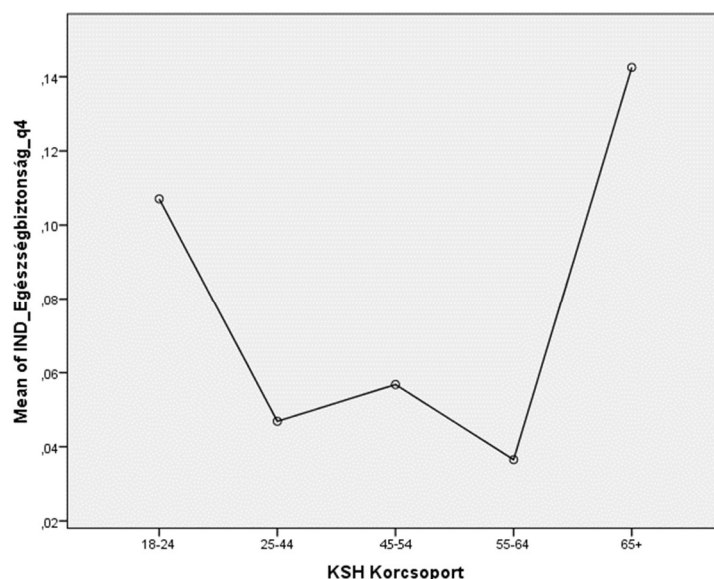
A terrorizmushoz hasonlóan a természeti katasztrófa (például földrengés, árvíz) kockázatát szintén nagyon alacsony kockázatúnak ítélték meg a megkérdezett magyar lakosok, nagyon kis mértékben merült fel mint rizikótényező az elmúlt utazási élményeik során. A korcsoport átlagok közötti differenciát figyelembe véve, a legfiatalabbak (18-24) esetében és az 55-64 éves korosztálynál merült fel legkevésbé a természeti katasztrófa kockázata, és ez a két csoport szignifikáns eltérést is mutat az összes többi korosztálytól.



35. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a természeti katasztrófák területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Habár az egészségbiztonság indikátornál az F-próbához tartozó valószínűség szignifikanciaszintje ($p=0,309 > 0,05$) miatt a nullhipotézis elfogadásra került, miszerint a kategóriaátlagok nem különböznek szignifikánsan egymástól, ennek ellenére érdemes a means plot ábrát szemügyre venni, ugyanis az elutasítás a két kiugró érték eredményére vezethető vissza, mely az elvártnál magasabb szignifikanciaszintet eredményezte. Ez alapján látható, hogy 65 év feletiek esetében jelentős az eltérés a többi korcsoportéhoz képest, valamint a 18 és 24 év közöttiek, ha nem is olyan mértékben, mint a legidősebbek, de az egészségbiztonság tekintetében érzékenyebben reagáltak a kockázátészlelést illetően.



36. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az egészségbiztonság területén (belföldi válaszadók korábbi tapasztalatai alapján)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A pszichológiai kockázat, a műszaki biztonság, a fogyasztásbiztonság és az eligazodásbiztonság faktorok szórásanalízise során az F-próba, illetve a means plot ábrák nem mutattak jelentős különbséget a korcsoportok között. Azon indikátorok vizsgálata esetében, amikor igen (közbiztonság, terrorizmus, természeti katasztrófa), akkor a legfiatalabb korosztály mutatott jelentősebb eltérést a többi csoporttól. A fiatalabb turisták voltak azok, akik a legmagasabb kockázatot tulajdonították a közbiztonsági problémák felmerülésének, egyéb indikátorok esetében (terrorizmus, természeti katasztrófa) viszont a kockázat mértékét csekélynek ítélték meg a többi korcsoportéhoz képest.

A másik szocio-demográfiai ismerv, melynek hatását vizsgálatra érdemesnek tartom, hogy a kitöltők milyen településtípus háttérrel rendelkeznek, és kimutatható-e az egyes kategóriák (főváros, város, megyeszékhely, község) között szignifikáns eltérés. Az előbbi elemzéshez hasonlóan szórásanalízist végeztem, melyet a Levene-teszt eredménye (szóráshomogenitás) lehetővé tett. Azonban a szórásanalízis a településtípusok vonatkozásában nem hozott szignifikáns eredményt egyik indikátorral kapcsolatban sem ($p > 0,05$), így további post-hoc vizsgálat és means plot vizualizálás sem volt szükséges. A varianciaelemzés alapján csak az életkornak van hatása a kockázatesztelésre a két vizsgált demográfiai ismerv közül.

5.2.5 Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak objektív értékelése

Az előzőekben ismertetett elemzés középpontjában annak felderítése állt, hogy a magyar lakosokban korábbi belföldi utazásaik során milyen kockázatok és milyen mértékben merültek fel. A kérdőívben szereplő Q5-ös kérdés beillesztésével célom volt, hogy objektívebb módon közelítsem meg a turizmusbiztonsági kockázatok feltárását. A mintában szereplő magyar lakosoknak 1-5-ig terjedő skálán kellett értékelniük, hogy a turistáknak általában mekkora kockázatot jelenthetnek a felsorolt kockázati tényezők. A szubjektivitás természetesen itt sem

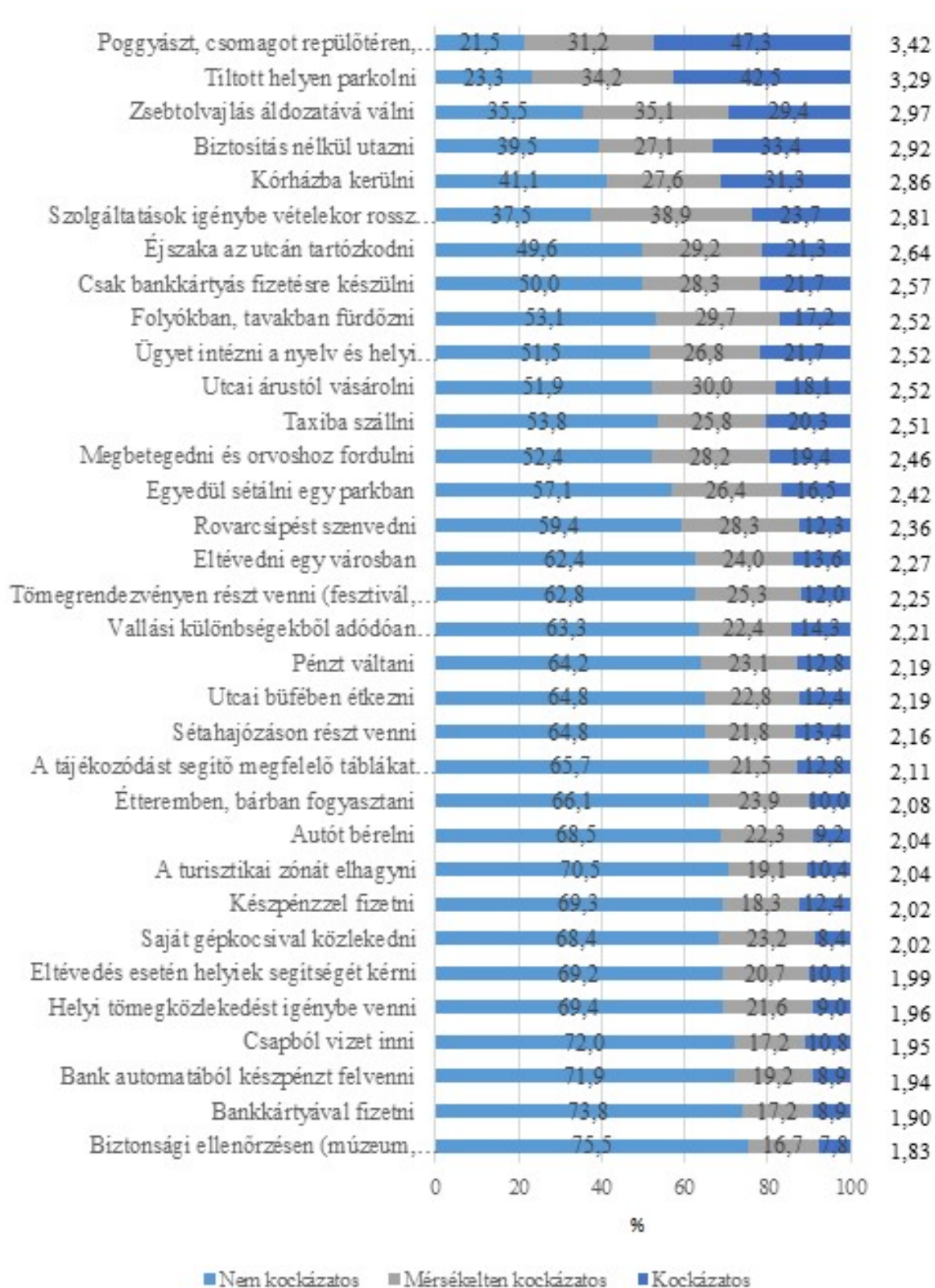
kizárható, de a kérdésfeltevés egyértelműen, mint külső szemlélő véleményének felderítésére irányult.

A kérdésblokk az előző kérdéshez (Q4) hasonlóan állításokat tartalmazott, összesen 33 darabot. Ezen változók köre is lehetőséget adott a továbbiakban, hogy új változókat bevezetve indikátorokat képezzek a könnyebb értelmezhetőség végett.

Az összes tényezőre számított átlag (2,36) azt a megnyugtató eredményt sugallja első ránézésre, hogy a turizmusbiztonsági kockázatok foka összességében alacsonynak tekinthető. Természetesen ezen feltételezés megerősítésére a változók további elemzése szükséges.

Első körben érdemes megvizsgálni az egyes változókra adott átlagértékeket és azok sorrendjét. A válaszok alapján a turizmusbiztonsági faktorok közül a legmagasabb kockázatot a válaszadók annak tulajdonították, hogy turisták poggyászeit, csomagjait őrizetlenül hagyva eltulajdonításra kerülnek (3,42). A második legnagyobb kockázatnak a tiltott helyen történő parkolást (3,29) érzelték, mely nem csak bírsággal, hanem közbiztonsággal kapcsolatos aggodalomra is okot ad. A zsebtolvajlás (2,97) a sorban a harmadik helyen szerepel. A megkérdezettek az őrizetlen poggyász esetét leszámítva csak közepes mértékű kockázatként tekintenek az értékelés alá eső kockázati tényezőkre.

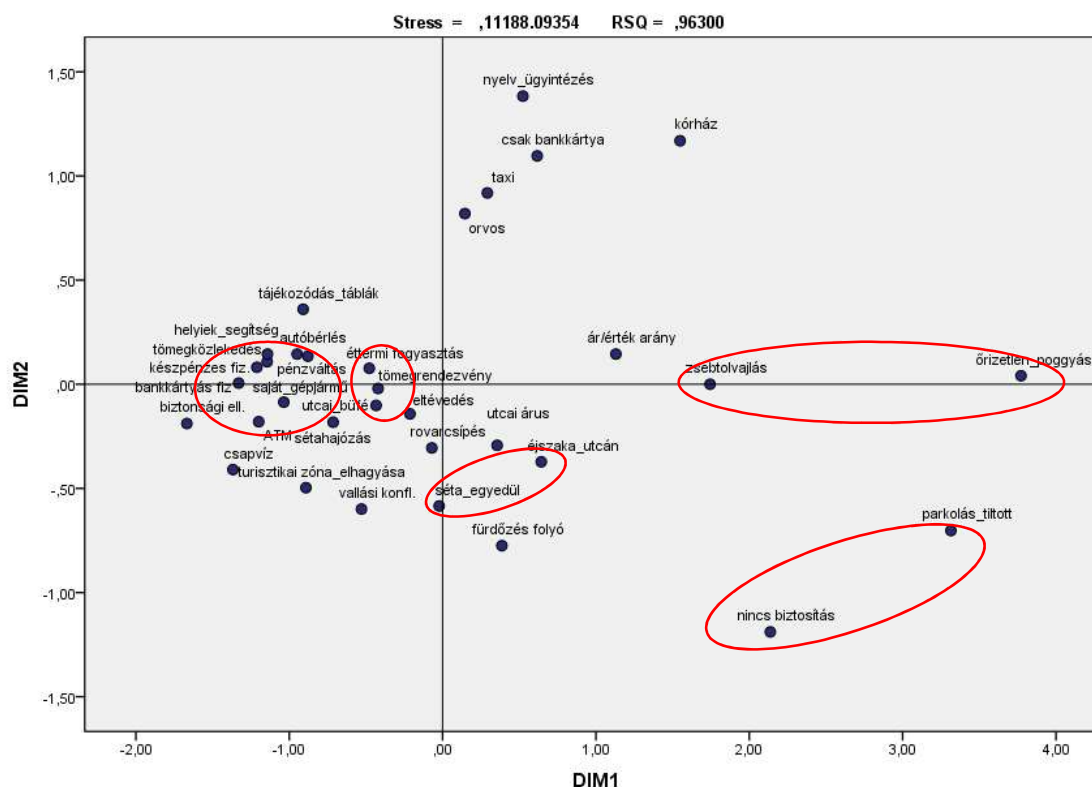
A válaszok alapján a legkisebb mértékű kockázati tényező, hogy a turista biztonsági ellenőrzésen vesz részt, mely a hosszú sorban állás, bosszankodás kockázatát hordozza magában. A bankkártyás fizetés (1,90) és pénzfelvétel (1,94) szintén alacsony kockázatot hordoz egy turista számára Magyarországon, ezzel szemben viszont csak bankkártyás fizetésre készülni már kockázatos, de így is csak a válaszadók kb. egyötöde tartja ezt igazán nagy kockázatúnak, a válaszadók 28,3%-a közepes mértékű kockázatot társított ehhez a faktorhoz. A kutatásban résztvevők egyharmada szerint egy turistának nagyobb fokú kockázatot jelent Magyarországon kórházba kerülni (2,86), viszont orvoshoz fordulni (2,46) már valamivel kevésbé kockázatos, kicsit több mint a válaszadók egyötödének véleménye alapján jelent nagyobb rizikót.



37. ábra: Kockázatok értékelése „külső szemmel” az egyetértés arányában a belföldi válaszok alapján

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A kérdőívet kitöltők által adott átlagértékek alapján a közbiztonsághoz kapcsolódó faktorokra a legérzékenyebbek a fogyasztók, de érdemes megnézni a változók egymáshoz viszonyított kapcsolatrendszerét, a fogyasztói észlelések alakulását. Ehhez a már korábban is alkalmazott többdimenziós skálázás módszerét használok, és észlelési térképeken keresztül illusztrálom az egyes kockázati tényezőket, majd a képzett indikátorokat.

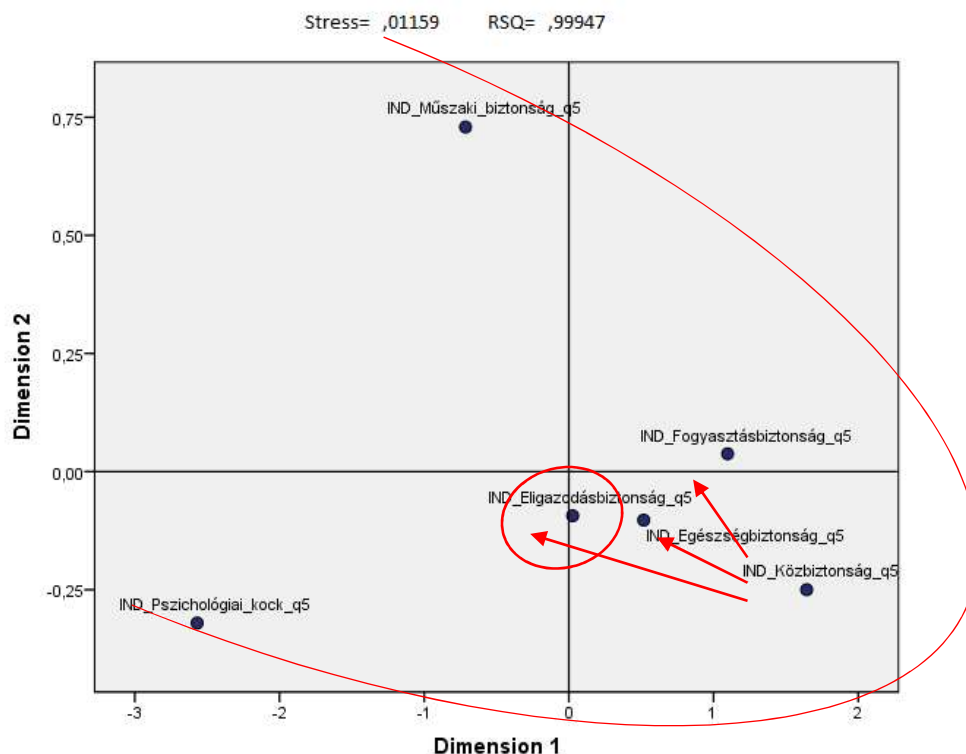


38. ábra: Kockázatok értékelése „külső szemmel” az egyetértés arányában a belföldi válaszok alapján

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A többdimenziós skálázás eredményeként kapott térképet 11,19%-os hibával ábrázoltam. Az ábrán (38. ábra) látható, hogy a legtöbb kockázati tényező a képzeletbeli X tengelyre „simul” (1. dimenzió) az origótól balra, míg az origótól jobbra jóval kevesebb faktor helyezkedik el. Az 1. dimenzió mentén lehet értelmezni az egyes tényezők kockázati mértékét, a 2. dimenzió mentén a felső negyedekben inkább szolgáltatással kapcsolatos kockázati tényezők kerültek ábrázolásra, az alsó negyedekben a fizikai biztonsághoz, egészséghez kapcsolódó faktorok. Mivel a korábbi ábrákkal ellentétben itt kevésbé volt beazonosítható a logikai kapcsolat az egyes változók elhelyezkedése között, mindenképpen szükséges volt a változók összevonása, a korábbiakhoz hasonlóan új turizmusbiztonság indikátorok bevezetése és azok újbóli ábrázolása.

Ennek eredményeként az új észlelési térképet (39. ábra) 1,2%-os hibával tudom már ábrázolni, mely jelentős javulást eredményezett, és az értelmezést is lényegesen megkönnyítette. A Q4. kérdésblokkal ellentétben a terrorizmus és a természeti katasztrófák mint kockázatok már nem kerültek beépítésre állításonként, ezért nem szerepelnek egyik térképen sem.



39. ábra: Turizmusbiztonság indikátorok (Q5) kétdimenziós térben
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az új MSD térkép (39. ábra) ismét egy „kaspó” alakzatot jelenít meg, mely a változók gyakori, jól értelmezhető megjelenési formája. Ebben az esetben is a „kaspó” két szélső eleméből érdemes kiindulni. A pszichológiai kockázat és a műszaki biztonság a válaszadók szerint Magyarország turizmusbiztonságát tekintve nemcsak a többi biztonságfaktortól különül el, hanem egymáshoz viszonyított elhelyezkedésük is jelzi a kitöltők által észlelt kockázatok mögöttes tartalmában való különbözőséget.

A „kaspó” magjában szereplő elem a közbiztonság, amely a legnagyobb kockázatot jelentő változó az értékelésben. Az alakzat belső pontjától távolodva a kockázat mértéke mérséklődik. A belföldi turisták véleménye alapján a közbiztonság után a turisztikai fogyasztásból eredő problémák jelenthetik a legnagyobb kockázatot egy turistának Magyarországon.

A magyar lakosok korábbi utazási tapasztalatai alapján történő kockázateszlelést (Q4) és az objektívebb megközelítést (Q5) összehasonlítva, ha nem is jelentős mértékű, de kisebb különbség megfigyelhető. A belföldi turisták korábbi utazási élményeiket alapul véve a fogyasztásbiztonsággal kapcsolatos kockázatokat jelölték meg a leginkább felmerülő problémának, míg, hogy mi jelenti egy turistának Magyarországon a legnagyobb kockázatot, a közbiztonságból eredő rizikófaktor áll az első helyen.

Annak felderítésére, hogy egyéb eltérések is vannak-e a kockázateszlelés kétirányú (szubjektív és objektív) megközelítésére, a szocio-demográfiai változók hatását ez esetben is megvizsgálom a szórásanalízis módszerét alkalmazva. A korábbi változókkal (Q4) kapcsolatos módszertani tapasztalatok alapján a normális görbéhez közelítő eloszlások (22. melléklet) elérése érdekében a Q5-ös változók, indikátorok is centrálásra kerültek a további

adatelemzéshez. A szórás egyezőség vizsgálatára használt Levene-teszt eredménye ($p > 0,05$) is teljesült mint elemzési alapfeltétel.

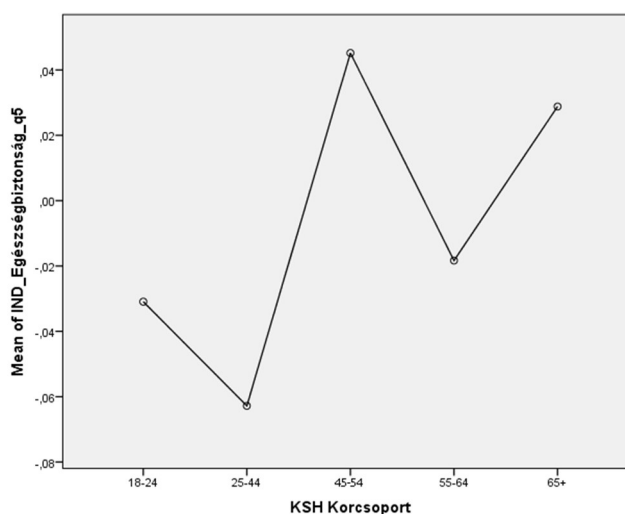
Az egyszempontos szórás elemzés során megfigyelt F-próba szignifikanciaszintjét elemezve 95%-os megbízhatóság mellett a korcsoportok átlagai közötti különbség szignifikáns a következő indikátorok esetében (23. melléklet):

- egészségbiztonság ($p = 0,012$);
- fogyasztásbiztonság ($p = 0,013$);
- műszaki biztonság ($p = 0,000$);
- eligazodásbiztonság ($p = 0,013$).

Az F-próba értékei alapján nem mutatkozik szignifikáns különbség a korosztályok kategóriaátlagai között a közbiztonság és a pszichológiai kockázatok vonatkozásában, mely szerint kimondható, hogy a legnagyobb és legkisebb kockázatúnak ítélt turizmusbiztonság faktorokkal kapcsolatosan korosztálytól függetlenül ugyanolyan véleményen vannak a megkérdezett magyar lakosok.

A korábban felsorolt turizmusbiztonság területekre azonban az életkornak befolyása van, ezért érdemes alaposabban szemügyre venni, hogy a csoportátlagok közötti szignifikáns eltérések mely korosztályok között mutathatók ki. Ennek szemléltetésére és elemzésre a korábban is használt means plot ábrákat és a post-hoc tesztek közül (a szórás egyezőség miatt) az LSD tesztet használtam.

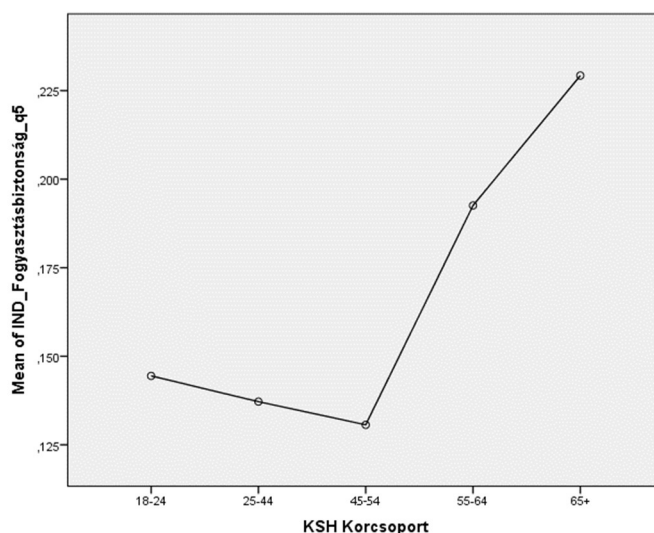
Az egészségbiztonság kockázata a közbiztonság és a fogyasztásbiztonság után merült fel harmadikként a kockázatok súlyának sorrendjében. A 40. ábrán jól kirajzolódik, hogy a fiatalabbak (18-44 évesek) alacsonyabb mértékű kockázatsúlyozásnak ítélték meg az egészségbiztonságot, mint az idősebb korosztályok. Statisztikailag igazolt eltérés az átlagértékek között azonban csak a 25-44 éves korosztály és a 44-54 évesek, illetve a 65 év felettiek esetében mutatható ki. Utóbbi két korcsoport a legérzékenyebb az egészségbiztonsággal kapcsolatos kockázatokra.



40. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az egészségbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

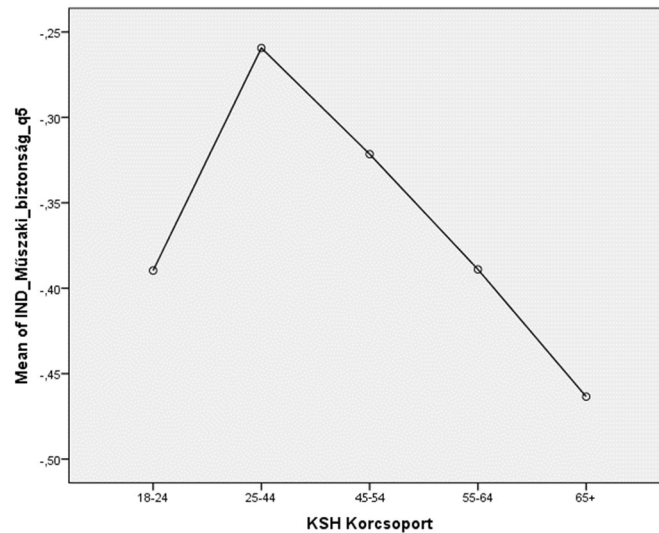
A fogyasztásbiztonság alterületét érintve már jobban lehatárolható a fiatalabbak és idősebbek véleménye annak tekintetében, hogy mekkora kockázatot is jelentenek egy turistának hazánkban a fogyasztás során felmerülő esetleges problémák. A 65 év felettiek rendelik a legnagyobb kockázati mértéket a fogyasztásbiztonsággal kapcsolatosan felmerülő rizikófaktoroknak. A csoportátlagokat elemezve az idősebbek (65+) véleménye szignifikánsan eltér a 25-44 éves korosztályétól. 54 év felett tulajdonképpen egy lineáris növekedés figyelhető meg, mely arra enged következtetni, hogy minél idősebb valaki, annál nagyobb kockázatot tulajdonít ennek a területnek. Ennek háttérében állhat, hogy a korábbi tapasztalatok (például utazás gyakorisága), az eltérő jövedelem (árérzékenység) megváltoztatják a fogyasztók észlelését. Ezt a feltételezést tovább erősíti, hogy még a legfiatalabb korosztály (18-24) az, amely hasonló véleményen van a csoportátlagok alapján a legidősebb (65+) korosztállyal.



41. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a fogyasztásbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján)

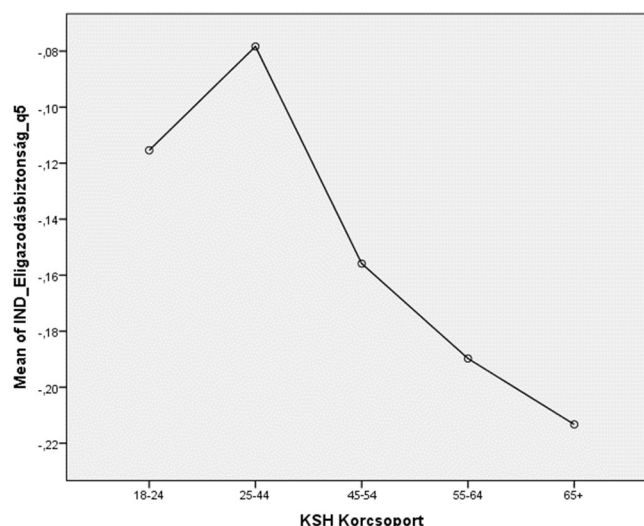
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

A műszaki biztonság (például autóbérlés, saját gépjármű használata, ATM használat vagy tömegközlekedés igénybevétele) széles területet fed le, átfedést képez más biztonsági alterületekkel (például fogyasztásbiztonság). A means plot ábra is jelzi, hogy a legnagyobb „szakadék” ismét a 25-44 évesek és a 65 év felettiek között azonosítható, 45 év felett egy lineáris csökkenés figyelhető meg. Mind a munka, mind a szabadidő és család területén legaktívabbnak számító korcsoportok párosítják a legmagasabb kockázati mértéket a műszaki biztonság területével a többi korosztállyal összehasonlítva.



42. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása a műszaki biztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján)
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Habár az eligazodásbiztonság kockázati mértéke összességében nagyon hasonló benyomást keltett a kutatásban résztvevőkben, mint az egészségbiztonság kockázata, a korcsoportok tekintetében különbség figyelhető meg. A korábbi esetekhez hasonlóan a 25-44 évesek az eligazodásbiztonság kérdésében is szignifikánsan eltérő véleménnyel vannak az idősebb, 55 év feletti lakosokkal szemben, akik kevésbé érzékenyek az eligazodással kapcsolatos kockázatokra. A 18-24 évesek, illetve a 45-54 évesek észlelése azonban már közelít a 25-44 éves korcsoportéhoz, viszont az idősebb korosztályokhoz viszonyítva már nem tér el olyan mértékben, hogy az eltérés statisztikailag is kimutatható legyen.



43. ábra: Korosztályok átlag-összehasonlítása az eligazodásbiztonság területén (belföldi válaszadók objektív nézőpontja alapján)
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az egyes indikátorok esetében elvégzett szórásanalízis eredményeit összegezve megállapítható, hogy a 25-44 éves korosztály és 45-55 év felettiek véleménye, kockázatesztelése tér el jelentősen egymástól. A többi korcsoport ugyan közelít a szomszédos korosztályokhoz, viszont ennek ellenére már nem azonosítható olyan mértékű eltérés a kategóriaátlagok alapján a többi korcsoportéhoz viszonyítva, hogy meghatározó legyen az elemzés szempontjából.

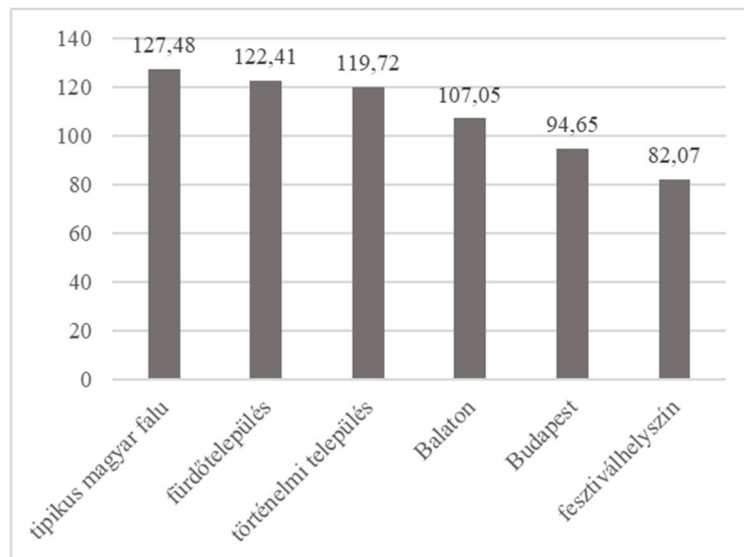
Az életkor csoport mellett a településtípus hatását vizsgálok a következőkben. Habár a korábbi utazási tapasztalatok alapján történő kockázatesztelésre nem volt hatása a településtípusnak, az objektív megközelítésben ettől függetlenül jelentkezhetnek eltérések. A szórásanalízis F-próbájához tartozó valószínűség azonban minden esetben meghaladta az elvárt 0,05-ös szignifikanciaszintet, így megállapítható, hogy ha más aspektusból nézzük a biztonság kérdését, a településtípusnak akkor sincsen hatása az egyes indikátorok alakulására.

A kitöltők neme szintén nincsen hatással a kockázatok megítélésére a magyar lakosok körében, viszont a végzettség a fogyasztásbiztonság területén szignifikáns eredményt hozott a szórásanalízis F-próbájánál ($p=0,005$). Azon válaszadók, akiknek legmagasabb iskolai végzettsége a nyolc általános, jelentősen eltérnek a magasabb végzettségűektől (középiskola, főiskola/ egyetem) a fogyasztásbiztonság területén észlelt kockázatok tekintetében. A magasabb végzettségű lakosok a nyolc általánossal rendelkező kitöltőkkel ellentétben úgy gondolják úgy, hogy Magyarországon a turistáknak nagyobb kockázatot jelent a fogyasztáshoz kötődő kockázat.

A szocio-demográfiai változók hatásának vizsgálatát összefoglalva kijelenthető, hogy az életkornak van a legnagyobb, a turizmusbiztonság szélesebb spektrumában is bizonyított befolyása.

5.2.6 Magyarországi turisztikai helyszínek biztonságának megítélése

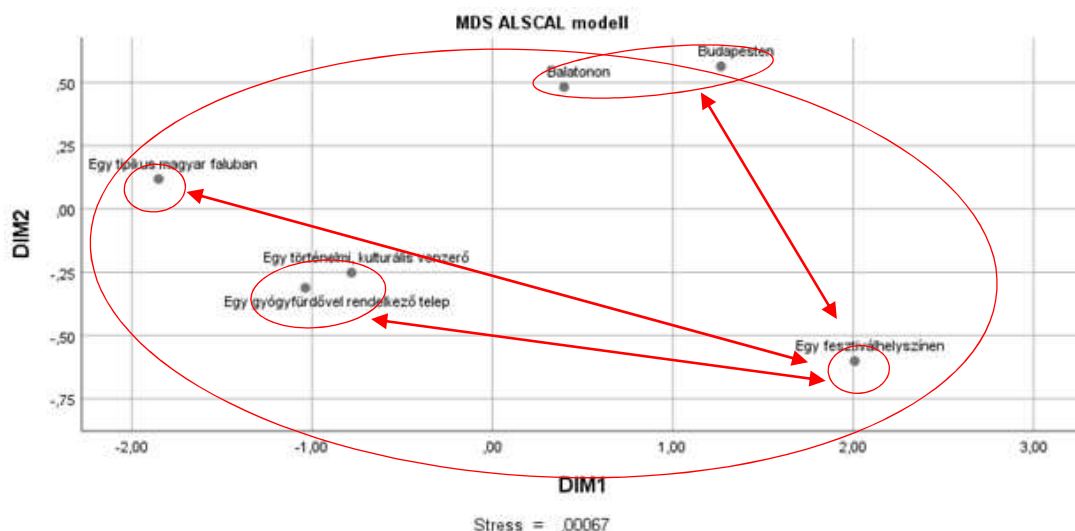
Az előző alfejezetek célja az volt, hogy a szakirodalom alapján kategorizált biztonságfaktorok kockázati mértéke feltárással kerüljön Magyarországgal kapcsolatosan, viszont a kérdőívben helyet kapott egy kérdés (Q8) is, mely az egyes turisztikai helyszínek kitöltő lakóhelyéhez viszonyított biztonságosságának felmérésére szolgált. A kutatásban résztvevőknek 1-200-ig terjedő skálán kellett értékelniük Budapest, a Balaton, egy tipikus magyar falu, egy gyógyfürdővel rendelkező település, egy történelmi-kulturális attrakciókkal bíró település és egy fesztiválhelyszín biztonságosságát, ahol a 100 a referenciaérték, a kitöltő lakóhelyének biztonságérzete. Ezen értékelésmódot első körben településtípustól függetlenül az összesített átlagértékeket ismertem. A válaszadók véleménye alapján a legkevésbé biztonságosnak ítélt lokáció egy fesztiválhelyszín, míg a legbiztonságosabbnak vélt helyszín egy tipikus magyar falu.



44. ábra: Észlelt biztonságérzet különböző turisztikai helyszíneken a belföldi válaszadók lakóhelyéhez viszonyítva

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az átlagértékeken túl érdemes szemügyre venni az egyes helyszínek egymáshoz viszonyított elhelyezkedését, melyhez a korábban is alkalmazott sokdimenziós skálázás eszközrendszerét használtam fel. A szinte hiba nélkül (0,067%) konfigurált észlelési térképen (45. ábra) az értékelt helyszínek elhelyezkedéséből látszik, hogy a térkép négy nagyobb blokkra osztható. A fesztiválhelyszín és a tipikus magyar falu a térkép két ellentétes pontjában, egymástól legtávolabb helyezkedik el, melyet az átlagértékek is alátámasztanak. A biztonságérzet nemcsak egy fesztiválhelyszín és egy falu vonatkozásában merőben más, hanem egy kulturális, történelmi attrakciókkal vagy gyógyfürdővel rendelkező településtől is lényegesen különbözik. Utóbbi két településtípus esetében a biztonságérzet nagyon hasonlóan megítélt. A főváros és a Balaton párosan szintén egy külön körbe tömörülnek, melyek mint a leglátogatottabb turisztikai célterületek hazánkban kevésbé nyújtanak olyan biztonságérzetet, mint egy falu vagy egy gyógyfürdővel rendelkező település, azonban egy fesztiválhelyszín biztonságosságával sem érdemes párhuzamba hozni ezeket.



45. ábra: Turisztikai helyszínek a biztonságérzet terében

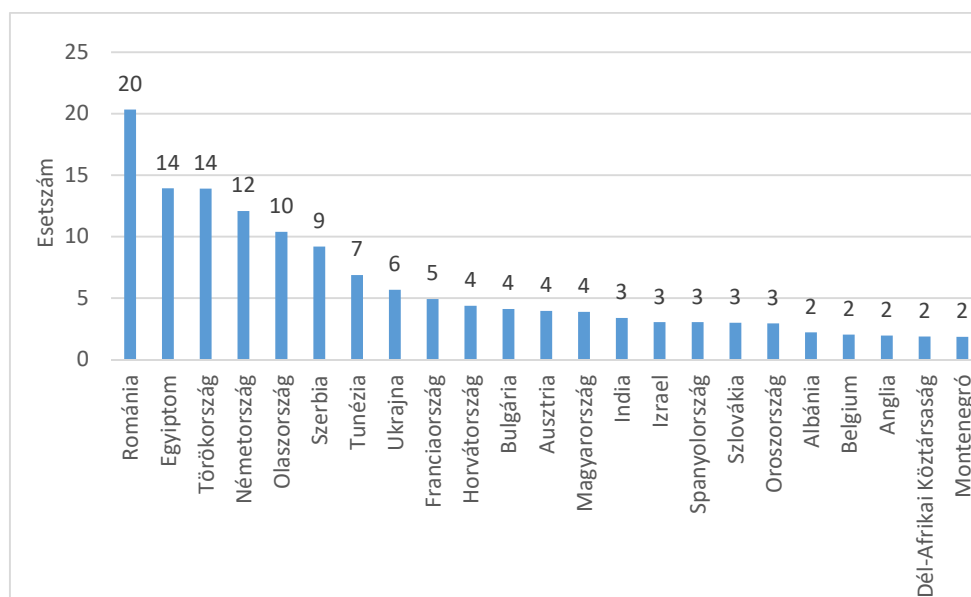
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az egyes településeken élő válaszadók csak kismértékben formáltak eltérő véleményt a fent említett helyszíneken tapasztalt vagy vélt biztonságérzetükkel kapcsolatban, ugyanis a szórásanalízis eredménye nem hozott szignifikáns eltérést a településtípusok csoportátlagai között (24. melléklet).

Az egyes turisztikai helyszínek biztonságérzetét értékelve elmondható, hogy viszonylag objektív tényezők dominálnak és kevésbé érvényesül a szocio-demográfiai hatás (településtípus).

5.2.7 Külföldi desztinációk a magyar turisták szemével

Ahhoz, hogy átfogó képet kapjunk a magyar lakosok kockázatérzékeléséről, az ország biztonságosságáról, érdemes megnézni, hogy más turisztikai desztinációk kockázatomértékét hogyan határozzák meg a megkérdezettek. Az online felmérésben a válaszadóknak egyrészt meg kellett jelölniük olyan országot, ahol már jártak és nem érezték magukat biztonságban, illetve olyan célterületeket, ahova szívesen elutaznának, de nem teszik, mert nem ítélik meg biztonságosnak.



46. ábra: Nem biztonságosnak ítélt országok, ahol a magyar turisták már jártak
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az alfejezet első részében azon országokat elemzem, ahol a kitöltő személyek már megfordultak turistaként, és nem érezték magukat biztonságban. A kutatásban résztvevők közel 30,7%-a (160 fő) volt már turistaként olyan országban, ahol nem érezte magát biztonságban. A válaszadók 44 országot neveztek meg, melyek közül azok kerülnek a következőkben bemutatásra és elemzésre, amelyek elérték a minimum öt említésszámot.

A leggyakoribb említések alapján Románia áll (20 említés) az első helyen, ahol a biztonságérzetet csorbító tényezők és körülmények között elsőként a magyarokkal szembeni ellenségeskedést, gyűlöletet említették a válaszadók. Ezen kívül még a rablástól, tolvajlástól és a helyiek viselkedésétől (esetleges bántalmazás), valamint az árusok átverésétől való félelem jelent meg nagyobb arányban a válaszok között.

A második helyen (14 említéssel) Egyiptom került be azon országok körébe, melyet a magyar lakosok nem tartanak biztonságosnak. A válaszadók jelentős része a terrorfenyegetettség miatt érezte magát kevésbé biztonságban az észak-afrikai országban. Az említések alapján a magyar turisták a helyi konfliktusok miatt kialakulható zavargásoktól, a vallási különbözőségek miatt esetlegesen felmerülő veszélyhelyzetek miatt félnek a leginkább.

Egyiptom mellett Törökországot (14 említés) ugyanannyian jelölték meg olyan desztinációnak, ahol már jártak, de nem érezték magukat biztonságban. Ennek egyik fő oka szintén a terrorfenyegetettség, azonban a válaszadók szinte ugyanolyan arányban említették a helyi férfiak zaklatásától való félelmüket vagy a potenciálisan előforduló helyi zavargásokat, a háborút vagy a közbiztonság problematikáját.

A válaszok alapján Németország (12 említés) a következő olyan turisztikai célterület, ahol az odautazó magyar turisták biztonságérzete megingott, melynek egyik fő kiváltója a bevándorlókkal, a helyiek nemzeti sokszínűségével szembeni aggodalom volt. A terrorizmus mindössze egy válaszban jelent meg, míg a tolvajlást, rablást mint lehetséges veszélyforrást is mindössze 15%-uk fogalmazta meg.

Olaszországban (10 említés) a félelemérzet a zsebtolvajlástól való félelemben nyilvánult meg leginkább. Az agresszív közlekedéstől, a terrorfenyegetettségtől, a bevándorlóktól való rettegés, illetve a közbiztonság probléma csupán egy-egy kitöltőnél vetődött fel.

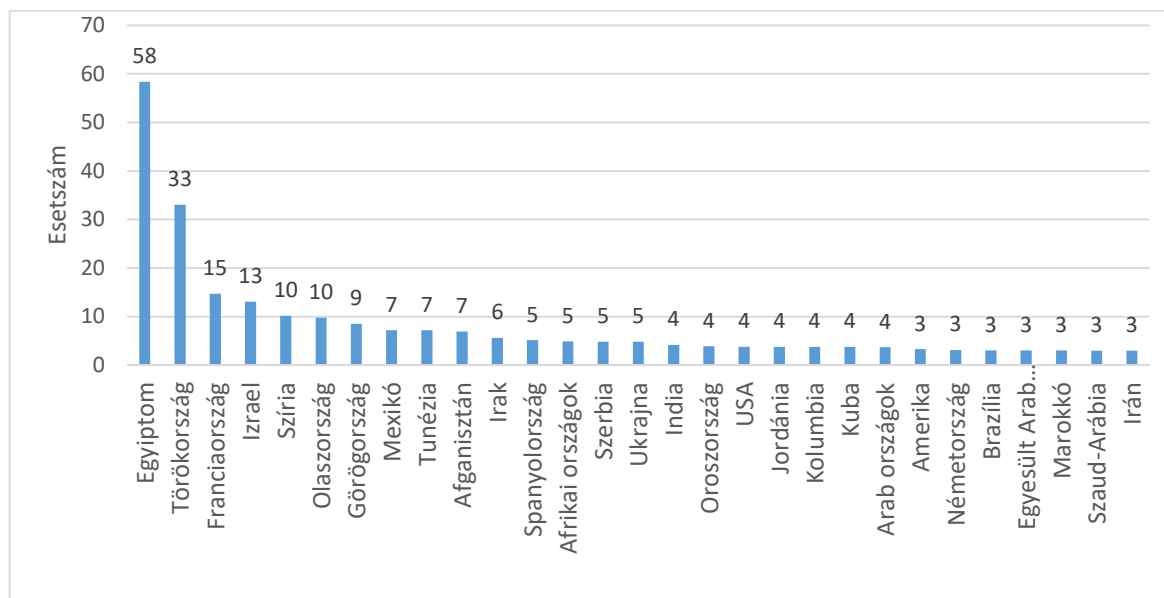
A magyar turisták Szerbiát (9 említés) a rendőrségi intézkedések, túlkapások miatt véleményezték olyan desztinációnak, amely nem biztonságos. Megjelent továbbá a válaszok között a rablással, tolvajlással, helyi lakosokkal szembeni aggály is.

Tunéziában (7 említés) a helyiek (erőszakos, tolakodó) viselkedése és szokásai, valamint a közbiztonság (éjszakai gyalogos közlekedés) váltották ki a legnagyobb félelmet a magyar turistákban. A terrorcselekmények bekövetkezési valószínűsége, a helyi ételek fogyasztásából adódó probléma is megfogalmazódott, illetve a gépfegyveres őrzés szükségessége is a biztonságérzet csökkenéséhez vezetett egy-egy válasz alapján.

Ukrajnában (6 említés) a helyi lakosokkal, a helyi ügyintézővel kapcsolatos aggályok mellett a bűnözéstől, rablástól, erőszaktól való rettegés jellemző a megkérdezett magyarok szemével.

Franciaország öt említéssel került be a vizsgálandó országok körébe, ahol a zsebtolvajlás, a bevándorlókkal szembeni félelem, és az általuk lakott negyedek váltottak ki aggodalmat a magyar turistákban.

Az előzőekben megismerhettük azon turisztikai desztinációk körét, ahol a válaszadók már jártak, a következőkben pedig azokat a turisztikai célterületeket mutatom be, ahova szívesen elutaznának, viszont biztonsági okok miatt nem vállalkoznak az útra. Összesen 289 válasz került feldolgozásra, mely 55%-os arányt jelent a teljes mintát tekintve. A válaszadók 58 országot, területet azonosítottak olyan desztinációként, mely nem biztonságos, ezért sem utaznak oda. Az országok teljes listájából szintén csak azok az országok kerülnek bemutatásra, melyek említési gyakorisága legalább öt.



47. ábra: Nem biztonságosnak ítélt országok, ahol a magyar turisták még nem jártak
Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Az első tíz legvonzóbb, de veszélyesnek ítélt úti cél között szerepel kimagasló esetszámmal Egyiptom (58) és Törökország (33), melyeket Franciaország (15), Izrael (13), Szíria (10), Olaszország (10), Görögország (9), Mexikó (7), Tunézia (7) és Afganisztán (7) követ. A válaszadók 60%-a a terrorcselekmények miatti aggodalma következtében nem utazik el vágyott országába. Emellett tartanak a gyenge higiénias viszonyok miatti fertőzésveszélytől és az étel- és vízfogyasztástól (9%), illetve a vallási szokások eltérése miatt felmerülő konfliktushelyzetektől, valamint a közbiztonság állapotától. Megállapítható, hogy a terrorfenyegetettség kockázatának észlelése mind azok körében, akik már jártak Egyiptomban, mint azon személyeknél, akik szívesen elutaznának oda, 60% körül arányt mutat. Abban viszont jelentős eltérést mutatnak a válaszadók, hogy akik már jártak az észak-afrikai országban, egyáltalán említették a fertőzésveszélyt, a higiénias körülményeket.

Törökország szintén a terrorfenyegetettség miatt szegi leginkább a kedvét a magyar turistáknak, de a bizonytalan, feszült politikai helyzet is visszaveti az utazási hajlandóságot. A török nyelv és a helyi vallási-kulturális szokások ismeretének a hiánya szintén bizonytalanságot szül a magyarokban, mely a biztonságérzetüket csökkenti. Mindezen túl, kisebb esetszámmal, de a közbiztonság helyzete, valamint a helyi lakosoktól, árusoktól és tolvajlástól való félelem szintén megfogalmazódott a válaszadókban. A török férfiakat mint kockázatot jelentő tényezőt kizárólag azon válaszadók jelezték, akik már jártak Törökországban.

Franciaországba is szívesen utaznának a magyar turisták, viszont kétharmaduk (10 fő) a terrortámadás veszélyétől tart, egyharmaduk pedig a bevándorlótól, így inkább nem utazik. A Franciaországban már járt válaszadók (5 fő) a terrorfenyegetettséget nem említették mint biztonságérzetet csökkentő tényezőt.

A Közel-Kelet szintén attraktív a magyar turisták szemében, viszont a terrorizmustól, a helyi háborúktól való félelem a legfőbb gátja annak, hogy például Izraelbe vagy Szíriába látogassanak. Azon válaszadók, akik már jártak Izraelben, a terrorizmus mellett az eltérő kulturális szokásokból, a nyelvismeret hiányából eredően érezték magukat kevésbé biztonságban.

A válaszadók Olaszországot főként a bevándorlók (5 említés) miatt gondolják nem biztonságos célterületnek, a terrorizmusra mindössze két fő utalt. Az Olaszországban már járt megkérdezettek közül azonban csak egy-egy fő gondolta úgy, hogy a terrorizmus vagy a bevándorlás kockázatot jelentene, miközben a zsebtolvajlást a válaszadók fele fogalmazta meg problémaként.

Görögország esetében a válaszok nagy diverzitást mutatnak, egységes kép nem rajzolódott ki. Történt említés a helyi zavargásokra, a bevándorlásra, a járványokra, a tömegturizmusra, a földrengésre vonatkozóan.

A magyar válaszadók Mexikóval kapcsolatban egyöntetűen a közbiztonság helyzetétől, a bűnözéstől tartanak.

Tunézia Egyiptomhoz hasonlóan főként a terrorfenyegetettség miatt veszt magyar turistákat, de emellett a víz- és étel- és ital-fogyasztást is kockázatosnak tartják a fertőzésveszély miatt.

A háborús övezetek, mint például Irak és Afganisztán kedvelt úti cél lenne a magyaroknál, viszont a háborús helyzet, a terrorfenyegetettség és a rossz higiénias körülmények távol tartják őket az utazástól.

Spanyolország a vizsgálandó országok körébe öt esetszámmal került be. Görögországhoz hasonlóan domináns biztonságfaktor nem került azonosításra, a válaszadók a bevándorláshelyzetet és a közbiztonságot kifogásolták.

Szerbia és Ukrajna is felkerült a listára, mint ahová a magyarok szívesen elutaznának, de biztonsági okokra hivatkozva mégis ódzkodnak az utazástól. Az előbbi országban a helyiekkel szembeni félelem az uralkodó, az utóbbi desztinációban szintén szerteágazó a tényezők sora (például közbiztonság, idegengyűlölet, eltérő szokások), melyeknek a válaszadók a biztonságérzetük csökkenését tulajdonítják.

Összehasonlítva azok válaszait, akik jártak és nem jártak egy adott desztinációban, előfordulnak jelentősebb különbségek, mint például Olaszország, Franciaország vagy Törökország esetében. A személyes benyomások (például helyiek viszonyulása turistákhoz, női nemhez) és a média által közvetített információk jelentős eltéréseket idézhetnek elő a kockázateszlelésben.

5.3 Kutatási eredmények összegzése

Dolgozatom 5.1 és 5.2 fejezetében az 1525 fő körében végzett empirikus kutatásom eredményeit részleteztem a belföldi és a külföldi turistákra lebontva. Habár az online kérdőíves felmérés két külön mintán történt, tartalmilag viszont ugyanazon kockázati szempontok mentén kellett a válaszadóknak véleményt formálnia, tapasztalataikat megosztania Magyarország turizmusbiztonságával kapcsolatosan. Ennek köszönhetően a külföldi és belföldi válaszok átláthatóbb összevetésére nyílik lehetőség, melyet a kutatási kérdések megválaszolásával párhuzamosan végzek el.

5.3.1 Kutatási kérdések értékelése

K1: Melyek a turisták desztináció-választásában szerepet játszó tényezők, azokon belül mennyire fontos a biztonság mint befolyásoló faktor?

Kutatásom mellett, hogy Magyarország turizmusbiztonságának mértékét feltárja a fogyasztói megítélések alapján, a biztonság mint utazási döntésben szerepet játszó tényező vizsgálatát is célozta. Ugyan a Turisztikai Világszervezet már korábban (UNWTO, 2016) rávilágított a biztonságra mint desztináció-választást, illetve utazási hajlandóságot befolyásoló faktorra, viszont, arra ezidáig nem kaptunk választ, hogy mely utazási szempontok (általános és biztonsághoz kötődő) számszerűsítve mennyire hangsúlyosak.

A belföldi turisták esetében a legmagasabb átlagpontszámú (legfontosabbnak ítélt) tényezők rangsorában az első tíz helyen szereplő faktorból kilenc biztonsággal kapcsolatos, továbbá a biztonságfaktor utazási döntésben betöltött kiemelt jelentőségére utal, hogy a 16 biztonsággal kapcsolatos tényezőtől 12 változó 3,9 feletti átlagértékkel bír. Ezzel szemben a külföldi turisták esetében jobban összemósódott a biztonsággal összefüggésbe hozható és általános vonatkozású állítások megítélése az átlagértékeket tekintve. (A belföldi adatok elemzése alapján az átlagok is nagyobb szórást mutattak.) A külföldi turisták a jó ár-értékű szolgáltatások igénybevételét tartják elsődlegesen szem előtt, míg a magyarok a szolgáltatók általi átveréseket szeretnék leginkább elkerülni. Hasonlóságot mutatnak a két minta eredményei az élmények közösségi médiában való megosztása és a kalandkeresés terén, ezek a belföldi és a külföldi turisták esetében is kevésbé meghatározó szempontok az utazási döntés meghozatalakor.

Habár az utazási döntésben szerepet játszó tényezők fontossági sorrendjét illetően a magyar és hazánkba látogató turisták között mutatkoznak meg különbségek, a kétdimenziós ábrázolás hasonló eredményeket (összetartozó elemeket, dimenziókat) hozott mindkét esetben (14. és 27. ábra). A biztonsággal kapcsolatos, illetve az általános elemek összekapcsolódása figyelhető meg, mely arra utal, hogy mind a belföldi, mind a külföldi fogyasztók tudat alatt is összekapcsolják a szakirodalom alapján is „összetartozó” szempontokat, és hasonlóan is ítélték meg azokat. Összességében megállapítható, hogy mindkét minta esetében a biztonság az utazási döntést befolyásoló tényezők sorában az elsők között szerepelt (az általános szempontokkal összehasonlítva), és a megadott Likert-skála alapján közepesnél erősebb fontossági mértéket társítottak hozzá a válaszadók.

K2: Melyek a „legérzékenyebb” biztonsági területek Magyarország turizmusában?

A kutatás második kérdésköre a turizmusbiztonság kockázatok vizsgálatára irányult. Feltételezni lehetett, hogy a magyar válaszadók másképpen fogják megítélni Magyarország biztonságát, mint azon turisták, akik csak néhány napot, hetet töltöttek el hazánkban. A vizsgálati szempontok – faktorok, biztonsági területek – ugyanazok voltak mindkét minta esetében. Az egyik, kockázati tényezőket tartalmazó kérdésblokk korábbi tapasztalatokra alapozva mérte fel a kockázat mértékét, míg a második kérdéshalmaz az objektívebb megközelítést célozta meg.

A magyar lakosok korábbi utazási tapasztalataik alapján úgy vélték, hogy a legnagyobb mértékű kockázatot a vagyontárgyak eltulajdonítása, illetve a taxiszoolgáltatás igénybevétele közben felmerülő kockázat jelentette. Kihangsúlyozandó, hogy az összes kockázati szempont kivétel nélkül alacsony mértékű veszélyként merült fel a magyarországi utazások során. A belföldi válaszadók csekély mértékben érezték úgy, hogy egy terrortámadás bekövetkezése vagy a társadalmi státusz csökkenése mint utazással járó pszichológiai kockázat rizikót jelentene számukra.

A turizmusbiztonsági területek MSD ábrázolása során kirajzolódott kaspó alakzat „belsejében” a fogyasztásbiztonság szerepel mint kiinduló mag, ehhez rendelték a legnagyobb kockázati értéket a belföldi válaszadók. E köré csoportosul a többi biztonsági terület (műszaki biztonság, egészségbiztonság, közbiztonság, eligazodásbiztonság), kivételt képez a pszichológiai kockázat, a terrorizmus és a természeti katasztrófák kockázata, melyek nem csak alacsonyabb kockázati valószínűséggel jelentkeztek a korábbi utazások során, hanem a kockázat megítélését tekintve is külön „szigeteket” képeznek.

Az egyes biztonsági területek szemmel látható megkülönböztetése (MSD észlelési térkép) a külföldiek esetében részben hasonló eredményt hozott, mint a magyarok válaszáinál, ugyanis az egészségbiztonság és közbiztonság ugyanolyannak észlelt területek, melyek köré elszórtan helyezkedik el a többi terület. A belföldi mintában bevezetett új indikátorok ábrázolásához hasonlóan a terrorizmus, a természeti katasztrófák és a pszichológiai kockázatok a többi területtől és egymástól eltávolodva kerültek ábrázolásra. Azt a tényt, hogy a külföldi adatok MSD ábrázolása az alacsony hibaszázalék ellenére sem mutatott sem statisztikailag, sem tartalmilag jól lehatárolható eredményt, a nemzetek közötti különbségek (eltérő kategóriaátlagok) okozzák.

A küldőországok kategóriaátlagának elemzéséből kiderült, hogy az eligazodásbiztonság területe az, amelyik a biztonsági területek közötti összehasonlításban a legmagasabb kockázati mértékkel merült fel tízből nyolc ország szerint, de még így is a közepes mértékű kockázati szintű kategóriába tartozott. Ezt követte második helyen a fogyasztásbiztonság területe. A szórásanalízis keretében végzett robusztus F-próba igazolta mind a nyolc biztonsági területen a nemzetek kategóriaátlagai közötti különbséget, ahol az USA tűnik ki leginkább a válaszaival a fogyasztói észlelés tekintetében, ugyanis az amerikai turisták nagyobb kockázati mértéket társítottak az egyes turizmusbiztonság indikátorokhoz, mint a többi, felmérésben részt vevő másik kilenc ország állampolgárai.

A turizmusbiztonsági kockázatok objektív megítélésének áttekintésére egy külön kérdésblokk szolgált. Ebben nem a korábbi utazási tapasztalatokra alapozott vélemények feltárása volt a cél, hanem, hogy általánosságban egy turista számára mekkora kockázatot jelentenek a felsorolt tényezők. (Meg kell jegyezni, hogy habár a kérdés az objektivitást célozta meg, a szubjektív, tapasztalatokon alapuló véleményformálás nem zárható ki.)

A magyar lakosok a fentiek ismeretében a turizmusbiztonsági faktorok közül a legmagasabb kockázatot annak tulajdonították, hogy a turisták poggyászeit őrizetlenül hagyva eltulajdonításra kerülnek. Második legnagyobb kockázatként észlelték a tiltott helyen történő parkolást, mely nem csak bírsággal, hanem közbiztonsággal kapcsolatos aggodalomra is okot ad. A zsebtolvajlás a lista harmadik helyén szerepel. A válaszok alapján a legkisebb mértékű kockázatúnak ítélt tényező, hogy a turista biztonsági ellenőrzésen vesz részt, mely a hosszú sorban állás, bosszankodás kockázatát hordozza magában.

A külföldi turisták is ugyanazokat a tényezőket említették az első négy helyen, számukra egy poggyász eltulajdonítása jelenti a legnagyobb veszélyt, melyet az utasbiztosítás nélküli utazás követ. A változók teljes átlagát tekintve a külföldiek (2,52) valamivel magasabb átlagértéket társítottak, mint a belföldi turisták (2,36). Legkisebb kockázatúnak ők is a biztonsági ellenőrzéseket, illetve az éttermi fogyasztást tartják.

A belföldi turisták véleménye alapján a közbiztonság után a turisztikai fogyasztásból eredő problémák jelenthetik a legnagyobb kockázatot egy turistának Magyarországon. A magyar lakosok korábbi utazási tapasztalatai alapján történő kockázateszlelést (Q4) és az objektívebb megközelítést (Q5) összehasonlítva, ha nem is jelentős mértékű, de különbség figyelhető meg. A belföldi turisták korábbi utazási élményeiket alapul véve a fogyasztásbiztonsággal kapcsolatos kockázatokat jelölték a leginkább felmerülő problémának, míg, hogy mi jelenti egy turistának Magyarországon a legnagyobb kockázatot, a közbiztonságból eredő rizikófaktor áll az első helyen.

Objektívebb megközelítésből a külföldi válaszadók szintén a közbiztonság problematikáját helyezték első helyre az átlagértékek alapján, mely még így is kis-közepes mértékű kockázatnak felel meg, viszont az egészségbiztonság, az eligazodásbiztonság és a műszaki biztonság vonatkozásában az összesített válaszok alapján jelentős különbség nem detektálható. Az amerikai turisták magasabb kockázateszlelési szintje ismét csak minden indikátor esetében igazolható, míg a cseh, orosz, lengyel és román látogatók alacsonyabb kockázati mértéket rendeltek az egyes alterületekhez. A román turisták kockázateszlelése az alacsony értékek ellenére eltér az orosz, cseh és lengyel turistákétól.

K3: Milyen a turisták Magyarországgal kapcsolatos biztonságérzete, és milyen tényezők hatnak a szubjektív észlelésükre?

Az eredmények alapján látható, hogy nem csak az „objektív” és „szubjektív” (korábbi utazási tapasztalatokon alapuló) megközelítés eredményez eltérő kockázateszlelést a turizmusbiztonságot és annak alterületeit illetően, hanem a nemzeti sajátosságok (kultúra, földrajzi elhelyezkedés) is hatással vannak a fogyasztók percepciójára, ha a desztinációk biztonságosságáról van szó.

A szocio-demográfiai jellemzők közül az életkor és az iskolai végzettség hatását vizsgáltam. A belföldi válaszok szórásanalízise alapján a közbiztonság, a terrorizmus, a természeti

katasztrófák kockázata tekintetében volt azonosítható szignifikáns különbség a korábbi utazási tapasztalatok alapján, míg a külföldiek esetében csak a pszichológiai kockázat területén. Objektív megközelítésben a fogyasztásbiztonság, a műszaki biztonság és az eligazodás-biztonság területén hozott szignifikáns eltérést adó eredményt az F-próba a belföldi adatok alapján, a külföldi turisták esetében viszont minden vizsgálati területen.

A különböző megközelítésekben (objektív vagy szubjektív) végzett szóráselmzések eredményeit összegezve megállapítható, hogy vannak specifikus területek, melyekre a fiatalabb korosztály (18-24, illetve 25-44) érzékenyebben reagál, magasabb kockázati értéket társít: ezek a közbiztonságra és a társadalmi státusz csökkenésére vonatkozó pszichológiai kockázatok.

Ha a külföldi és belföldi minta eredményeit összehasonlítjuk, az átlag-összehasonlítás görbék nem feltétlen illeszthetők egymásra a tendenciát tekintve, de ennek egyik oka lehet, hogy míg a magyar minta életkorra reprezentatív, addig a külföldi minta nem. Mindenesetre az biztonsággal kimondható az eredmények alapján, hogy az életkornak hatása van a kockázateszlelésre, és egy élesebb szakadék jelenik meg a 18-44 és 44 év felettiiek között.

Az iskolai végzettség kockázateszlelésre gyakorolt hatása is statisztikailag bizonyított. Az alapfokú végzettségű külföldi turisták kockázatosabbnak ítélik meg a magyarországi utazásokat, mint azok, akiknek legalább középfokú végzettségük van. A belföldi lakosok esetében a fogyasztásbiztonság területén, a külföldiek esetében minden vizsgálati területen igazolt az eltérés a kategóriaátlagok között.

A belföldiek esetében bevontam a településtípust mint befolyásoló (független) változót a varianciaelemzésbe, viszont hatása a kockázateszlelésre statisztikailag nem bizonyított, azaz nincsen különbség az átlagértékek között annak tekintetében, hogy a felmérésben részt vevő belföldi turista budapesti vagy vidéki lakos.

A szocio-demográfiai változók hatásán kívül az utazási szokások hatását sem szabad figyelmen kívül hagyni. A külföldi turisták adatait vizsgáltam a szóráselmzés módszerét alkalmazva, hogy a hazánkban eltöltött időnek (vendégéjszakák száma), a magyarországi látogatás gyakoriságának, az utazás jellegének (gyermekkel vagy nélküle, utazási eszköz, szervezés módja) van-e hatása az észlelt kockázat mértékére. Két új változót vezettem be kockázati mérték (KM_q12, KM_q13) néven, melyek a kérdésblokkokba tartozó változók számtani átlagán alapulnak, és az ANOVA elemzésnél függő változóként vannak jelen. Az F-próba alapján nincs hatása a következő független változóknak ($p > 0,05$):

- eltöltött idő (1-4 vagy 4-nél több éjszaka);
- magyarországi látogatás gyakorisága;
- utazásszervezés módja.

Ami viszont eltérést idézett elő a kockázateszlelésben, hogy utazott-e gyermek a turista társaságában, az utazás egyedül vagy csoportosan (párban) történt-e, illetve, hogy milyen közlekedési eszközzel érkeztek hazánkba a külföldi turisták (25. melléklet).

A hat éven aluli gyermekkel együtt utazó turisták statisztikailag igazoltan nagyobb turizmusbiztonsági kockázatot észlelnek (2,95), mint azok a válaszadók, akikkel nem utazott gyermek (2,32).

A hazánkba egyedül érkező turisták szintén magasabb kockázati szintet társítottak összességében Magyarország turizmusbiztonságával kapcsolatosan, mint azok, akik már párban, családdal vagy csoportosan érkeztek. Habár szignifikáns különbség nincs az utóbbi kategóriák között, megfigyelhető, hogy nagyobb biztonságérzetet nyújt a családós, csoportos utazás, mint ha csak ketten utaznak.

A magyarországi utazás során választott fő közlekedési eszköznek is van statisztikailag bizonyított, kockázatesztelést befolyásoló hatása; a motorral és kerékpárral érkezők esetében jóval nagyobb kockázati mérték azonosítható (~3,50), mint a többi közlekedési eszköz esetében (2,40-2,80).

K4: Mennyire meghatározó a biztonság mint turisztikai vonzerő Magyarország észlelt imázsában?

A kutatás központi része a magyarországi turizmusbiztonsági kockázatok, területek azonosítására koncentrált, melyből kiderült, hogy összességében inkább alacsony (közepes) mértékű kockázati kategóriába tartozik Magyarország. Ezt igazolják azon külföldi válaszok is, melyek Magyarország imázsával kapcsolatosan érkeztek a felmérés során, ahol csak öt biztonsággal kapcsolatos említés történt a több mint 1300 kifejezésből. Ezek mindegyike pozitívan értelmezhető, utalva arra, hogy Magyarország egy biztonságos úti cél. Habár ezt a csekély esetszámot nem lehetett volna értékelni a kockázatok felmérése nélkül, de így mindenképpen elmondható, hogy az alacsony kockázat miatt Magyarország imázsában egyáltalán nem jelenik meg a biztonság kérdése.

Nem mondható el ugyanez azokról a desztinációkról, melyeket mind a belföldi, mind a külföldi válaszadóknak értékelniük kellett annak vonatkozásában, hogy miért nem érzik biztonságosnak azt a desztinációt, ahol már jártak, illetve ahová szívesen elutaznának. Mivel a válaszok az egyes desztinációk esetében összecsengtek, imázsukban meghatározó elemekről van szó, így megállapítható, hogy a turizmusbiztonság vonatkozásában desztináció-specifikus kockázatokat lehet rendelni ezen célországokhoz.

Mind a belföldi, mind a külföldi megkérdezettek kb. 30%-a jelezte a kérdőívben, hogy volt már olyan országban, ahol nem érezte magát biztonságban. Az említési gyakoriságok alapján Törökország és Egyiptom mindkét mintában az első öt helyen szerepelnek. A sorrendben látható különbségeket nem feltétlenül érdemes összehasonlítani, hiszen nemzetenként is vannak preferált célterületek. A válaszok elemzése már annál érdekesebb, összecsengő eredményt mutatott, hogy mi is volt az oka annak, hogy a biztonságérzetük csökkent az adott fogadóterületen. Törökország és Egyiptom esetében egyértelműen kirajzolódott a terrorizmussal szembeni félelem, a helyi zavargások, felkelések veszélye, a közbiztonság problematikája, illetve a női nemmel szembeni eltérő, gyakran erőszakos bánásmód.

18. táblázat: Nem biztonságosnak vélt desztinációk a turisták szemével – összehasonlító táblázat

Ahol járt és félt		
Belföldi turisták (emlékek száma)	#	Külföldi turisták (emlékek száma)
Románia (20)	1.	Törökország (40)
Egyiptom (14)	2.	Egyiptom (29)
Törökország (14)	3.	Franciaország (18)
Németország (12)	4.	Tunézia (15)
Olaszország (10)	5.	Marokkó (14), Oroszország (14)
Ahova nem utazik, mert fél		
Belföldi turisták (emlékek száma)	#	Külföldi turisták (emlékek száma)
Egyiptom (58)	1.	Egyiptom (49)
Törökország (33)	2.	Izrael (46)
Franciaország (15)	3.	Törökország (43)
Izrael (13)	4.	Brazília (24)
Szíria (10), Olaszország (10)	5.	Oroszország (22)

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

Franciaországgal kapcsolatban a terrorfenyegetettség és a bevándorlókkal szembeni aggodalom mutatkozott meg a válaszokban, melyre a megkérdezettek két tényező összekapcsolódásával is rávilágítottak a válaszaikban.

A vágyott úti célok között a Közel-Kelet attraktív desztinációnak számít, viszont a terrorizmus, a bűnözés, a háborúk magasabb bekövetkezési valószínűsége egyértelműen visszatartja a turistákat.

A válaszok a legtöbb esetben hasonlóságot mutatnak, azonban a személyes benyomások gyakran eltérhetnek a média és egyéb forrásokból származó információktól, mint például az észak-afrikai országok esetében, ahol az ott nem járt turisták esetében megjelent kockázatként a nőkkal szembeni negatív bánásmód, viszont a tapasztalatok, fogyasztói benyomások alapján ez nem került megerősítésre.

5.3.2 Hipotézisek értékelése

H1: A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.

A szakirodalmi áttekintés során részleteztem az utazási döntés folyamatban szerepet játszó és azt befolyásoló tényezőket. Az elmúlt évtizedekben a biztonság kérdése felértékelődött a turizmusban, mely az utazási döntésre, szempontokra is kihat. Az UNWTO is utalt arra 2015-ös felmérésében, hogy egyre meghatározóbb faktor a biztonság. A hipotézis azt feltételezi, hogy a biztonság nem csak meghatározó, hanem első helyen áll más utazási döntést befolyásoló tényezőkkel szemben.

A hipotézis igazolásához mind a magyar, mind a külföldi mintát alapul vettem, utóbbinál a sorrendiség-vizsgálat mellett szórásелемzést is végeztem. A belföldi minta egyértelműen igazolja, hogy a biztonság kérdése első helyen áll az utazási döntés, a desztináció-választás során, ugyanis a szempontok sorrendjét megfigyelve az első tíz helyen kilenc biztonsággal kapcsolatos tényező áll.

A külföldi minta esetében nem ennyire letisztult a kép, de nyolc ország megkérdezett állampolgárai esetében az első tíz helyen minimum hat tényező a biztonsághoz kötődik. A nemzeteket aggregáltan értékelve is az első tíz helyből hat, az első öt helyből négy esetében biztonság-aspektusú tényező szerepel, így a hipotézist elfogadom.

Mivel az adatok nagyobb szórást mutattak a külföldi minta esetében, szórásелемzést végeztem, melyhez egy új változót vezettem be (Biztonságfaktor – BF) a kapcsolódó változók számtani átlagolásának módszerével. Ennek eredményeként igazolódott, hogy a nemzetek között szignifikáns különbségek mutatkoznak meg. Az USA például statisztikailag bizonyítottan magasabb átlagértékeket rendelt az új változóhoz, azaz megkérdezett állampolgárai fontosabbnak tartják a biztonságot, mint más, kutatásba bevont országok válaszadói.

H2a: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére a szocio-demográfiai jellemzők hatással vannak, azokon belül is a kortényező jelentős megítélésbeli különbségeket eredményez.

Egy ország turizmusbiztonságának megítélése összetett folyamat, mely a szubjektív és objektív tényezők függvénye. A kockázatészlelésre mint fogyasztói magatartás elméleti koncepcióra, akár csak a fogyasztói (utazási) döntés folyamatra számos tényező hatással van a motivációtól kezdve az információforrásokon át a személyes tapasztalatokig-

A H2a hipotézis feltételezi, hogy a fogyasztók turizmusbiztonsági kockázatészlelésének mértékét Magyarországgal kapcsolatosan meghatározzák bizonyos szocio-demográfiai ismérvek (például életkor, településtípus, iskolai végzettség).

A hipotézis ellenőrzéséhez a szórásелемzés módszerét használtam, melyhez további post hoc tesztet vontam be a különbségek feltárásához a szórásегуезőség hiányában (Levene-teszt). A szocio-demográfiai változók közül az életkor és az iskolai végzettség tekintetében volt statisztikailag bizonyítottan különbség a kategóriacsoportok között. A településtípusnak (belföldi válaszadók esetében), illetve a kitöltő nemének statisztikailag nincs bizonyított hatása a kockázatészlelésre. A hipotézist a fentiek alapján bizonyítást nyert.

H2b: Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére az utazás jellege és körülményei hatással vannak.

A H2b hipotézis azt feltételezi, hogy Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak megítélésében szerepet játszanak az utazási körülmények és az utazás jellege (motiváció, közlekedési eszköz, eltöltött vendégéjszakák száma, utazás gyakorisága, útítársak, szervezés módja).

A hipotézis ellenőrzéséhez szintén a szórásanalízis módszerét alkalmaztam, melyhez további post hoc tesztet vontam be a különbségek feltárásához a szórásanalízis hiányában (Levene teszt). Statisztikailag szignifikáns különbség a kategóriacsoportok között a 6 éven aluli gyermekkel és anélkül utazók között, az egyedül érkező turisták és a párban vagy csoporttal utazók között, valamint a határt átlépő közlekedési eszköz vonatkozásában is volt igazolható. A hipotézist a fentiek alapján igazoltnak tekintem.

H3: Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.

Egy turisztikai célterület biztonságosságának megítélése összetett feladat, melyet a szakirodalom egyes részei (kockázatok típusai, értelmezése, esettanulmányok) is alátámasztanak. Az, hogy egy fogyasztó hogyan ítéli meg egy adott turisztikai célterület biztonságát és az ottani biztonságérzetét, milyen imázsselemeket társít egy desztinációhoz, számos tényező függvénye. A korábbi tapasztalások, a desztinációt ért vagy fenyegető cselekmények és egyéb adottságok, a politikai döntések (például terrortámadás, természeti katasztrófa, bevándorlás kérdése, bűnszervezetek) mind szerepet játszanak abban, hogy egy turista mennyire látja kockázatosnak az adott úti célt.

Magyarország turizmusbiztonsági kockázatait mind a belföldi, mind a külföldi turisták válaszai alapján vizsgáltam közel 60 állítás (változó) mentén, melyeket az általam előre, a szakirodalom alapján meghatározott nyolc biztonságterülethez lehetett kategorizálni. Ezekhez új változókat (indikátorokat) vezettem be az átláthatóbb és értelmezhetőbb adatelemzés érdekében.

Harmadik hipotézisem azt feltételezi, hogy Magyarország a kockázatokat tekintve biztonságos turisztikai célterület, azaz a megkérdezettek alacsony kockázati mértéket rendelnek az ötfokozatú Likert-skálán mért változókhoz, illetve egyik terület sem kiemelkedő a többi közül az átlagokat (kockázati mértéket) tekintve.

Ehhez a kockázati tényezők és az újonnan bevezetett indikátorok átlagait vizsgáltam. A kockázat mértéke egyik minta esetében sem éri el a közepes szintet. (belföldi: 2,36; külföldi: 2,52). Az indikátorok vizsgálatát szubjektív (korábbi tapasztalatokra épülő), illetve objektív nézőpontból is elemeztem, mely folyamatot a két külön kérdésblokk és az újonnan képzett indikátorok segítették. Habár szignifikáns különbség nem mutatkozott a biztonsági területek (indikátorok) átlagai között, az első helyen a fogyasztásbiztonság (belföldieknél első helyen, külföldieknél második helyen) és az eligazodásbiztonság (külföldieknél első helyen) területei állnak a korábbi tapasztalatok alapján. Az objektív megközelítésű adatok azt mutatják, hogy a közbiztonság jelenti a legnagyobb kockázatot a vizsgált területek közül egy hazánkba látogató turista számára, melyet illetően a külföldi és belföldi válaszok egybeesnek. Hangsúlyozandó, hogy még ezen átlagok is csak kis- vagy közepes mértékű kockázatnak felelnek meg a Likert-skála alapján. Érdekes, hogy a szubjektív tapasztalatok minimálisan eltérnek az objektív meglátástól, természetesen előbbieik hatását nem lehet teljesen kiszűrni az utóbbiból.

A fentiekben ismertetett módszerek és eredmények alapján hipotézisemet igazoltnak ítélem.

H4: Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.

A legtöbb ország hivatalos országimázs-kommunikációjában a turisztikai adottságokra épít különböző dimenziók mentén, melyeket a szakirodalmi áttekintésben be is mutattam. Azonban vannak olyan országok, ahol egy-egy katasztrófát követően a hivatalos kommunikációba beépítésre került a biztonságosság mint imázsselem. Annak a kérdésnek a megválaszolására, hogy ez a „security-branding” szükségszerű-e vagy eredményesebb-e a turistaszám növelése céljából, még nem áll rendelkezésre elegendő tapasztalat. Magyarország egyelőre nem alkalmazza az országmárka építésben, imázsformálásban a biztonságot mint népszerűsítő tényezőt.

A hipotézis azt feltételezi, hogy a fogyasztói észlelések alapján a turistáknak Magyarország kapcsán nem a biztonság az első gondolatuk, így mint vonzerő sem jelenik meg az imázsselemek között.

Ennek felmérésére a kérdőívben a külföldi turisták megosztották azon kifejezéseket, melyek elsősorban eszükbe jutnak Magyarországról. A kifejezéseket adattisztítást követően tartalmilag elemeztem, a WorldClouds programmal illusztráltam, kategóriákba soroltam, imázsdimenziókat hoztam létre. Ennek eredményeként a „biztonságra” vonatkozó említések száma minimális volt (öt darab) a több mint 1300 kifejezésből. Ennek alapján a hipotézis megerősítésre került.

6. AZ ÉRTEKEZÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE

Dolgozatom célkitűzéseként Magyarország turizmusbiztonságának felmérését fogalmaztam meg, melyet a fogyasztói észlelésekre alapozva értékeltem. A turizmusbiztonság kutatási területe viszonylag új, kb. 15-20 éves múltra tekint vissza, viszont a két kapcsolódó terület, a turizmus rendszere és a fogyasztói magatartás bizonyos koncepciói (desztináció-választás, utazási döntés, kockázatészlelés) kiváló elméleti alapot biztosítottak, melyek az empirikus kutatás felépítését és értékelését segítették.

A szakirodalmi részben a fent említett elméleti megközelítések középpontjába a biztonság kérdését helyeztem, mely egyfajta vezérfonalként vezetett el a turizmusbiztonság kutatási területéhez a főbb elméleti modellek, fogalmak megismerésével párhuzamosan. Ezek értékelését követően a Michalkó-féle öt biztonságterület (fogyasztásbiztonság, közbiztonság, műszaki biztonság, eligazodás-biztonság és egészségbiztonság) kiegészítését éreztem szükségesnek további három biztonságterülettel (terrorizmus, természeti katasztrófák, pszichológiai kockázat), melyek a szakirodalom alapján kevésbé voltak beilleszthetők az előbbi területekbe.

A nyolc biztonságterület adta empirikus kutatásom vázát, a kérdőívben értékelésre szánt kb. 60 állítás, kockázati tényező köréhez az alapot, melyek a kutatási modellem középpontjában álltak. A dolgozat elején ismertetett kutatási kérdéseim megválaszolásával Magyarország turizmusbiztonságáról kívántam egy valós képet adni.

A kutatás módszertanát tekintve az online kérdőíves felmérést választottam, az adatok elemzésénél kvantitatív és kvalitatív megoldásokat egyaránt alkalmaztam, melyek hipotézisem statisztikai vizsgálatát segítették. A sokdimenziós-skálázás (MDS) módszerével a fogyasztók (kockázat)észlelését ábrázoltam kétdimenziós észlelési térképeken, melyek rámutattak arra, hogy a turisták mely tényezőket ítélték meg hasonlóan, illetve ezek egymáshoz viszonyított elhelyezkedése is információval szolgált a fogyasztói észlelések feltérképezésében. A biztonságérzetre, a Magyarország turizmusbiztonságának kockázati mértékére ható ismérvek, változók hatását a szórásanalízis (egyszempontos ANOVA) módszerével elemeztem.

Az elemzéseknek köszönhetően körvonalazódott Magyarország turizmusbiztonsága a fogyasztói észlelések alapján, melyek pozitív képet mutatnak az alacsony kockázati kategóriába sorolás által.

6.1 Tézisek megfogalmazása

1. tétel:

A biztonságfaktor a turisták általános utazási döntésének első számú meghatározója.

A tétel arra vonatkozik, hogy a turisták utazási döntésük meghozatalában számos tényezőt mérlegelnek, ezeket fontossági sorrendbe állítva a biztonsággal kapcsolatos tényezők hét helyet foglalnak el az első tízből.

2. tézis:

Magyarország turizmusbiztonságának megítélésére hatással vannak a turisták szocio-demográfiai jellemzői, illetve az utazás jellege és körülményei.

A tézis kimondja, hogy Magyarország turizmusbiztonságának megítélésében különbségek adódnak a korcsoportokon belül, az iskolai végzettség, a választott közlekedési mód és az útitárs tekintetében:

- A fiatalabb korosztályok (18-24, illetve 24-44) érzékenyebben reagálnak, magasabb kockázati értéket társítanak a közbiztonságra vagy a társadalmi státusz csökkenésére vonatkozó pszichológiai kockázatokra.
- Az alapfokú végzettséggel rendelkező válaszadók statisztikailag bizonyítottan magasabb kockázateszlelést tanúsítottak a magasabb (közép- és felsőfokú) végzettségűekkel szemben,
- Azon turisták, akikkel utazott 6 éven aluli gyermek statisztikailag igazoltan nagyobb turizmusbiztonsági kockázatot észlelnek, mint azok a válaszadók, akikkel nem utazott ilyen korú gyermek.
- A hazánkba egyedül érkező turisták szintén magasabb kockázati szintet társítottak összességében Magyarország turizmusbiztonságával kapcsolatosan, mint azok, akik párban, csoportban (családdal, barátokkal) érkeztek.
- A motorral és kerékpárral érkezők esetében jóval nagyobb kockázati mérték azonosítható (~3,50), mint a többi közlekedési eszköz esetében (2,40-2,80).

3. tézis:

Az észlelt kockázatokat tekintve Magyarország biztonságos turisztikai célterület, desztináció-specifikus kockázat nemzetközi összehasonlításban nem azonosítható.

Magyarország turizmusbiztonságának megítélése a kis vagy -alacsony mértékű kockázati kategóriába sorolható minden egyes vizsgált biztonsági területen (egészségbiztonság, közbiztonság, eligazodás-biztonság, fogyasztásbiztonság, műszaki biztonság, terrorizmus, természeti katasztrófák, pszichológiai kockázatok). Szignifikáns különbség nincs az egyes területek megítélésében, így desztináció-specifikus kockázat Magyarország vonatkozásában nem azonosítható.

4. tézis:

Mivel Magyarország észlelt imázsában a biztonság mint asszociáció nem meghatározó, ezért a biztonság mint turisztikai vonzerő nincs jelen Magyarország észlelt imázsában.

A tézis arra utal, hogy a Magyarországon járt turisták hazánkról kialakult képében nem jelenik meg a biztonság kérdése, problematikája első gondolatként. Mint biztonságos desztináció nem jelent külön vonzerőt a desztináció-választás során, nem jelenik meg jól körülhatárolható imázsdimenzióként vagy más imázsdimenziók alelemeként.

Összesen öt említés történt biztonság vonatkozásában, melyek arra irányultak, hogy Magyarország biztonságos, és ez az első dolog, ami Magyarországról eszükbe jut. Egyetlen említés sem történt arra vonatkozóan, hogy Magyarország ne lenne biztonságos, illetve egyéb,

turizmusbiztonságot érintő kockázat sem került megfogalmazásra a nyílt kérdés során, mely a korábbi eredményeket – összességében alacsony turizmusbiztonsági kockázat – igazolja.

Magyarország észlelt imázsával kapcsolatos kifejezések nyolc kategóriába sorolhatók:

- I. Főváros, Budapest és látnivalói;
- II. Balaton;
- III. Borok és gasztronómia;
- IV. Hungarikumok, magyar sajátosságok;
- V. Egészségturizmus;
- VI. Történelem, kultúra és hagyományok;
- VII. Természeti környezet;
- VIII. Magyar nemzeti hangulat, légkör.

6.2 Önálló, új és újszerű kutatási eredmények

Ebben a fejezetben azoknak az eredményeknek a felsorolására kerül sor, melyek kutatásom, doktori értekezésem egyediségét és újszerűségét adják:

- Egy viszonylag új kutatási területről beszélhetünk a turizmusbiztonság vonatkozásában, melynek elméleti háttere még kiforróban van. Az elméleti részben a turizmusbiztonsághoz kapcsolódó, háttérként szolgáló fogyasztói magatartás és turizmus rendszer elméleti modellek értékelését a biztonság vezérfonalán keresztül végeztem el.
- Eddig nem készült Magyarország mint turisztikai desztináció turizmusbiztonságával kapcsolatos felmérés az alábbi módszertani sajátosságokat, komplexitását tekintve:
 - A kutatás egy 1525fős (523 belföldi, 1002 külföldi) mintára épül, mely mintavételezési eljárás a külföldi turisták esetében a TOP10 küldőországra koncentrált kvótás mintavételezési technikával az elmúlt öt évben eltöltött vendégéjszakák arányában, míg a belföldi lakosok esetében nem, kor és településtípus szerint reprezentatív a minta. Mindkét esetben kitétel volt, hogy 18 éven felüli legyen a kitöltő, és legalább egy vendégéjszakát el kellett tölteni a lekérdezést megelőző egy évben hazánkban.
 - A kérdőív tartalmi elemeinek összeállítását a korábban is említett nyolc biztonságterület és azokba tartozó kb. 60 kockázati tényezők mentén végeztem.
 - Az elemzésben alkalmazott statisztikai módszerek közül a sokdimenziós-skálázás újszerűséget mutat a kockázatok és fogyasztók észleléseinek értelmezését tekintve, mely korábbi nemzetközi, turizmusbiztonsággal foglalkozó kutatásokban nem volt jellemző.
- Az elemzések során a TOP10 küldőország kockázateszlelésében megjelenő különbségeket is szemléltettem MDS térképeken keresztül, melyek rávilágítottak arra, hogy Magyarország turizmusbiztonságát az egyes nemzetek egymástól eltérő mértékben ítélik meg. Vannak olyan országok, melyek bizonyos biztonságterületek vonatkozásában érzékenyebben reagálnak.

- A különböző szocio-demográfiai, utazási szokásokkal kapcsolatos ismérvek hatásainak egyszempontos varianciaanalízis vizsgálatból kiderült, hogy a magyar lakosok valamivel alacsonyabb kockázati értéket párosítanak Magyarország turizmusbiztonságához, mint a külföldi turisták. Továbbá az alapfokú végzettséggel rendelkezők, a hat éven aluli gyermekkel utazók, a motorral vagy kerékpárral érkezők, illetve az egyedül utazók statisztikailag bizonyítottan alacsonyabb biztonságérzettel rendelkeztek Magyarországon.
- Az országimázssal kapcsolatos elemzéseim eredményei arra mutatnak rá, hogy Magyarország imázsában a biztonság kérdése tulajdonképpen nincsen jelen (0,3% előfordulási arány), a kirajzolódott imázselemek összhangban állnak a hivatalos országimázs-kommunikációval. Más desztinációkat tekintve azonban éles vélemény fogalmazódott meg bizonyos biztonságterületek gyengeségével, problematikájával kapcsolatosan, melyek a válaszok alapján egyértelmű hasonlóságot mutatnak (például Egyiptom, Törökország, Tunézia, Oroszország, Olaszország) és negatív imázselemként élnek a fogyasztókban.

6.3 A kutatás korlátai

Habár egy nagymintás kutatás lefolytatására volt lehetőségem, mely nemcsak a belföldi turisták véleményét tárta fel, hanem Magyarország TOP10 küldőországának turistáit is bevonta, akik az eltöltött vendégéjszakák meghatározó részét generálják, ennek ellenére a minta nem fedi le a teljes sokaságot az összes küldő nemzet tekintetében.

A kérdőíves felmérés során előre meghatározott, a hazai és nemzetközi szakirodalom, elméleti koncepciók szerint kockázati dimenziókba sorolható tényezők mentén tártam fel a fogyasztói észleléseket, és nem hagyatkoztam például a faktoranalízis módszerében rejlő lehetőségekre, mely a változókat (kockázati faktorokat) hipotetikus háttérváltozók, összefüggések mentén csoportosítja. A kutatás célja az volt, hogy előre meghatározott nyolc turizmusbiztonság dimenzió szerint értékeljem Magyarország turizmusbiztonságát, mely dimenziókban a változók előre rögzítettek.

6.4 További kutatási irányok

A turizmusbiztonság a versenyképesség fenntartása érdekében alapfeltétellé vált az elmúlt években, melyet a fogyasztók elvárnak és amelyre nem vonzerőként tekintenek. Empirikus kutatásom is igazolta, hogy az utazási döntésben szerepet játszó tényezőknél a biztonsággal kapcsolatos szempontoknak nagyobb jelentőséget (fontossági mértéket) tulajdonítanak, mint az általános tényezőknek. A vizsgált nemzetek között kirajzolódtak éles és kevésbé szignifikáns különbségek, melyeket statisztikai elemzések támasztottak alá, viszont az eredmények pontos ok-okozati feltárására érdemes lehet egy még mélyebb kvalitatív kutatást (például mélyinterjúk, fókuszcsoportos interjú) lefolytatni, mely a „miért”-ekre keresi a választ.

Az értekezésben bemutatott empirikus kutatás (online kérdőíves felmérés) 2019 novemberében és decemberében került kivitelezésre, mely a világban zajló turizmusbiztonsághoz kötődő,

média szempontjából is felkapott témák (terrorcselekmények, katasztrófák, járványok) tekintetében semleges időszaknak tekinthető. Habár 2019 decemberében a koronavírus már felütötte fejét Kínában, viszont a társadalomra, az ellátórendszerekre és a turizmusiparra gyakorolt hatásait akkor még sejteni sem lehetett. A turizmus egy önmagában is sérülékeny szektor, melyet ért negatív hatások hosszú távon érezhetők.

A világszinten végigsöprő, COVID-19 névre keresztelt járvány átalakította az emberek mindennapjait, egyúttal nem csak megváltoztatta utazási szokásaikat, de korlátozta is az utazási lehetőségeket. A fogyasztók biztonságérzete megrendült, az utazási hajlandóságuk visszaesett a korlátozott lehetőségek ellenére is, mely hatalmas károkat idézett elő a turizmusiparban, a szolgáltatászektorban. Ugyan idővel a sebek és a károk enyhülnek, de a talpraállás nem lesz egyszerű az iparág számára. Biztos, hogy az egészségbiztonság kérdése, biztonsági területe jelenleg felértékelődött a fogyasztók szemében, már csak higiénias szokásaikat nézve is. Az utazók elővigyázatosságból számos óvintézkedést tesznek mindenféle külső nyomás nélkül is. Az utazási szokások, az utazás közben tanúsított viselkedés egyértelműen változásokat mutat, melyek idővel visszaállhatnak a régi kerékvágásba, de lehet, hogy lesznek maradandó nyomai.

A közösségi média tartalmak elemzése (például SentiOne szoftverrel) a járvány kirobbanását követő időszaktól kezdve, majd annak eredményeinek összevetése jelen kutatás eredményeivel új turizmusbiztonsági megközelítéseket, súlypontokat határozhat meg. Az észlelt kockázatok és az imázs viszonyának alakulására vonatkozó vizsgálat a járvány alatti és utáni időszakban szintén érdekes kutatási területet vet fel. A tartalomelemzés módszere mellett a kínálati oldal szereplőivel (döntéshozók, szakmai szervezetek, szolgáltatók) folytatott interjúk a kockázatok értékelését egy másik szemszögből is feltérképeznék, melyek összehasonlítása jelen kutatási eredményekkel még teljesebb betekintést nyújtana Magyarország turizmusbiztonságának helyzetképebe.

Számos kutatás kezdődött meg a nemzetközi térben a járvány turizmusra gyakorolt hatásait illetően, melyek a járvány időszaka alatti helyzetet mérik fel. Ezek hozhatnak érdekes eredményeket a turizmusbiztonsági kockázatok felmérését illetően, de úgy vélem, egy ilyen kutatást érdemesebb nem csak a pillanatnyi érzelmekre, benyomásokra építeni, hanem abban az időszakban is elvégezni, amikor a turisták már nem egy ilyen extrém élethelyzetben, időszakban vannak. Ezen belül is érdemes lehet külön, ágazati szinten (például vendéglátás, szálláshelyszolgáltatás, közlekedés) vizsgálni a kockázatokat.

A kérdőíves felmérés keretében összeállt adatbázis még számos elemzési lehetőséget kínál, akár a közösségi média vagy hagyományos média szerepének a mérésére vagy egy-egy országcsoporthoz még részletesebb vizsgálatára, a turisták tipizálására (például klaszterelemzés útján).

6.5 Alkalmazási lehetőségek

A jelenlegi eredmények 2019-es, szélsőséges eseményektől (világjárvány, szomszédos országban zajló háború) mentes időszakra vonatkoznak, így Magyarország turizmusbiztonságának alaphelyzetéről egy letisztult kép tárul elénk, mely menedzsment és marketing implikációkat rejt magában.

Az empirikus felmérés egyik fő hozadéka, amellet, hogy megerősítésre került, hogy Magyarország biztonságos úti cél, hogy azonosításra kerültek azok a turizmusbiztonság területek, melyek fejlesztésével a kockázatokat csökkenteni, a fogyasztói elégedettséget növelni lehet:

- fogyasztásbiztonság (szolgáltatók általi átverések, tiltott helyen parkolás);
- közbiztonság (vagyonátjárgyak lopása, éjszakai közbiztonság);
- eligazodásbiztonság (nyelvi akadályok);
- egészségbiztonság (ivóvízminőség, fürdőzés veszélyei).

A fenti területek fejlesztése során kiemelt szerepet kap a felelős szervezetek, szervek együttműködése (például rendvédelmi szervek, országos szakmai turisztikai szervezetek, szövetségek, fogyasztóvédelem, helyi önkormányzatok), melyek során konkrét akciók, programok létrehozására (például kockázatok értékelési rendszerének kidolgozása, oktatás-képzés szervezése, turizmusbiztonság applikáció fejlesztése) kellene helyezni a hangsúlyt. Ennek a folyamatnak egy turizmusbiztonság (fejlesztési) stratégia kidolgozása kiváló keretet biztosítana, mely részét képezhetné egy turizmusbiztonság (cselekvési) terv is.

A menedzsmentben rejlő alkalmazási lehetőségeken túl a fogyasztói észlelések a marketingben is fontos szerepet kapnak. Előbbiekben említésre kerültek azok a területek, melyek fejlesztésével (akár figyelmeztetések, megelőző intézkedésekre való felhívás révén) a fogyasztói elégedettséget növelni lehet a kockázatok mérséklésével párhuzamosan. Marketingkommunikáció szempontjából a döntéshozók számára megfontolandó, hogy a hivatalos marketingkommunikációban a biztonság mint imázsselem szerepeljen-e. A megkérdezett turisták válaszai alapján Magyarországgal kapcsolatos észlelt imázsban kimondhatjuk, hogy nem jelenik meg a biztonság, de ettől függetlenül vonzerőként való tudatos beépítése lehetséges, bár olyan szempontból kockázatos, hogy külső hatások (például járvány) egyik pillanatról a másikra változást idézhetnek elő. Különálló elemként tehát nem javaslom a beépítését, legfeljebb az imázsselemeket átszövő megoldást tudom elképzelni.

7. IRODALOMJEGYZÉK

1. AIG Travel (2018): Women's Travel Safety: Elérhető: <https://www.travelguardworldwide.com/news/womens-travel-pulse>. Letöltve: 2019.01.02.
2. Amara, D. (2012): Tourist's risk aversion and willingness to take risks: the case of tourists visiting Egypt after 25th January revolution. *6th World Conference of Graduate Research in Tourism Hospitality and Leisure*, 22. Fethiye: Routledge.
3. Arana, J. E. – Leon, Carmelo, J. (2008): The impact of terrorism on tourism demand, *Annals of Tourism Research*, 35 (2), pp. 299-315.
4. Abraham, P. – Tarlo, P. E. – Bloom, J. (1997): Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility is it? *Journal of Travel Research*, 36 (1), pp. 23-28.
5. Avraham, E. (2013): Crisis Communication, Image Restoration, and Battling Stereotypes of Terror and Wars: Media Strategies for Attracting Tourism to Middle Eastern Countries. *American Behavioral Scientist*, 57 (9), pp. 1350-1367.
6. Avraham, E. (2015): Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management*, 42, pp. 224-232.
7. Babbie, E. (2001): *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Balassi Kiadó, Budapest.
8. Baloglu, S. – McCleary, K. W. (1999): US international pleasure travellers' images of four Mediterranean destinations: A comparison of visitors and nonvisitors. *Journal of Travel Research*, 38, pp. 144-152.
9. Bányai E. – Novák, P. (szerk.) (2016). *Online üzlet és marketing* [Digitális kiadás.] Budapest: Akadémiai Kiadó.
Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/dj107ouem_114_p1#dj107ouem_114_p1
Letöltve: 2020.05.05.
10. Barbe, D. – Pennington-Gray, L. – Schroeder A. (2018): Destinations' response to terrorism on Twitter. *International Journal of Tourism Cities*, 4 (4), pp. 495-512.
11. Bauer, A. – Berács J. – Kenesei, Zs. (2007): *Marketing alapismeretek*. Aula Kiadó, Budapest.
12. Bauer, R. A. (1967): Consumer Behavior as Risk Taking, In (eds): Cox, D. F. (1968): *Risk-taking and Information-handling in Consumer Behavior*. Boston, Harvard.
13. Becker, T. A. (1992): Passenger Perceptions of Airline Safety: Marketing Safety Records. *Flight Safety Foundation*, pp. 1-16.
14. Beerli, A. – Martín, J. D. (2004): Factors influencing destination image. *Annals of Tourism Research*, 31 (3), pp. 657-681.
15. Bentley, T.A. – Page, S.J. – Laird, I.S. (2000): Safety in New Zealand's adventure tourism industry: The client accident experience of adventure tourism operators. *Journal of Travel Medicine*, 7 (5), pp. 239-245.
16. Bieger, T. – Laesser, C. (2004): Information Sources for Travel Decisions: Toward a Source Process Model. *Journal of Travel Research*, 42 (4), pp. 357–371.
17. Bigné, J. E. – Sánchez, M. I. – Sánchez, J. (2001): Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: inter-relationship. *Tourism Management*, 2, pp. 607-616.

18. Birkner, Z. – Marton, Zs. – Keller, K. (2018): Az innováció értelmezése a turizmusbiztonság területén - különös tekintettel az oktatás és a kutatás területére. *Rendőrségi Tanulmányok*, 1 (3), pp. 71-80.
19. Boncz, I. (2015): *Kutatásmódszertani alapismeretek*. Pécsi Tudományegyetem Egészségtudományi Kar. Pécs. Elérhető: https://www.etk.pte.hu/protected/OktatasiAnyagok/%21Palyazati/sport/Kutatasmodszertan_e.pdf, Letöltve: 2020.06.06.
20. Breda, Z. – Costa, C. (2006): Safety and Security Issues Affecting Inbound Tourism in the People's Republic of China. In (eds.) Mansfeld, Y. – Pizam, A. (2006): *Tourism, Safety and Security. From Theory to Practice*. Butterworth-Heinemann.
21. Brochado, A.R.P. – Gameiro, C. (2015): Exploring backpackers' perceptions of the hostel service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (8), pp. 1839-1855.
22. Brondoni, S. M. (2016): Global Tourism and Terrorism. Safety and Management, Symphonia. *Emerging Issues in Management*, 2, pp. 7-16.
23. Bruner, G. C. – Pomezal, R. J. (1988): Problem Recognition: The Crucial First Stage of the Consumer Decision Process. *The Journal of Consumer Marketing*, 5, 1, pp. 53-63.
24. Butfoy, A. (1997): *Common Security and Strategic Reform: A Critical Analysis*. London. Macmillan. London.
25. Cassinger, C. – Eksell, J. – Mansson, M. – Thufvesson, O. (2018): The narrative rhythm of terror: a study of the Stockholm terrorist attack and the "Last Night in Sweden" event. *International Journal of Tourism Cities*, 4 (4), pp. 484-494.
26. Chang, J. C. (2007): Travel motivations of Package Tour travelers. *Original Scientific Paper*, 55 (2), pp. 157-176.
27. Cheng, L. – Gan, S. M. – Liu, H. Y. (2004): Research on tourism security management system. *Progress In Safety Science And Technology*, 4, PTS A and B. pp. 2565-2 .570
28. Chew, E. Y. – Jahari, S. A. (2014): Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. *Tourism Management*, 40, pp. 382-393.
29. Coaffee, J. – Rogers, P. (2008): Reputational risk and resiliency: The branding of security in place-making. *Place Branding and Public Diplomacy*, 4 (3), Special issue, pp. 205-207.
30. Coaffee, J. – Van Ham, P. (2008): 'Security Branding': The role of security in marketing the city, region or state. *Place Branding and Public Diplomacy*, 4 (3), pp. 191-195.
31. Cocco, V. (2020): COVID-19: Any Future Perspectives for Tourism in Italy? *Almatourism-Journal of Tourism Culture and Territorial Development*, 11 (22), pp. 61-74.
32. Coghlan, A. – Becken, S. – Warren, C. (2022): Modelling a smart tech user journey to decarbonise tourist accommodation. *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1-19.
33. Cohen, E. (1972): Who is a Tourist? A Conceptual Clarification. *Sociological Review*, 22 (4), pp. 527-555.
34. Cohen, E. (2009): Death in paradise: tourist fatalities in the tsunami disaster in Thailand, *Current Issues in Tourism*, 12 (2), pp. 183-199.

35. Cohen, E. H. (2011): Educational dark tourism at *in populo site* – The Holocaust Museum in Jerusalem. *Annual of Tourism Research*, 38 (1), pp. 193-209.
36. Cordes, K. A. – Ibrahim, H. (2003): *Applications in Recreation and Leisure: For Today and the Future with Powerweb Bind-in Passcard*. 3rd ed., McGraw-Hill, Boston, MA.
37. Cothran, D.A. – Cothran, C.C. (1998): Promise or political risk for Mexican tourism. *Annals of Tourism Research*, 25 (2), pp. 477-497.
38. Crompton, J. L. (1979): An Assessment of the Image of Mexico as a Vacation Destination and the Influence of Geographical Location Upon the Image. *Journal of Travel Research*, 17 (4), pp. 18-23.
39. Crompton, J. L. (1979b): Motivations for pleasures vacation. *Annals of Tourism research*, 6 (4), pp. 408-424.
40. Cunningham, Scott M. (1967): The Major Dimensions of Perceived Risk. In (eds) Cox, D. F. (1967): *Risk Taking and In-formation Handling in Consumer Behavior*. Boston: Graduate School of Business.
41. Dann, G. M. S. (1977): Anomie, Ego-Enhancement and Tourism”, *Annals of Tourism Research*, 4 (4), pp. 184-194.
42. Drew, M. – Woodside, A.G. (2012): Structure and process modeling of seemingly unstructured leisure-travel decisions and behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (6), pp. 855-872.
43. Dunne, G. – Flanagan, S. – Buckley, J. (2011): Towards a decision-making model for city break travel. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 5 (2), pp. 158-172.
44. Dwyer, L. – Forsyth, P. – Spurr, R. (2006): Effects of the SARS Crisis On the Economic Contribution Of Tourism To Australia. *Tourism Review International*, 10 (1-2), pp. 47-55 .
45. Echtner, C. M. – Ritchie, J. B. R. (1991): The Meaning and Measurement of Destination Image. *The Journal of Tourism Studies*, 2 (2), pp. 37-48.
46. Eisinger, P. (2005): The American city in the age of terror - A preliminary assessment of the effects of September 11. *Urbain Affairs Review*, 40 (1), pp. 115-130.
47. Emami, A. – Ranjbarian, B. (2019): The Perceived Risk of Iran as a Tourism Destination (A Mixed Method Approach). *Iranian Journal of Management Studies*, 12 (1), pp. 45-67.
48. Engel, J. – Kollat, D. – Blackwell, R. (1968): *Consumer behaviour*. Dryden Press, New York.
49. Ernszt, I. – Marton, Zs. (2020): A turizmusbiztonság elméletének bibliometrikus elemzése. *Kézirat*. pp. 1-23.
50. Fall, L. T. – Massey, K. E. (2005): The Significance of Crisis Communication in the Aftermath of 9/11: A National Investigation of How Tourism Managers Have Re-Tooled Their Promotional Campaigns. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19 (2-3), pp. 77-90.
51. Faulkner, B. (2001): Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22, pp. 135-147.

52. Fedor, A. – Huszti É. (2016): Kutatásmódszertani kézikönyv. Debreceni Egyetemi Kiadó. Debrecen. Elérhető: https://issuu.com/dlcs/docs/modszertani_egyben. Letölve: 2020.06.02.
53. Fodness, D. and Murray, B. (1997) Tourist Information Search. *Annals of Tourism Research*, 24, pp. 503-523.
54. Formádi, K. – Mayer, P. (2002): *Bevezetés a turizmusba társadalomtudományi megközelítésben*. Egyetemi jegyzet. Veszprém.
55. Gardiner, S. – King, C. – Grace, D. (2012): Travel Decision Making: An Empirical Examination of General Values, Attitudes and Intentions. *Journal of Travel research*, 52 (3), pp. 310-324.
56. Garg, A. (2015): Travel Risks vs Tourist Decision Making: A Tourist Perspective. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 8 (1), pp. 1-9.
57. Garner, S. J. (1986): Perceived risk and information sources in services purchasing. *The Mid-Atlantic Journal of Business*, 24 (2), pp. 49-58.
58. Gartner, W. (1989): Tourism Image: Attribute Measurement of State Tourism Products Using Multidimensional Scaling Techniques. *Journal of Travel Research*, 28 (2), pp. 16-20.
59. George, R. – Booyens, I. (2014): Township Tourism Demands: Tourists' Perceptions of Safety and Security. *Urban Forum*, 25, pp. 449-467.
60. George, R. – Swart, K. (2012): International tourists' perceptions of crime-risk and their future travel intentions during the 2010 FIFA World Cup in South Africa. *Journal of Sport Tourism*, 17, pp. 201-223.
61. George, R. (2010): Visitor perceptions of crime-safety and attitudes towards risk: The case of Table Mountain National Park, Cape Town. *Tourism Management*, 31 (6), pp. 806-815.
62. Goodrich, J. N. (1978): The relationship between preferences for perceptions for vacation destinations. *Journal of Travel Research*, Fall, pp. 8-13.
63. Goodrich, J. N. (2002): September 11, 2001 attack on America: a record of the immediate impacts and reactions in the USA travel and tourism industry. *Tourism Management*, 23 (6), pp. 573-580.
64. Guillet, B. D. – Lee, A. – Law, R. – Leung, R. (2011): Factors affecting outbound tourists' destination choice: The case of Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28 (5), pp. 556-566.
65. Gyulavári Tamás, Mitev Ariel Zoltán, Neulinger Ágnes, Neumann-Bódi Edit, Simon Judit, Szűcs Krisztián (2017). *A marketingkutatás alapjai* [Digitális kiadás.] Budapest: Akadémiai Kiadó,
Elérhető: https://mersz.hu/hivatkozas/dj240ama_94_p1#dj240ama_94_p1, Letölve: 2020.10.09.
66. Haahti, A. – Yavas, U. (1983): Tourists' perception of Finland and selected European countries as travel destinations. *European Journal of Marketing*, 12 (2), pp. 34-42.
67. Hall, C. M. – Timothy, D. J. – Duval, D. T. (2004): Security and Tourism. Towards a New Understanding? *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 15 (2-3), pp. 1-18.

68. Hall, M.C. (2010): Crisis events in tourism: subjects of crisis in tourism. *Current Issues in Tourism*, 13 (5), pp. 401-417.
69. Hall, C. M. (2000): *Tourism planning. Policies, processes and relationships*, 2nd Edition, Pearson Education, England.
70. Hankinson, G. (2005): Destination brand images: a business tourism perspective. *Journal of Services Marketing*, 19 (1), pp. 24-32.
71. Harrison-Hill, T. (2001): Breaking the rules: cognitive distance, choice sets, and long-haul destinations. In. (eds): Mazanec, J. A. – Woodside, A. G. – Crouch, G. I. – Brent-Ritchie, J.R.: *Consumer psychology of tourism, hospitality and leisure*, v. 2. New York: CABI Publishing. pp. 33-48.
72. Henderson, J. C. (2003): Communicating in a crisis SQ 006. *Tourism Management*, 24, pp. 279-287.
73. Henderson, J.C. (2007): *Tourism Crises: Causes, Consequences and Management*. USA, Butterworth – Heinemann.
74. Howard, J. A. (1963): *Marketing Management Analysis and Planning*. Homewood, IL. Irwin Publishing Co.
75. Howard, J. A. (1967): *Consumer Behavior: Application of Theory*. New York: Mc Graw-Hill.
76. Huertas, A. – Oliveira, A. (2019): How tourism deals with terrorism from a public relations perspective: A content analysis of communication by destination management organizations in the aftermath of the 2017 terrorist attacks in Catalonia. *Catalan Journal of Communication and Cultural Studies*, 11 (1), pp. 39-58.
77. Huertas, A; Oliveira, A. (2019): How tourism deals with terrorism from a public relations perspective: A content analysis of communication by destination management organizations in the aftermath of the 2017 terrorist attacks in Catalonia. *Catalan Journal of Communication & Cultural Studies*, 11 (1), pp. 39-58.
78. Hunt, J. D. (1976): Image as a factor in tourism development. *Journal of Travel Research*, 13 (3), pp. 1-7.
79. Jacobsen, J. K. S. – Munar, A. M. (2012): Tourist information search and destination choice in a digital age. *Tourism Management Perspectives*. 1, pp. 39-47.
80. Jacoby, J. – Kaplan, B. (1972): The Components of Perceived Risk. In. (eds): M. Venkatesan, M. – Chicago, I. L. (1972): Proceedings of the Third Annual Conference of the Association for Consumer Research. pp. 382-393. Elérhető: <https://www.acrwebsite.org/volumes/12016/volumes/sv02/SV-02>, Letöltve: 2019.05.02.
81. Jang, S. – Cai, L. A. (2002): Travel motivations and destination choice: A study of British outbound market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 13 (3), pp. 111-133.
82. Jankingthong, W. – Gonejanart, P. (2012): The Relationships of factors Affecting Post-purchase Behavioral Intentions in Tourism Sector. *Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts*, 12, 1, pp. 72-90.
83. Japan National Tourism Organization (JNTO) (2011): Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2011. Elérhető: <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2011.pdf>, Letöltve: 2018.04.02.

84. Japan National Tourism Organization (JNTO) (2012): Tourism Statistics: Foreign Visitors & Japanese Departures 2012. Elérhető: <https://www.jnto.go.jp/eng/ttp/sta/PDF/E2012.pdf>, Letöltve: 2018.04.02.
85. Jeng, J. – Fesenmaier, D. R. (2002): Conceptualizing the travel decision-making hierarchy: a review of recent developments. *Tourism Analysis*, 7, pp. 15-32.
86. Jurcová, M. – Varga, P. – Biczysko-Pudęłko, K. – Ruczkowski, P. – Koszowski, M. – Szymoszon, M. – Sondel, K. – Marciszewska, B. – Cybula, P. (Eds) (2021): *Travel and Tourism Law in the Face of Contemporary Threats to Tourist Safety and Security*. University of Physical Education, Krakow, Poland.
87. Kamalova, T. A. – Magomedbekov, M. U. – Nazhmutdinova, S. A. – Abdullaev, N. A. (2017): Problems and Prospects of Sustainable Development of the Recreation Complex In The Republic Of Dagestan. *South Russia Ecology Development*, 12 (2), pp. 213-228.
88. Kambele, Z. – Li, Z. – Zhou, Z. (2015): Travelers' Information-Seeking Behaviors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32 (1-2), pp. 141-152.
89. Karamustafa, K. – Fuchs, G. – Reichel, A. (2013): Risk Perceptions of Mixed-Image Destination: The Case of Turkey's First-Time Versus Repeat Leisure Visitors. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 22 (3), pp. 243-268.
90. Karl, M. – Schmude, J. (2017): Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. *Tourism Review*, 65 (2), pp. 138-155.
91. Kaspar, C. (1992): *Turisztikai alapismeretek*; KIT, Budapest
92. Kaynak, E. – Kucukemiroglu, O. (1993): Foreign vacation selection process in an oreintal culture. *Asia Pacific Journal of Marketing & Logistics*, 1 (5), pp. 21-41.
93. Keating, B. – Kritz, A. (2008): Outbound tourism form China: Literature review and research agenda. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 15 (1), pp. 32-41.
94. Kellens, W. – Zaalberg, R. – Neutens, T. – Vanneuville, W. – De Maeyer, P. (2011): An Analysis of the Public Perception of Flood Risk on the Belgian Coast. *Risk Analysis*, 31 (7), pp. 1055-1068.
95. Keller, K. – Tóth-Kaszás, N. (2021): A turizmusbiztonság megjelenése az EU tagálamainak turisztikai stratégiájában. *Vezetéstudomány – Budapest Management Review*, 52 (6), pp. 32-43.
96. Keller, K. – Tóth-Kaszás, N. – Kovács L. (2022): Turisztikai szolgáltatók válságra való felkészültsége a Covid19-járvány során. Turizmus Bulletin. *(Megjelenés alatt.)*
97. Keller, K. L. (1993): Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, 57 (1), pp. 1-22.
98. Kenesei, Zs. – Kolos, K. (2014): *Szolgáltatásmarketing és –menedzsment*. Aliena Kiaó, Budapest.
99. Knight, F. H. (1921): *Risk, Uncertainty and Profit*. Boston and New York, Houghton-Mifflin Company.
100. Kotler, P. – Bowen, J. T. – Makens, J. C. (2010): *Marketing for Hospitality and Tourism. International Edition*, 5th ed. Pearson Prentice Hall, USA.
101. Kotler, P. – Keller, K. L. (2012): *Marketingmenedzsment*. Akadémiai Kiadó. Budapest.
102. Kozak, M – Crotts, J. C. – Law, R. (2007): The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9, pp. 233-242.

103. Kochling, A. – Engeset, M.G. – Velvin, J. (2022): Between fearful homebodies and carefree travel lovers: identifying tourist segments during the Covid-19 pandemic in Finland, Germany, and Norway, *Current Issues In Tourism*, pp. 1-14.
104. Kővári, I. – Zimányi, K. (2011): 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*, 5 (3-4), pp. 59-61.
105. KSH – Központi Statisztikai Hivatal (2018): *A Magyarországra tett külföldi utazások száma és a hozzá kapcsolódó kiadások 4.5.1.* Elérhető: https://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_ogt002a.html, Letöltve: 2019.05.06.
106. KSH – Központi Statisztikai Hivatal (2019): *Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról, 2019.* Elérhető: <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/jeltur/2019/index.html>, Letöltve: 2020.04.10.
107. Kumar, A. – Gilovich, T. (2015): To do or to have, now or later? The preferred consumption profiles of material and experiential purchases. *NA-Advances in Consumer Research*, 43, pp. 128-129.
108. Kruskal, J. B. (1964): Multidimensional scaling by optimizing goodness-of-fit to a non-metric hypothesis. *Psychometrika*, 29, pp. 1-27.
109. Lai I. K. – Hitchcock, M. – Lu, D. – Liu, Y. (2018): The Influence of Word of Mouth on Tourism Destination Choice: Tourist–Resident Relationship and Safety Perception among Mainland Chinese Tourists Visiting Macau. *Sustainability*, 10, 2114, pp. 1-17.
110. Law, R. – Cheung, C. – Lo, A. (2004): The relevance of profiling travel activities for improving destination marketing strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16 (6), pp. 355-362.
111. Lee, S. A. – Oh, H. (2017): Sharing travel stories and behavioral process outcomes: A case of travel. *Tourism Management*, 62, pp. 147-158.
112. Leiper, N. (1979): The Framework of Tourism. Towards a Definition of Tourism, Tourist and the Tourist Industry. *Annals of Tourism Research*, 6 (4), pp. 390-407.
113. Lengyel, M. (2004): *A turizmus általános elmélete.* Heller Farkas Gazdasági és Turisztikai Szolgáltatások Főiskolája, Budapest. Lengyelné M., T. – Tóvári, J. (2001): *Kutatásmódszertan.* Eger: Eszterházy Károly Főiskola Médiainformatikai Intézete. pp. 53.
Elérhető: http://publikacio.uni-eszterhazy.hu/147/1/kutatasmodszertan_lengyeln%C3%A9_t%C3%B3v%C3%A1ri.pdf, Letöltve: 2021.02.10.
114. Lepp, A. – Gibson, H. (2007): Sensation seeking and tourism: Tourist role, perception of risk and destination choice. *Tourism Management*, 29, pp. 740-750.
115. Light, T. (2017). Progress in dark tourism and thanatourism research: An uneasy relationship with heritage tourism. *Tourism Management*, 61, pp. 275-301.
116. Lovelock, C. – Wright, L. (2011): *Service Marketing and Management* (7th Edition). Prentice Hall.Pearson. pp. 15-22.

117. Lőrincz, G. (2011): A többdimenziós skálázáson alapuló statisztikai módszerek. Diplomamunka. ELTE. Elérhető: https://web.cs.elte.hu/blobs/diplomamunkak/alkmat/2011/lorincz_geza.pdf, Letöltés: 2020.08.10.
118. Lőrincz, K. (2017): A turisztikai desztinációk marketingtevékenysége. In: Lőrincz K. – Sulyok J. (szerk.): *Turizmusmarketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó. pp. 313-340.
119. Lu, Z. – Zhu, L.C. – Zhang, Y. (2022): The Effects of Passenger Risk Perception During the COVID-19 Pandemic on Airline Industry: Evidence From the United States Stock Market. *Frontiers In Psychology*, 12. [Early Access]
120. Machado, A.F. – Sousa, B.B. – de Abreu, Z.H.L. (2020): Communication Strategies to Combat the Negative Effects of Covid-19 On Tourism. *35th International-Business-Information-Management-Association Conference (IBIMA) 2020 – Education Excellence and Innovation Management: A 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges*, pp.10997-11005.
121. MacLaurin, T. L. (2003): The Importance of Food Safety in Travel Planning and Destination Selection: Tanya L. MacLaurin. In: Hall, M. C. – Timothy, J. – D. Timothy Duval (eds): *Safety and Security in Tourism: Relationships, Management, and Marketing*. New York, Routledge. pp. 233-258.
122. Madarász E. (2017): A turisztikai fogyasztói magatartás. In: Lőrincz K. – Sulyok J. (szerk.): *Turizmusmarketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó, pp. 63-98.
123. Magyar Turisztikai Ügynökség (2019): A turizmus eredményei Magyarországon. Elérhető: <https://mtu.gov.hu/cikkek/a-turizmus-eredmenyei-magyarorszag>, Letöltve: 2019.10.05.
124. Malhotra, N. K. (2002): *Marketingkutatók. Közgazdasági és Jogi Kiadványok*, Budapest.
125. Mansfeld, Y. – Jonas, A. – Cahaner, L. (2016): Between Tourists' Faith and Perceptions of Travel Risk: An Exploratory Study of the Israel Haredi Community. *Journal of Travel research*, 55(3), pp. 395-413.
126. Mansfeld, Y. – Pizam, A. (2006): Tourism Security and Safety: From Theory to Practice. In: Mansfeld, Y. – Pizam, A. (eds): *Tourism, Safety and Security*. Burlington MA. pp. 139-141.
127. Mansfeld, Y. (1992): From Motivation to Actual Travel. *Annals of Tourism Research*, 19, pp. 399-419.
128. March, R. G. – Woodside, A. G. (2005): *Tourism Behavior: Travelers' Decision and Actions*. CABI Publishing, Cambridge.
129. Marton, Zs. – Birkner, Z. – Keller, K. (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, pp. 309-316.
130. Marton Zs. – Keller K. – Birkner Z – Berkesné Rodek N. (2018a): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin*, 18 (2), pp. 12-20.

131. Marton, Zs. – Ernszt, I. – Birkner, Z. (2020a). Holidays to the Hells of Earth – Taking Risk as a Dark Tourist? *DETUROPE - The Central European Journal of Regional Development and Tourism*, 12 (1), pp. 136-153.
132. Marton, Zs. – Ernszt, I. (2019): Are You Brave Enough to Drink Water Anywhere on Holiday? - Tourism Safety Aspects of Drinking Tap Water In: VI. Soós Ernő Nemzetközi Tudományos Konferencia: Víz- és szennyvízkezelés az iparban 2019 Konferenciakötet, Nagykanizsa, Magyarország : Pannon Egyetem, pp. 60-65.
133. Marton, Zs. – Ernszt, I. (2020): A turizmusbiztonság kutatása napjainkig. *Kézirat*. pp. 1-23.
134. Marton, Zs. – Ernszt, I. (2020b): Women on Tour – Safety and Security in the Focus. In. (szerk.) Marton, Zs. – Németh, K. – Pelesz, P. – Péter, E. (2020): *IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Tanulmánykötet*. Nagykanizsa, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 458-465.
135. Marton, Zs. – Ernszt, I. – Birkner, Z. (2020c): Destroying General Health Condition on Holiday – Tourism Safety Perspectives. In: Marton, Zsuzsanna; Németh, Kornél; Pelesz, Péter; Péter, Erzsébet (szerk.) *IV. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet*, Nagykanizsa: Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 466-473.
136. Marton, Zs. – Keller, K. – Birkner, Z. (2018b): A turizmusbiztonság hatása a desztináció imázsra. In. (szerk): Józsa, L. – Korcsmáros, E. – Seres Huszárik, E. (szerk.) *A hatékony marketing: EMOK 2018 Nemzetközi Tudományos Konferencia konferenciakötete*, Komárno, Szlovákia, Selye János Egyetem, pp. 312-327.
137. Marton, Zs. – Keller, K. – Birkner, Z. (2018c): A kockázatesztelés és desztináció imázs a turizmusbiztonság szemszögéből (Risk perception and destination image from tourism safety perspectives), In. (szerk): Pintér G. – Zsiborács H. – Csányi, Sz.: *Arccal vagy háttal a jövőnek? : LX. Georgikon Napok: 60 éves a Georgikon Napok Konferencia*, Keszthely, Pannon Egyetem Georgikon Kar, pp. 77-77.
138. Marton, Zs. – Keller, K. – Birkner, Z. – Cseke, B. (2019): Destination's Comback After Crisis: Image Alteration, In. (szerk.): Marton, Zs. – Németh, K., Péter, E. (2019): *III. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia. Tanulmánykötet*. Nagykanizsa, Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz, pp. 332-341.
139. Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*: NY: Harper.
140. Mátyás Sz. (2011): *A Debreceni Rendőrkapitányság kriminálgeográfiai elemzése*. Doktori (PhD) értekezés,
Elérhető: https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/2437/110145/4/ertekezés_végleges-t.pdf, Letöltve: 2020.05.03.
141. Mátyás, Sz. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): A turizmusbiztonság társadalmi és gazdasági összefüggéseinek statisztikai vizsgálata. *Területi Statisztika*, 60 (5), pp. 567-580.
142. Mawby, R. I. (2014): Crime and Disorder, Security and the Tourism Industry. In (Eds). Gill, M. (2014): *The Handbook of Security*, Palgrave Macmillan, London, pp. 383-403.
143. Mawby, R. I. – Brunt, P. – Hambley, Z. (1999): Victimisation on holiday: A British survey. *International Review of Victimology*, 6, pp. 201-211.

144. Mazzocchi, M. – Montini, A. (2001): Earthquake effects on tourism in central Italy. *Annals of Tourism Research*, 28 (4), pp. 1031-1046.
145. McNamara, K. – Prideaux, B. (2010): A typology of Solo Independent Woman Travellers. *International Journal of Tourism Research*, 12, pp. 253-264.
146. McSweeney, B. (1999): *Security, identity and interests: A sociology of international relations*, Cambridge: Cambridge University press.
147. Michalkó G. (1996): A nemzetközi turizmus bűnözésföldrajzi aspektusai Budapesten. *Belügyi Szemle*, 11, pp. 12–30.
148. Michalkó G. (2002): Magyarország turizmusának kriminálgeográfiája. *Belügyi Szemle*, 10, pp. 68–85.
149. Michalkó, G. (2004): Tourism Eclipsed by Crime. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15 (2-3), pp.159-172.
150. Michalkó, G. (2008): A turisztikai tér társadalomföldrajzi értelmezésének új dimenziói; *MTA doktori értekezés*; Budapest.
151. Michalkó, G. (2018): *Turizmológia*. Akadémiai Kiadó. Budapest. pp. 34-83.
152. Michalkó, G. (2020): A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In (szerk.)
153. Michalkó, G. – Németh, J. – Ritecz, Gy. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. Elérhető: https://nkerepo.uninke.hu/xmlui/bitstream/handle/123456789/15964/Web_PDF_Turizmusbiztonsag.pdf;jsessionid=921DEA14B1766B8426CE751F68C633F5?sequence=1. Letöltve: 2020.11.20.
154. Michalkó, G. – Rátz T. (2019): Turizmus 3.0 – Támponatok a turizmustörténet legújabb korának megértéséhez. In. (szerk.) Kátay, Á. – Michalkó G. – Rátz T. (2019): *Turizmus 3.0*. Kodolányi János Egyetem MTA CSFK Földrajztudományi Intézet, Magyar Földrajzi Társaság, Orosháza – Budapest, pp. 9-15.
155. Miguéns, J. – Baggio, R. – Costa, C. (2008): Social Media and Tourism Destinations: TripAdvisor Case Study. *Advances in Tourism Research*, May 26-28, Aveiro, Portugal.
156. Mill, R. C. – Morrison, A. M. (1992): *The Tourism System*. Englewood Cliffs.
157. Millar, M. – Collins, M. D. – Jones, D. L. (2017): Exploring the Relationship between Destination Image, Aggressive Street Behavior, and Tourist Safety. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26 (7), pp. 735-751.
158. Mitev, A. (2017): Egy- és többváltozós elemzések. In. *A kérdőívszerkesztés*. In. (szerk). Gyulavári, T. – Mitev, A. – Neulinger, Á. – Neumann-Bódi, E. – Simon, J. – Szűcs, K.: *A marketingkutatás alapjai* [Digitális kiadás.] Budapest: Akadémiai Kiadó. Letöltve: https://mersz.hu/hivatkozas/dj240ama_164_p1#dj240ama_164_p1 (2020.10.11.)
159. Mok, C. – Armstrong, R. (1995): Leisure travel destination choice criteria of Hong-Kong residents. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 4 (1), pp. 99-104.
160. Moliner, M.A. – Sánchez, J. – Rodríguez, R. M. – Callarisa, L. (2006): Relationship quality with travel agency: The influence of the post-purchase perceived value of tourism package. *Tourism and Hospitality Research*, 7 (3-4), pp. 194-211.

161. MTI (2017): Ezek az elmúlt évek legsúlyosabb földrengései. Elérhető: <https://www.origo.hu/nagyvilag/20170920-sok-halalos-aldozatot-kovetelo-nagy-ereju-foldrengesek-a-vilagban.html>, Letöltve: 2020.06.10.
162. Neacsu, N. A. – Madar, A. (2019): The influence of consumer protection on the satisfaction of airline passengers. *Proceedings of the International Conference On Business Excellence*, 13 (1), pp. 112-124.
163. Neacsu, N. A. – Madar, A. (2019): The influence of consumer protection on the satisfaction of airline passengers. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 13 (1), pp. 112-124.
164. Neumann-Bódi, E. – Simon, J. – Szűcs, K. (2016): *A kérdőívszerkesztés*. In. (szerk). Gyulavári, T. – Mitev, A. – Neulinger, Á. – Neumann-Bódi, E. – Simon, J. – Szűcs, K.: *A marketingkutatás alapjai* [Digitális kiadás.] Budapest: Akadémiai Kiadó. Letöltve: https://mersz.hu/hivatkozas/dj240ama_114_p1#dj240ama_114_p1 (2020.10.09.)
165. Nozawa, H. (1992): A marketing analysis of Japanese outbound travel. *Tourism Management*, 13 (2), pp. 226-233.
166. Olsen, M. D. – Cassee, E. (1996): *Into the New Millennium – White Paper on the Global Hospitality Industry*. Singapore. International Hotel Association.
167. Ong, Y.X. – Ito, N. – Sun, T. (2022): Risk and destination perceptions of Wuhan, China since the COVID-19 pandemic. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 25 (7), pp. 1074-1087.
168. Osei B. A. - Abenyin, A. N. (2016): Applying the Engell–Kollat–Blackwell model in understanding international tourists’ use of social media for travel decision to Ghana. *Information Technology & Tourism, Springer*, 16 (3), pp. 265-284.
169. Owiyo, V. – Mulwa, J. M. (2018): Safety and Security in Tourism Destinations: Its moderating role in the Destination Competitiveness Determinants and Destination Competitiveness Nexus in Western Kenya Circuit. *International Journal of Research in Management & Business Studies*, 5 (3), pp 30-33.
170. Ozascilar, M. – Mawby, R. I. – Ziyalar, N. (2019): Perceptions of risk on vacation among visitors to Istanbul. *Safer Communities*, 18 (1), pp. 16-29.
171. Page, S. J. – Bentley, T. – Walker, L. (2005): Tourist safety in New Zealand and Scotland. *Annals of Tourism Research*, 32 (1), pp. 150-166.
172. Page, S. J. – Meyer, D. (1996): Tourist accidents - An exploratory analysis. *Annals of Tourism Research*. 23 (3) pp. 666-690.
173. Park, J. – Jang, S. (2013): Confused by too many choices? Choices overload in tourism. *Tourism Management*, 35, pp. 1-12.
174. Park, K. – Reisinger, Y. (2010): Differences in the Perceived Influence of Natural Disaster and Travel Risk on International Travel. *Tourism Geographics*, 12, pp. 1-24.
175. Patterson, I. (2007): Information sources used by older adults for decision making about tourist and travel destinations. *International Journal of Consumer Studies*. 31, pp. 528-533.
176. Pearce P.L. – Caltabiano, M. L. (1983): Inferring Travel Motivation from Travelers’ Experiences. *Journal of Travel Research*. 22 (2), pp. 16-20.

177. Pearce, P. L. (1982): *The social psychology of tourist behavior*. London. United Kingdom, Pergamon.
178. Persic, M. – Magas, D. (2005): Integrated destination management, 4th International Scientific Conference on Kinesiology, Proceedings Book: *Science and Profession - Challenge For The Future*, pp.151-156 .
179. Piskóti-Kovács, Zs. (2014): *A bűnözésföldrajz modern irányzatainak alkalmazási lehetőségei különböző területi szinteken*. PhD-értekezés. Miskolc.
180. Pizam, A. – Jeong, G. H. (1996): Cross-cultural behavior. Perception of Korean tour guides. *Tourism Management*, 4 (4), pp. 277-286.
181. Pizam, A. – Reichel, A. (1996): The effect of nationality on tourist behaviour: Israel tour guides's perceptions. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 4 (1), pp. 23-49.
182. Pizam, A. – Sussman, S. (1955): Does nationality affect tourist behaviour? *Annals of Tourism Research*, 22 (4), pp. 901-917.
183. Plog, S. C. (1974): Why destinations areas rise and fall in popularity. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 14 (4), pp. 55-58.
184. Plog, S. C. (1987): Understanding psychographics in tourism research. In. Ritchie, J. R. B. – Goeldner, C. R. (Eds): *Travel, tourism and hospitality research*, pp. 203-214, New York, NY: Wiley.
185. Poirier, R. A. – Wright, S. (1993): The Political Economy of Tourism in Tunisia. The *Journal of Modern African Studies*, 31 (1), pp. 149-162.
186. Popescu, L. (2011): Safety and Security in Tourism. case Study: Romania. *Forum geografic*, 10 (2), pp. 322-328.
187. Prayag, G. – Hosany S. – Odeh, K. (2013): The role of tourists' emotional experiences and satisfaction in understanding behavioral intentions. *Journal of Destination Marketing & Management*, 2, pp. 118-127.
188. Prayag, G. – Hosany S. (2014): When Middle East meets West: Understanding the motives and perceptions of young tourists from United Arab Emirates. *Tourism Management*, 40, pp. 35-45.
189. Puczkó, L. (2001): *A turizmus hatásai*. 2. átdolgozott kiadás, Aula, pp. 15-17.
190. Rajesh, E. (2013): Impact of Tourist Perceptions, Destination Image and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11, Special Issue, pp. 67-78.
191. Reisinger, Y. – Mavondo, F. (2005): Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*, 43, pp. 212-225.
192. Reisinger, Y. – Mavondo, F. (2006): Cultural Differences in Travel Risk Perception. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 20 (1), pp. 13-31.
193. Richardson, S. L. – Crompton, J. (1998): Vacation patterns of French and English Canadians. *Annals of Tourism Research*, 15 (4), pp. 430-448.
194. Richter, L. K. – Waugh, W. L. (1986): Terrorism and Tourism as Logical Companions. *Tourism Management*, 7, pp. 230-238.

195. Rittichainuwat, B. N. – Chakraborty, G. (2009): Perceived travel risks regarding terrorism and disease: The case of Thailand. *Tourism Management*, 30 (3), pp. 410-418.
196. Roehl, W. S. – Fesenmaier, D. R. (1992): Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis. *Journal of Travel Research*, 30, pp. 17-26.
197. Roupa, Z. – Zikos, D. – Vasilopoulos, A. – Diomidous, M. (2012): Common Health Risks, Required Precautions of Travelers and their Customs Towards the Use of Travel Medicine Services. *Mat. Soc. Med.*, 24 (2), pp.131-134.
198. Rugg, D. (1973): The choice of journey destination: a theoretical and empirical analysis. *Review of statistics and economics*, 55 (1), pp. 64-72.
199. Sahin, S. – Baloglu, S. (2011): Brand personality and destination image of Istanbul. *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 22 (1), pp. 69-88.
200. Said, J. – Maryono, M. (2018): Motivation and Perception of Tourists as Push and Pull Factors to Visit National Park. *E3S Web of Conferences* 31, pp. 1-5.
201. Sangpikul, A. (2008): Travel motivations of Japanese senior travelers to Thailand. *International Journal of Tourism Research*, 10(1), pp. 81-94.
202. Santos, C. – Silva, D. – Amorim, E. (2018): The Impact of Tourism Security on the Image of the Destination – The Case of Portugal. In. (eds): Dimitris, L. (2018): Proceedings. *7th International Conference of Tourism and Hospitality Management*, Tomar, Portugal, pp. 207-216.
203. Scott, N. – Laws, E. – Prideaux, B. (2013): *Safety and Security in Tourism: Recovery Marketing after Crisis*. New York, Routledge.
204. Seddighi, H. R. – Nuttall, N. W. – Theocharous, A. L. (2001): Does cultural background of tourists influence the destination choice? An empirical study with special references to political instability. *Tourism Management*, 22, pp. 181-191.
205. Seddighi, H. R. – Theocharous, A. L. (2002): A model of tourism destination choice: a theoretical and empirical analysis. *Tourism Management*, 23, pp. 475-487.
206. Sirakaya, E. – Woodside, A. G. (2005): Building and testing theories of decision making by travellers. *Tourism Management*, 26 (6), pp. 815-832.
207. Shin, Y-S. (2005): Safety, security and peace tourism: The case of the DMZ area. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10 (4), pp. 411-426.
208. Slevitch, L. – Shamra, A. (2008): Management of Perceived Risk in the Context of Destination Choice. *Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9 (1), pp. 85-103.
209. Smith, V. L. (1998): War and tourism - An American ethnography. *Annals of Tourism Research*, 25 (1), pp. 202-227.
210. Sönmez, S. F. – Graefe, A. R. (1998): Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25 (1), pp. 112-144.
211. Steene, A. (2000): Tourism safety and security. *Tourism Economics*, 6 (2), pp. 105-108.
212. Steiner, C. (2010): An Overestimated Relationship? Violent Political Unrest and Tourism Foreign Direct Investment in the Middle East. *International Journal of Tourism Research*, 12 (6), pp. 726-738.

213. Stevens, I. (2009): Public oriented risk communication in the new risk Society. Gent: Universiteit Gent. PhD. Elérhető: <http://archive.ugent.be/input/download?func¼downloadFile&fileOID¼915479&recordOID¼915478>. Letöltve: 2019.05.03.
214. Struchok, N. N. – Udud, I. R. – Vivcharuk, O. M. (2018): The Financial-Economic Safety Tools of Tourism Industry Enterprises. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*, 4 (27), pp. 250-258.
215. Struchok, N. N. – Udud, I. R. – Vivcharuk, O.M. (2018): The Financial-Economic Safety Tools of Tourism Industry Enterprises. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 4 (27), pp. 250-258.
216. Suzumura, T. – Kanezashi, H. – Garcia-Gasulla, D (2020): The Impact of COVID-19 on Flight Networks. *Book of Papers of 8th IEEE International Conference on Big Data Conference*, pp. 2443-2452.
217. Tanina, A. – Mudrova, E. – Mudunov, A. (2020): The Impact of Coronavirus on The Hospitality Market of St. Petersburg. *35th International-Business-Information-Management-Association Conference (IBIMA) 2020 – Education Excellence and Innovation Management: A 2025 Vision to Sustain Economic Development during Global Challenges*, pp.13785-13795.
218. Tarlow, P. (2019): Tourism security in an age of cyber threats. Elérhető: <https://www.ntacourier.com/node/562>, Letöltve: 2020. 06.10.
219. Tarlow, P. E. (2014): *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Butterworth-Heinemann, Elsevier.
220. Tasci, A. D. – Ko, Y. J. (2017): Travel needs revisited. *Journal of Vacation Marketing*, 23 (1), pp. 20-36.
221. Tasci, A. D. (2006): Visit impact on destination image. *Tourism Analysis*, 11 (5), pp. 397-309.
222. Tatar, S. B. – Eren-Erdogmus, I. (2016): The effect of social media marketing on brand trust and brand loyalty for hotels. *Information Technology & Tourism*, 16, pp. 249-263.
223. Taylor, J. W. (1974): The Role of Risk in Consumer Behavior. *Journal of Marketing*, 38, pp. 54-60.
224. ter Huurne, E. (2008). *Information Seeking in a risky world: the theoretical and empirical development of FRIS: A framework of risk information seeking*. Enschede: Twente University. PhD.Elérhető: <http://doc.utwente.nl/59038/>. Letöltve: 2019.10.10.
225. Tóth A. (2007): *A bűnözés térbeli aspektusainak szociálgeográfiai vizsgálata Hajdú-Bihar megyében*. Doktori értekezés. Debrecen: Debreceni Egyetem Földtudományi Doktori Iskola, 13–24. Elérhető: https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/6472/Toth_Antal_thesis.pdf?sequence=16, Letöltve: 2021.03.03.
226. Tóth-Kaszás, N. (2017): A reklám szerepe a marketingkommunikációs mixben. In: Lőrincz K. – Sulyok J. (szerk.): *Turizmusmarketing*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 2017, pp. 255-272.
227. Um, S. – Crompton, J. L. (1990): Attitude Determinants in Tourism Destination Choice. *Annals of Tourism Research*. 17, pp. 432-448.

228. UNWTO (1989): The Hague Declaration on Tourism. Elérhető: <https://www.univieur.org/cuebc/downloads/PDF%20carte/68.%20The%20Hague.PDF>, Letöltve: 2019.11.12.
229. UNWTO (2020): World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2020. Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng>. Letöltve: 2020.06.11.
230. Uysal, M. – Sirgy, M. J. – Woo, E. – Kim, H. (2016): Quality of life (QOL) and well-being research in tourism. *Tourism Management*, 53, pp. 244-261.
231. Van Niekerk, M. – Pizam, A. (2015): How do Terrorism and Tourism Co-exist in Turbulent Timers? In. (eds): Glaser, K.: Terrorism and the Economy. Impacts on the Capital Market and the Global Tourism, Ed 1, Chapter, 6.
232. Van Vuuren, C. – Slabbert, E. (2011): Travel motivations and behaviour of tourists to South African Resort. *Book of Proceedings. International Conference on Tourism & Management Studies – Algarve*, 2011.
233. vanRaaij, W.F. – Francken, D. A. (1984): Vacation Decisions, Activities and Satisfactions. *Annals of Tourism Research*, 11, pp. 101-112.
234. Vargo, S. L. – Lusch, R. F. (2004): The Four Service Marketing Myths. Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model. *Journal of Service Research*, 6 (4), pp. 324-335.
235. Vasvári, T. (2015): Kockázat, kockázateszlelés, kockázatkezelés – szakirodalmi áttekintés, *Pénzügyi Szemle*, 1, pp. 29-48.
236. Veres, Z. – Hoffmann, M. – Kozák, Á. (szerk.) (2017): *Bevezetés a piackutatásba* [Digitális kiadás.] Budapest: Akadémiai Kiadó.
DOI: 10.1556/9789634540038 Letöltve: https://mersz.hu/hivatkozas/dj219bap_57_p12#dj219bap_57_p12 (2020.10.11.)
237. Walker, K. – Moscardo, G. (2014): Encouraging sustainability beyond the tourist experience: ecotourism, interpretation and values. *Journal of Sustainable Tourism*, 22, (8), pp. 1175-1196.
238. Williams, A. M. – Baláž, V. (2015): Tourism, risk and uncertainty: theoretical reflections. *Journal of Travel Research*, 54(3), pp. 271-287.
239. Wilson, E. – Harris, C. (2006): Meaningful travel: woman, independent travel and the search for self and meaning. *Tourism*, 54 (2), pp. 155-174.
240. Wong, S. – Lau, E. (2001): Understanding the behaviour of Hong-Kong Chinese tourists on group tour packages. *Journal of Travel Research*. 40, 57-67.
241. Woodside, A. G. – Lysonski, S. (1989): A general model of traveler destination choice. *Journal of Travel Research*, 27 (4), pp. 8-14.
242. World Nuclear Association (WNA): Fukushima Accident. Elérhető: <http://www.world-nuclear.org/information-library/safety-and-security/safety-of-plants/fukushima-accident.aspx>, Letöltve: 2018.03.02.
243. World Tourism Organisation (2016): UNWTO Tourism Highlights 2016 Edition, Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, Letöltve: 2018.02.10.

244. World Tourism Organisation (2017): UNWTO Tourism Highlights 2017 Edition, Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>, Letöltve: 2018. 02.05.
245. World Tourism Organisation (UNWTO) (2019): UNWTO Tourism Highlights 2019 Edition, Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152>, Letöltve: 2019.09.10.
246. World Tourism Organization (1996): Tourist Safety and Security: Practical measures for destinations. Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284401529>, Letöltve: 2018.12.10.
247. World Tourism Organization (UNWTO) (1989): The Hague Declaration on Tourism. Madrid. Spain. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/unwtodeclarations.1989.03.01>, Letöltve: 2020. 06.10.
248. World Tourism Organization (UNWTO) (2020): World Tourism Barometer and Statistical Annex, January 2020. Elérhető: <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/wtobarometereng.2020.18.1.1>. Letöltve: 2020.06.10.
249. Wu, M.Y. (2015): Driving an Unfamiliar Vehicle in an Unfamiliar Country: Exploring Chinese Recreational Vehicle Tourists' Safety Concerns and Coping Techniques in Australia. *Journal of Travel Research*, 54 (6), pp. 801-813.
250. Yang, E.C. L. – Nair, V. (2014): Tourism at risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism. *Asia-pacific Journal of Innovations in Hospitality and Tourism*, 3 (2), pp. 239-259.
251. Zeithaml, V. A. – Parasuraman, A. – Berry, L. L. (1985): Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49 (2), pp. 33–46.
252. Zhang, H. Q. – Qu, H. – Tang, V.M.Y. (2004): A case of study of Hong Kong residents' outbound leisure travel. *Tourism Management*. 25 (2), pp. 267-273.
253. Zheng, X. – Zhang, J. F. (2012): Travel Safety Theory and Practice: Case Study of fujian province, China. Hong Kong: *Hong Kong Education and Social Scientific Research Society*.
254. Zhong, L. – Sunny, S. – Law, R. – Xiaonan, L. – Yang, L. (2022): Perception, Reaction, and Future Development of the Influence of COVID-19 on the Hospitality and Tourism Industry in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, pp. 1-19.
255. Ziff-Levine, W. (1990): The cultural logic gap: A Japanese tourism research experience. *Tourism Management*, 11 (2), pp. 105-110.
256. Zou, Y.G. – Meng, F. (2019): Chinese tourists' sense of safety: perceptions of expected and experiences destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23, pp. 1886-1899.
257. Zou, Y. G. – Zheng, X.M. (2012): An empirical study ont he affecting factors of tourists' sense of security in tourism destinations. *Tourism Tribune*, 27 (1), pp. 49-57.

MELLÉKLETEK

1. A magyar lakosság kérdőíve

Kedves Kitöltő!

A Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. kérdőíves felmérést végez a magyar lakosság körében Magyarország turizmusbiztonsági helyzetével kapcsolatosan.

A kérdőívet csak olyan 18 év feletti Magyarországon élő magyar állampolgár töltsse ki, aki az elmúlt év évben legalább egyszer, legalább egy éjszakát turisztikai célból távol töltött az otthonától (akár belföldön, akár külföldön).

A kérdőív kitöltése kb. 18 percet vesz igénybe. A kérdőív kitöltése teljesen anonim módon zajlik, az Európai Unió adatvédelmi szabályait betartva.

Köszönjük, hogy válaszaival hozzájárul kutatásunk sikerességéhez

SCREENER/ SZŰRŐ

SA NUM (RANGE 16-99) – 0,1min

IF S1<18 - TERMINATE

S1. Kérem, adja meg a legutóbb betöltött életévét:

Kor: ...

SA – 0,2min

IF S3<1

S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?

1. Nem utaztam az elmúlt egy évben
2. Az elmúlt egy évben egy ilyen utazáson vettem részt
3. Az elmúlt egy évben két-három ilyen utazáson vettem részt
4. Az elmúlt egy évben több mint három ilyen utazáson vettem részt

QUOTAS – N/A min

Nem / Kor / Típus kérdések 18+ lakossági reprezentatív alapon

0,3min

MAIN

SA – 0,1min

Q1. Jellemzően hova utazik?

1. Inkább belföldre
2. Inkább külföldre
3. Belföldre és külföldre egyaránt

SA GRID 0,15min/item → 28*0,15=4,2min

Q2. Utazásai (belföldi és külföldi egyaránt) során általában mennyire fontosak az Ön számára vagy jellemzőek Önre az alábbi tényezők?

		Egyáltalán nem fontos/ Alig fontos/ Fontos is meg nem is Elég fontos Nagyon fontos				
1	Jó ár-érték arányú szolgáltatások	1	2	3	4	5
2	Elkerülni az eltévedést	1	2	3	4	5
3	Helyiek és kultúrájuk alaposabb megismerése	1	2	3	4	5
4	Biztonságos környezet	1	2	3	4	5
5	Rokonok, ismerősök ajánlása	1	2	3	4	5
6	A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése (például múzeumi vagy koncert belépés előtt)	1	2	3	4	5
7	Érintetlen, kevésbé kiépített turisztikai infrastruktúrájú úti cél	1	2	3	4	5
8	Az utazás előre megtervezett legyen (útvonal, időbeosztás, szállásfoglalás)	1	2	3	4	5
9	Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helyszíneket	1	2	3	4	5
10	Újdonságérzet	1	2	3	4	5
11	Akadálymentesítés (ideértve az ételallergiákat is)	1	2	3	4	5
12	Terrorfenyegetettség mentes legyen	1	2	3	4	5
13	Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról (például konzuli szolgáltatón keresztül)	1	2	3	4	5
14	Olyan helyre utazni, ahol előtte még nem jártam	1	2	3	4	5
15	Izgalom, kaland akár veszélyek árán is	1	2	3	4	5
16	Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek	1	2	3	4	5
17	Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban	1	2	3	4	5
18	Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése	1	2	3	4	5
19	Utazási biztosítást kötni	1	2	3	4	5
20	Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni	1	2	3	4	5
21	Kevés esély legyen természeti katasztrófák (földrengés, szélvihar, áradás stb.) előfordulására	1	2	3	4	5
22	Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket	1	2	3	4	5

23	Az élmények megosztása a közösségi médiában (például Facebook, Instagram)	1	2	3	4	5
24	Az utazással együtt járó fáradalmak mérséklése (könnyű megközelíthetőség)	1	2	3	4	5
25	Ismeretlen, helyi étel- és italkülönlegességeket kipróbálni	1	2	3	4	5
26	Elkerülni a fertőzésveszélyes helyszíneket	1	2	3	4	5
27	Természetben sok időt tudjak eltölteni	1	2	3	4	5
28	Minél több történelmi, kulturális attrakciót tudjak megtekinteni	1	2	3	4	5

SA GRID 0,15min/item → 21*0,15=3,15 min

Q3. Mennyire ért egyet a következő, arra vonatkozó állításokkal, amiért a magyaroknak érdemes lehet Magyarországon utazni?

		Egyáltalán nem értek egyet	Kis mértékben értek egyet	Közepesen értek egyet	Nagy mértékben értek egyet	Teljes mértékben értek egyet
1	olcsó	1	2	3	4	5
2	magyarul beszélnek (nincsenek nyelvi nehézségek)	1	2	3	4	5
3	biztonságos	1	2	3	4	5
4	erősíti a hazaszeretetet	1	2	3	4	5
5	lehet forintban fizetni	1	2	3	4	5
6	belföldre utazni kevésbé kockázatos, mint külföldre	1	2	3	4	5
7	ha megbetegszik, bárhol igénybe veheti az orvosi ellátást	1	2	3	4	5
8	magyar ételeket lehet fogyasztani	1	2	3	4	5
9	terrorfenyegetettség mentes	1	2	3	4	5
10	kiszámítható az időjárás	1	2	3	4	5
11	természeti katasztrófák (például földrengés, árvíz) esélye csekély	1	2	3	4	5
12	természeti értékekben gazdag kínálat	1	2	3	4	5
13	kulturális, történelmi értékekben gazdag kínálat	1	2	3	4	5
14	azt kapom, amit ígértek	1	2	3	4	5
15	könnyű tájékozódni	1	2	3	4	5
16	jó vásárlási lehetőségek	1	2	3	4	5
17	széles gasztronómiai kínálat	1	2	3	4	5

18	helyismeret miatt	1	2	3	4	5
19	ismertek a vallási, kulturális szokások, kevesebb az ebből eredő konfliktus	1	2	3	4	5
20	elkerülhetők az átverések	1	2	3	4	5
21	az úti célok könnyen elérhetők	1	2	3	4	5

3,25min

SA GRID 0,15min/item → 25*0,15=3,75min

Q4. Magyarországi utazásai során felmerült-e Önben, hogy...?

		Egyáltalán nem	Kis mértékben	Közepes mértékben	Nagy mértékben	Teljes mértékben
1	A vezetékes víz az egészségére ártalmas lehet	1	2	3	4	5
2	Eltévedhet, és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
3	Terrorcselekmény áldozatává válhat	1	2	3	4	5
4	Közlekedési balesetet szenvedhet	1	2	3	4	5
5	A taxisoőr becsaphatja	1	2	3	4	5
6	Veszélyes az utcán ékszereket viselni	1	2	3	4	5
7	A helyi ételektől megbetegedhet	1	2	3	4	5
8	Üzletben vásárláskor átverhetik	1	2	3	4	5
9	Természeti katasztrófa (földrengés, szélvihar, árvíz, felhőszakadás stb.) áldozata lehet	1	2	3	4	5
10	Nem ismeri a helyi szokásokat és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
11	Fizikailag bántalmazhatják	1	2	3	4	5
12	Fertőző betegséget kaphat	1	2	3	4	5
13	Pénzét, vagyontárgyait (például Jármű) iratait, holmiját, csomagját ellophatják	1	2	3	4	5
14	Tűzesetben megsérülhet	1	2	3	4	5
15	Pénzváltáskor vagy pénzfelvételkor hamis vagy nem megfelelő címletű bankjegyeket kap	1	2	3	4	5
16	Tévesen informálják, és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
17	A köztereken, pályaudvarokon, rendezvényeken a fokozott rendőri jelenlét aggodalomra adhat okot	1	2	3	4	5
18	Alacsony higiénias viszonyokkal találkozik, mely Ön egészségére kockázatot jelenthet					
19	Szexuális zaklatás/ erőszak áldozata lehet	1	2	3	4	5
20	Pénzfelvétel ATM-ből problémát okozhat	1	2	3	4	5
21	A levegőszennyezettség mértéke egészségére káros lehet	1	2	3	4	5

22	Rovarsípés kellemetlenséget vagy betegséget okoz					
23	Nem tanácsos idegenekkel beszélgetni	1	2	3	4	5
24	Társadalmi státusza csökken az utazással	1	2	3	4	5
25	Politikai zavargások, felkelések zavarják meg az utazását	1	2	3	4	5

SA GRID 0,15min/ítem → 33*0,15=4,95

Q5. Ön szerint mekkora kockázatot jelent egy turistának Magyarországon...?

		Egyáltalán nem kockázatos	Kis mértékben kockázatos	Közepes mértékben kockázatos	Nagy mértékben kockázatos	Teljes mértékben kockázatos
1	Utcai árustól vásárolni	1	2	3	4	5
2	Taxiba szállni	1	2	3	4	5
3	Bankkártyával fizetni	1	2	3	4	5
4	Biztosítás nélkül utazni	1	2	3	4	5
5	Autót bérelni	1	2	3	4	5
6	Megbetegedni és orvoshoz fordulni	1	2	3	4	5
7	Helyi tömegközlekedést igénybe venni	1	2	3	4	5
8	Csapból vizet inni	1	2	3	4	5
9	A turisztikai zónát elhagyni	1	2	3	4	5
10	Bank automatából készpénzt felvenni	1	2	3	4	5
11	Egyedül sétálni egy parkban	1	2	3	4	5
12	Éjszaka az utcán tartózkodni	1	2	3	4	5
13	Saját gépkocsival közlekedni	1	2	3	4	5
14	Eltévedni egy városban	1	2	3	4	5
15	Utcai büfében étkezni	1	2	3	4	5
16	Folyókban, tavakban fürdőzni	1	2	3	4	5
17	Kórházba kerülni	1	2	3	4	5
18	Pénzt váltani	1	2	3	4	5
19	Készpénzzel fizetni	1	2	3	4	5
20	Étteremben, bárban fogyasztani	1	2	3	4	5
21	Csak bankkártyás fizetésre készülni	1	2	3	4	5
22	Vallási különbségekből adódóan konfliktusba kerülni	1	2	3	4	5
23	A tájékozódást segítő megfelelő táblákat értelmezni	1	2	3	4	5
24	Ügyet intézni a nyelv és helyi szabályozások ismeretének hiányában (például rendőrségen)	1	2	3	4	5
25	Rovarsípést szenvedni	1	2	3	4	5

26	Szolgáltatások igénybe vételekor rossz ár/érték arány	1	2	3	4	5
27	Biztonsági ellenőrzésen (múzeum, koncert) átesni	1	2	3	4	5
28	Tiltott helyen parkolni	1	2	3	4	5
29	Eltévedés esetén helyiek segítségét kérni	1	2	3	4	5
30	Poggyászt, csomagot repülőtéren, pályaudvaron, szálloda halljában őrizetlenül hagyni	1	2	3	4	5
31	Sétahajózáson részt venni	1	2	3	4	5
32	Zsebtolvajlás áldozatává válni	1	2	3	4	5
33	Tömegrendezvényen részt venni (fesztivál, koncert, felvonulás)	1	2	3	4	5

12,95

OE – 0,2min

Q6A. Nevezzen meg egy olyan országot, ahol már járt, de utazása során határozottan felmerült Önben, hogy nincs biztonságban!

1.

2. Nincs ilyen ország

OE – 0,3min

Q6B. Itt mitől félt leginkább?

.....

OE – 0,2min

Q7A. Nevezzen meg egy olyan országot, ahova szívesen elutazna, de elsősorban azért nem teszi, mert úgy gondolja, nem lenne biztonságban!

1.

2. Nincs ilyen ország

OE – 0,3min

Q7B. Itt mitől fél leginkább?

.....

SA NUM PER ROW (RANGE 1-200) – 1,2min

Q8. Ha önmaga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán

1. Budapesten..... (Írjon ide egy számot 1-200 között)

2. Balatonon..... (Írjon ide egy számot 1-200 között)

3. Egy tipikus magyar faluban.....(Írjon ide egy számot 1-200 között)

4. Egy gyógyfürdővel rendelkező településen..... (Írjon ide egy számot 1-200 között)
5. Egy történelmi, kulturális vonzerőkkel rendelkező településen (Írjon ide egy számot 1-200 között)
6. Egy fesztiválhelyszínen..... (Írjon ide egy számot 1-200 között)

2,2min

Kérjük, adjon meg néhány személyes adatot

SA – 0,2min

D1. Mi annak a településnek a neve, irányítószáma ahol életvitelszerűen él?

Település neve:

SA – 0,1min

D2. Nem

1. Férfi
2. Nő

SA NUM (RANGE 16-99) – 0,1min

D3. Életkora:

SA – 0,1min

D4. Legmagasabb iskolai végzettsége

1. alapfokú iskola
2. középiskola
3. főiskola/ egyetem

SA – 0,1min

D5. Foglalkozása

1. Tanuló
2. Háztartásbeli
3. állami szférában dolgozik
4. vállalati szférában dolgozik
5. vállalkozó
6. Munkanélküli
7. nyugdíjas

0,6min

VERSION TOTAL: 19,3min (w/o quotas)

Incl. 4 OEs

2. A Magyarországra látogató turisták kérdőíve

(2018-AS KSH REPREZENTATÍV MINTA ALAPJÁN 1000 FŐ)

Kedves Kitöltő!

Kérdőíves felmérést végzünk a korábban magyarországi látogatást tett külföldi turisták körében Magyarország turizmusbiztonsági helyzetével kapcsolatban. A kérdőív kitöltése maximum 20 percet vesz igénybe. A kérdőív kitöltése teljesen anonim módon zajlik, az Európai Unió adatvédelmi szabályait betartva.

Köszönjük, hogy válaszaival hozzájárul kutatásunk sikerességéhez!

SCREENER / SZŰRŐ

S0.

IF<18 terminate

SA NUM (RANGE 16-99) – 0,1min

D2. Életkora:

S1A. Járt 2019-ben Magyarországon?

1. igen
2. nem – TERMINATE

SA – 0,2min

S1. Mennyi időt töltött legutóbbi utazása során Magyarországon?

1. Kevesebb mint 1 éjszakára - TERMINATE
2. 1-3 éjszakára
3. 4 vagy annál több éjszakára

MAIN

SA – 0,1min

Q1. Milyen gyakran jár Magyarországra?

1. Egyszer voltam ezidáig Magyarországon
2. Többször jártam már Magyarországon
3. Rendszeresen járok Magyarországra

SA – 0,2min

Q2. Milyen gyakran utazik külföldre?

1. évente egyszer
2. évente két-három alkalommal
3. évente négyszer vagy többször

OE – 0,5min

Q3. Mi az első dolog, ami eszébe jut Magyarországról?

.....

SA – 0,5min

Q4. Ki szervezte legutóbbi magyarországi utazását?

1. Teljes mértékben egyénileg (önmaga vagy útitársai által) szervezett utazás
2. Részben egyénileg (önmaga vagy útitársai által), részben utazási iroda, utazásközvetítő cég közreműködésével szervezett utazás
3. Teljes mértékben utazási iroda, utazásközvetítő cég közreműködésével szervezett utazás (utazási csomag)

SA – 0,2min

Q5. Kikkel utazott együtt legutóbbi magyarországi látogatásakor?

1. Egyedül (1 fő)
2. Kettesben (2 fő)
3. Családdal, rokonokkal (minimum 3 fő)
4. Csoportosan barátokkal, munkatársakkal (minimum 3 fő)

SA – 0,2min

PROG: Csak akkor jelenjen meg ez a kérdés, ha az előző kérdésnél (Q5) a 2-4 válaszok valamelyikét adta meg.

Q6. Utazott Önnel 6 év alatti gyermek?

1. igen
2. nem

SA – 0,5min

PROG: Rotate items

Q7. Milyen célból érkezett legutóbb Magyarországra (mi az utazásának legfontosabb motivációja)?

1. Átutazás
2. Vásárlás
3. Városnézés
4. Bulizás, szórakozás
5. Rokonok, ismerősök meglátogatása
6. Kulturális rendezvényen való részvétel
7. Vízparti nyaralás, üdülés
8. Egészségmegőrzés (gyógyfürdő, orvosi kezelés stb.)
9. Sportrendezvényen való részvétel
10. Hivatalos út (üzlet, konferencia stb.)
11. Kirándulás, túrázás, vízi sport, természetjárás
97. Egyéb, éspedig:..... OE

SA – 0,3min

PROG: Rotate items

Q8. Milyen közlekedési eszközzel érkezett Magyarországra (melyikkel lépte át a határt)?

1. Repülővel
2. Személyautóval
3. Kisbusszal
4. Turistabusszal
5. Motorral
6. Kerékpárral
7. Vonattal
8. Gyalog
97. Egyéb, éspedig:..... OE

SA – 0,3min

PROG: Rotate items

Q9. Legutóbbi magyarországi tartózkodása során milyen szálláshelyen töltötte a legtöbb időt?

1. Rokonoknál, ismerősöknél lakok
2. Saját ingatlanomban lakok
3. Szálloda
4. Apartmanház
5. Airbnb
6. Hostel, kollégium, turistaszállás
7. Panzió
8. Kemping
9. Falusi szállás
97. Egyéb, éspedig:..... OE

SA – 0,2min

Q10. Melyik az a hely, ahol legutóbbi magyarországi utazása során a legtöbb időt töltötte?

1. Budapest
2. Balaton
3. A település/térség megnevezése, ahol sokat időzik/időzött..... OE
4. Sokfelé jár, vagy körutazáson vesz részt
99. Nem tudja/nem válaszol

3,3min

SA GRID 0,15min/item → 28*0,15=4,2

PROG: Rotate items

Q11. Utazásai során az alábbi tényezők általában mennyire fontosak az Ön számára?

		Egyáltalán nem fontos/jellemző	Alig fontos/ jellemző	Fontos/jellemző is meg nem is	Elég fontos/ jellemző	Nagyon fontos/ jellemző
1	Jó ár-érték arányú szolgáltatások	1	2	3	4	5
2	Elkerülni az eltévedést	1	2	3	4	5
3	Helyiek és kultúrájuk alaposabb megismerése	1	2	3	4	5
4	Biztonságos környezet	1	2	3	4	5
5	Rokonok, ismerősök ajánlása	1	2	3	4	5
6	A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése (például múzeumi vagy koncert belépés előtt)	1	2	3	4	5
7	Érintetlen, kevésbé kiépített turisztikai infrastruktúrájú úti cél	1	2	3	4	5
8	Az utazás előre megtervezett legyen (útvonat, időbeosztás, szállásfoglalás)	1	2	3	4	5
9	Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helyszíneket	1	2	3	4	5
10	Újdonságérzet	1	2	3	4	5
11	Akadálymentesítés (ideértve az ételallergiákat is)	1	2	3	4	5
12	Terrorfenyegetettség mentes legyen	1	2	3	4	5
13	Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról (például konzuli szolgáltatón keresztül)	1	2	3	4	5
14	Olyan helyre utazni, ahol előtte még nem jártam	1	2	3	4	5
15	Izgalom, kaland akár veszélyek árán is	1	2	3	4	5
16	Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek	1	2	3	4	5
17	Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban	1	2	3	4	5
18	Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése	1	2	3	4	5
19	Utazási biztosítást kötni	1	2	3	4	5
20	Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni	1	2	3	4	5
21	Kevés esély legyen természeti katasztrófák (földrengés, szélvihar, áradás stb.) előfordulására	1	2	3	4	5
22	Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket	1	2	3	4	5
23	Az élmények megosztása a közösségi médiában (például Facebook, Instagram)	1	2	3	4	5

24	Az utazással együtt járó fáradalmak mérséklése (könnyű megközelíthetőség)	1	2	3	4	5
25	Ismeretlen, helyi étel- és italkülönlegességeket kipróbálni	1	2	3	4	5
26	Elkerülni a fertőzésveszélyes helyszíneket	1	2	3	4	5
27	Természetben sok időt tudjak eltölteni	1	2	3	4	5
28	Minél több történelmi, kulturális attrakciót tudjak megtekinteni	1	2	3	4	5

SA GRID 0,15min/item → 26*0,15=3,9min

PROG: Rotate items

Q12. Korábbi utazása(i) során felmerült-e Önben, hogy Magyarországon...?

		Egyáltalán nem	Kis mértékben	Közepes mértékben	Nagy mértékben	Teljes mértékben
1	A vezetékes víz az egészségére ártalmas lehet	1	2	3	4	5
2	Eltévedhet, és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
3	Terrorcselekmény áldozatává válhat	1	2	3	4	5
4	Közlekedési balesetet szenvedhet	1	2	3	4	5
5	A taxisoőr becsaphatja	1	2	3	4	5
6	Veszélyes az utcán ékszereket, értékes kiegészítőket viselni	1	2	3	4	5
7	A helyi ételektől megbetegedhet	1	2	3	4	5
8	Üzletben vásárláskor átverhetik	1	2	3	4	5
9	Természeti katasztrófa (földrengés, szélvihar, árvíz, felhőszakadás stb.) áldozata lehet	1	2	3	4	5
10	Nem ismeri a helyi szokásokat és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
11	Fizikailag bántalmazhatják	1	2	3	4	5
12	Fertőzőbetegséget kaphat	1	2	3	4	5
13	Pénzét, vagyontárgyait (például Jármű) iratait, holmiját, csomagját ellophatják	1	2	3	4	5
14	Tűzesetben megsérülhet	1	2	3	4	5
15	Pénzváltáskor hamis vagy nem megfelelő címletű bankjegyeket kap	1	2	3	4	5
16	Tévesen informálják, és emiatt bajba kerülhet	1	2	3	4	5
17	A köztereken, pályaudvarokon, rendezvényeken a fokozott rendőri jelenlét aggodalomra adhat okot	1	2	3	4	5
18	Alacsony higiénia viszonyokkal találkozik, mely Ön egészségére kockázatot jelenthet	1	2	3	4	5
19	Szexuális zaklatás/ erőszak áldozata lehet	1	2	3	4	5
20	Pénzfelvétel ATM-ből problémát okozhat	1	2	3	4	5
21	Nyelvi akadályok miatt bajba kerül	1	2	3	4	5
22	A levegőszennyezettség mértéke egészségére káros lehet	1	2	3	4	5
23	Helyi lakosokkal kapcsolatot teremteni nem ajánlatos	1	2	3	4	5
24	Rovarcsípés kellemetlenséget vagy betegséget okoz	1	2	3	4	5
25	Társadalmi státusza csökken az utazással	1	2	3	4	5
26	Politikai zavargások, felkelések zavarják meg az utazását	1	2	3	4	5

SA GRID 0,15min/item → 33*0,15=4,95min

Q13. Ön szerint mekkora kockázatot jelent egy turistának Magyarországon?

		Egyáltalán nem kockázatos	Kis mértékben kockázatos	Közepes mértékben	Nagy mértékben kockázatos	Teljes mértékben kockázatos
1	Utcai árustól vásárolni	1	2	3	4	5
2	Taxiba szállni	1	2	3	4	5
3	Bankkártyával fizetni	1	2	3	4	5
4	Biztosítás nélkül utazni	1	2	3	4	5
5	Autót bérelni	1	2	3	4	5
6	Megbetegedni és orvoshoz fordulni	1	2	3	4	5
7	Helyi tömegközlekedést igénybe venni	1	2	3	4	5
8	Csapból vizet inni	1	2	3	4	5
9	A turisztikai zónát elhagyni	1	2	3	4	5
10	Bank automatából készpénzt felvenni	1	2	3	4	5
11	Egyedül sétálni egy parkban	1	2	3	4	5
12	Éjszaka az utcán tartózkodni	1	2	3	4	5
13	Saját gépkocsival közlekedni	1	2	3	4	5
14	Eltévedni egy városban	1	2	3	4	5
15	Utcai büfében étkezni	1	2	3	4	5
16	Folyókban, tavakban fürdőzni	1	2	3	4	5
17	Kórházba kerülni	1	2	3	4	5
18	Pénzt váltani	1	2	3	4	5
19	Készpénzzel fizetni	1	2	3	4	5
20	Étteremben, bárban fogyasztani	1	2	3	4	5
21	Csak bankkártyás fizetésre készülni	1	2	3	4	5
22	Vallási különbségekből adódóan konfliktusba kerülni	1	2	3	4	5
23	A tájékozódást segítő megfelelő táblákat értelmezni	1	2	3	4	5
24	Ügyet intézni a nyelv és helyi szabályozások ismeretének hiányában (például rendőrségen)	1	2	3	4	5
25	Rovarsípést szenvedni	1	2	3	4	5
26	-Szolgáltatások igénybe vételekor rossz ár/érték arány	1	2	3	4	5
27	Biztonsági ellenőrzésen (múzeum, koncert) átesni	1	2	3	4	5
28	Tiltott helyen parkolni	1	2	3	4	5
29	Eltévedés esetén helyiek segítségét kérni	1	2	3	4	5

30	Poggyászt, csomagot repülőtéren, pályaudvaron, szálloda halljában őrizetlenül hagyni	1	2	3	4	5
31	Sétahajózáson részt venni	1	2	3	4	5
32	Zsebtolvajlás áldozatává válni	1	2	3	4	5
33	Tömegrendezvényen részt venni (fesztivál, koncert, felvonulás)	1	2	3	4	5

13,05

MA – 0,4min

PROG: Rotate items

Q14. Honnan hallott, tájékozódott Magyarországról utazása előtt? (Több válasz is lehetséges)

1. Barátaimtól, ismerőseimtől, családtagjaimtól
2. Utazási kiállítás
3. Utazási magazin (nyomtatott)
4. Instagram, facebook (social networking websites)
5. Utazási blog/vlog
6. Tartalommegosztó közösségek (például Youtube)
7. Magyarország hivatalos weboldala
8. Kereső hirdetések (például Google)
9. Értékelő weboldalak (például Tripadvisor, booking ratings)
10. Microblog (például Twitter)
11. Tanulmányok során
97. Egyéb:..... OE

OE – 0,2min

Q15A. Nevezzen meg egy olyan országot, ahol már járt, de utazása során határozottan felmerült Önben, hogy nincs biztonságban!

1.

2. Nincs ilyen ország

ONLY IF Q15A=1

OE – 0,3min

Q15B. Itt mitől félt leginkább?

.....

OE – 0,2min

Q16A. Nevezzen meg egy olyan országot, ahova szívesen elutazna, de elsősorban azért nem teszi, mert úgy gondolja, nem lenne biztonságban!

1.

2. Nincs ilyen ország

ONLY IF Q16A=1

OE – 0,3min

Q16B. Itt mitől fél leginkább?

.....

SA NUM (RANGE 1-200) – 0,2min

Q17A. Ha saját országában (ahol életvitelszerűen él) önmaga biztonságérzetét 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne a Magyarországon Ön által észlelt biztonsághoz egy 1-200-as skálán

Írjon ide egy számot 1-200 között:.....

ONLY IF Q17A<=50 OR Q17A>=150

OE – 0,4min

Q17B. Röviden megosztaná velünk, hogy véleménye szerint mi okozza a biztonságérzetében a különbséget saját országához képest?

.....

2,0min

Kérjük adjon meg néhány személyes adatot

SA – 0,1min

D1. Nem

1. Férfi
2. Nő

SA – 0,1min

D3. Legmagasabb iskolai végzettsége

1. alapfokú iskola
2. középiskola
3. főiskola/ egyetem

SA – 0,1min

D4. Foglalkozás

1. Tanuló
2. Háztartásbeli
3. állami szférában dolgozik
4. vállalati szférában dolgozik
5. vállalkozó
6. Munkanélküli
7. nyugdíjas

0,3min

VERSION TOTAL: 18,65 min (w/o quotas)

Incl. 12 OEs

3. Mintavételi kvótaszámítás vendégéjszakák alapján

2014		2015		2016		2017	
Ország	vendégéjszaka	Ország	vendégéjszaka	Ország	vendégéjszaka	Ország	vendégéjszaka
Németország	2 010 043	Németország	1 963 119	Németország	1 919 635	Németország	2 073 100
Ausztria	772 213	Egyesült Királyság	891 358	Egyesült Királyság	971 797	Egyesült Királyság	1 024 756
Oroszország	762 616	Ausztria	791 675	Ausztria	829 277	Csehország	887 800
Egyesült Királyság	754 405	Csehország	690 915	Csehország	813 982	Ausztria	860 434
Olaszország	641 615	Olaszország	682 007	Lengyelország	696 624	Lengyelország	749 966
Csehország	635 396	USA	656 140	Olaszország	679 109	USA	747 319
Lengyelország	594 866	Lengyelország	626 407	USA	677 822	Olaszország	709 589
USA	572 227	Oroszország	566 164	Románia	543 939	Oroszország	674 945
Románia	433 271	Románia	467 284	Oroszország	536 182	Románia	568 333
Hollandia	407 876	Hollandia	414 806	Szlovákia	446 817	Szlovákia	480 730
Franciaország	394 608	Franciaország	414 406	Hollandia	433 485	Franciaország	457 447
Szlovákia	341 035	Szlovákia	373 081	Franciaország	423 183	Hollandia	442 571
Spanyolország	327 027	Spanyolország	358 315	Spanyolország	387 342	Spanyolország	419 625
Izrael	256 364	Izrael	291 868	Izrael	349 021	Izrael	401 255
Ukrajna	230 724	Kína	222 540	Kína	302 107	Kína	367 424
Svájc	190 695	Ukrajna	200 631	Ukrajna	258 612	Ukrajna	265 479
Kína	160 700	Svájc	196 616	Svájc	204 071	Svájc	207 107
Kanada	93 526	Kanada	105 302	Ausztrália	109 566	Ausztrália	124 039
Ausztrália	87 010	Ausztrália	101 541	Kanada	107 981	Kanada	112 625

2018		2014-2018 összesített				
Ország	vendégéjszaka	Ország	Vendégéjszaka	Arány	Elemszám	
Németország	2 094 779	Németország	10 060 676	24.47%	245	Németország
Egyesült Királyság	1 045 783	Egyesült Királyság	4 688 099	11.40%	114	Egyesült Királyság
Csehország	948 225	Ausztria	4 102 699	9.98%	100	Ausztria
Ausztria	849 100	Csehország	3 976 318	9.67%	97	Csehország
USA	837 023	USA	3 490 531	8.49%	85	USA
Lengyelország	755 887	Lengyelország	3 423 750	8.33%	83	Lengyelország
Olaszország	689 199	Olaszország	3 401 519	8.27%	83	Olaszország
Oroszország	680 340	Oroszország	3 220 247	7.83%	78	Oroszország
Románia	610 215	Románia	2 623 042	6.38%	64	Románia
Szlovákia	479 867	Franciaország	2 135 163	5.19%	52	Franciaország
Spanyolország	476 142	Szlovákia	2 121 530	41 122 044		
Izrael	458 297	Hollandia	2 091 854			
Franciaország	445 519	Spanyolország	1 968 451			
Kína	426 348	Izrael	1 756 805			
Hollandia	393 116	Kína	1 479 119			
Ukrajna	369 670	Ukrajna	1 325 116			
Svájc	203 842	Svájc	1 002 331			
Kanada	132 653	Kanada	552 087			
Ausztrália	121 818	Ausztrália	543 974			

Forrás: Saját számítás KSH adatok alapján (2020)

4. Változók skálaképzése

Változó	Skála kat.	Skála típusa
Kor	metrikus	arány
Nem, településtípus, nemzetiség, utazás gyakorisága, típusa, motivációja, közlekedési eszköz, információforrás Magyarországról, időtöltés helye, szállás típusa, szervezés módja, gyermek a családban	nem metrikus	nominális
Iskolai végzettség	nem metrikus	sorrendi
Utazási tényezők, kockázatok (Likert-skálán)	metrikus	intervallum

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

5. Kockázatok kategorizálása biztonsági területek szerint

Állítás	Biztonsági terület
A vezetékes víz az egészségére ártalmas lehet	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
A helyi ételektől megbetegedhet	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Fertőzőbetegséget kaphat	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
A levegőszennyezettség mértéke egészségére káros lehet	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Alacsony higiénias viszonyokkal találkozik	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Fertőző vírust elkapni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Megbetegedni és orvoshoz fordulni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Csapból vizet inni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Utcai büfében étkezni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Folyókban, tavakban fürdőzni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Étteremben, bárban fogyasztani	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Fertőző rovarcsípést szenvedni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Rovarcsípés kellemetlenséget vagy betegséget okoz	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Kórházba kerülni	EGÉSZSÉGBIZTONSÁG
Eltévedés esetén helyiek segítségét kérni	ELIGAZODÁS-SBIZTONSÁG
Nem ismeri a helyi szokásokat és emiatt bajba kerülhet	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Tévesen informálják, és emiatt bajba kerülhet	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Nyelvi akadályok miatt bajba kerül	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Eltévedni egy városban	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Vallási különbségekből adódóan konfliktusba kerülni	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Az eligazodást segítő megfelelő táblák értelmezése	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Ügyműködés során a nyelv és helyi szabályozások ismeretének hiánya (például rendőrség)	ELIGAZODÁS-BIZTONSÁG
Utcai árustól vásárolni (túlárzás)	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Taxiba szállni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Bankkártyával fizetni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Biztosítás nélkül utazni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Pénzt váltani	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Készpénzzel fizetni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Csak bankkártyás fizetésre készülni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Tiltott helyen parkolni	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Szolgáltatások igénybe vételekor rossz ár/érték arány	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
A taxisofőr becsaphatja	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Üzletben vásárláskor átverhetik	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Pénzváltáskor vagy pénzfelvételkor hamis vagy nem megfelelő címletű bankjegyeket kap	FOGYASZTÁSBIZTONSÁG
Poggyászsomart ellopják (repülőtér, hotel)	KÖZBIZTONSÁG
Bank automatából készpénzt felvenni	KÖZBIZTONSÁG
Pénzét, vagyontárgyait (például jármű) iratait, holmiját ellophatják	KÖZBIZTONSÁG
Egyedül sétálni egy parkban	KÖZBIZTONSÁG
Éjszaka az utcán tartózkodni	KÖZBIZTONSÁG
Tömegrendezvényen részt venni	KÖZBIZTONSÁG
A turisztikai zónát elhagyni	KÖZBIZTONSÁG

Eltévedhet, és emiatt bajba kerülhet	KÖZBIZTONSÁG
Utcán ékszereket viselni	KÖZBIZTONSÁG
Fizikailag bántalmazhatják	KÖZBIZTONSÁG
A köztereken, pályaudvarokon, rendezvényeken a fokozott rendőri jelenlét aggodalomra adhat okot	KÖZBIZTONSÁG
Szexuális zaklatás/ erőszak áldozata lehet	KÖZBIZTONSÁG
Idegenekkel beszélgetni	KÖZBIZTONSÁG
Politikai zavargások, felkelések zavarják meg az utazását	KÖZBIZTONSÁG
Helyi tömegközlekedést igénybe venni	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Sétahajózáson részt venni	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Közlekedési balesetet szenvedhet	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Tűzesetben megsérülhet	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Pénzfelvétel ATM-ből problémás lehet	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Bankszámlához való hozzáférés problémás lehet	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Saját gépkocsival közlekedni	MŰSZAKI BIZTONSÁG
Biztonsági ellenőrzés (múzeum, koncert) nem megfelelő bánásmód	PSZICHOLÓGIAI KOCKÁZAT
Társadalmi státusza csökken az utazással	PSZICHOLÓGIAI KOCKÁZAT
Természeti katasztrófa (földrengés, szélvihar, árvíz, felhőszakadás stb.) áldozata lehet	TERMÉSZETI KATASZTRÓFA
Terrorcselekmény áldozatává válhat	TERRORIZMUS

Forrás: Saját szerkesztés (2020)

6. Számítási példa (SPSS parancs) indikátor képzésére

(Külföldi kérdőív változói alapján)

egészségbiztonság indikátor

$(Q12_1_scale + Q12_7_scale + Q12_12_scale + Q12_18_scale + Q12_22_scale + Q12_24_scale)/6.$

közbiztonság indikátor

$(Q12_2_scale + Q12_6_scale + Q12_11_scale + Q12_13_scale + Q12_17_scale + Q12_19_scale + Q12_23_scale + Q12_26_scale)/8$

eligazodás-biztonság indikátor

$(Q12_10_scale + Q12_16_scale + Q12_21_scale)/3$

műszaki biztonság indikátor

$(Q12_4_scale + Q12_14_scale + Q12_20_scale)/3$

fogyasztásbiztonság indikátor

$(Q12_5_scale + Q12_8_scale + Q12_15_scale)/3$

természeti katasztrófa indikátor

$Q12_3_scale$

terrorizmus indikátor

$Q12_9_scale$

pszichológiai kockázatok

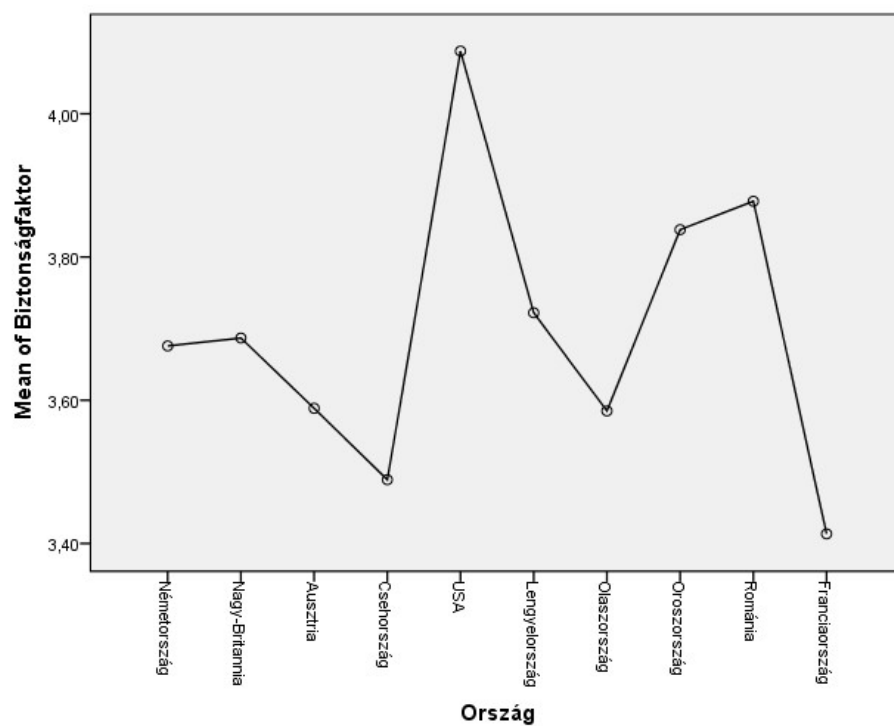
$Q12_25_scale$

7. ANOVA-tábla: utazási döntés (Biztonságfaktor – országok)

ANOVA

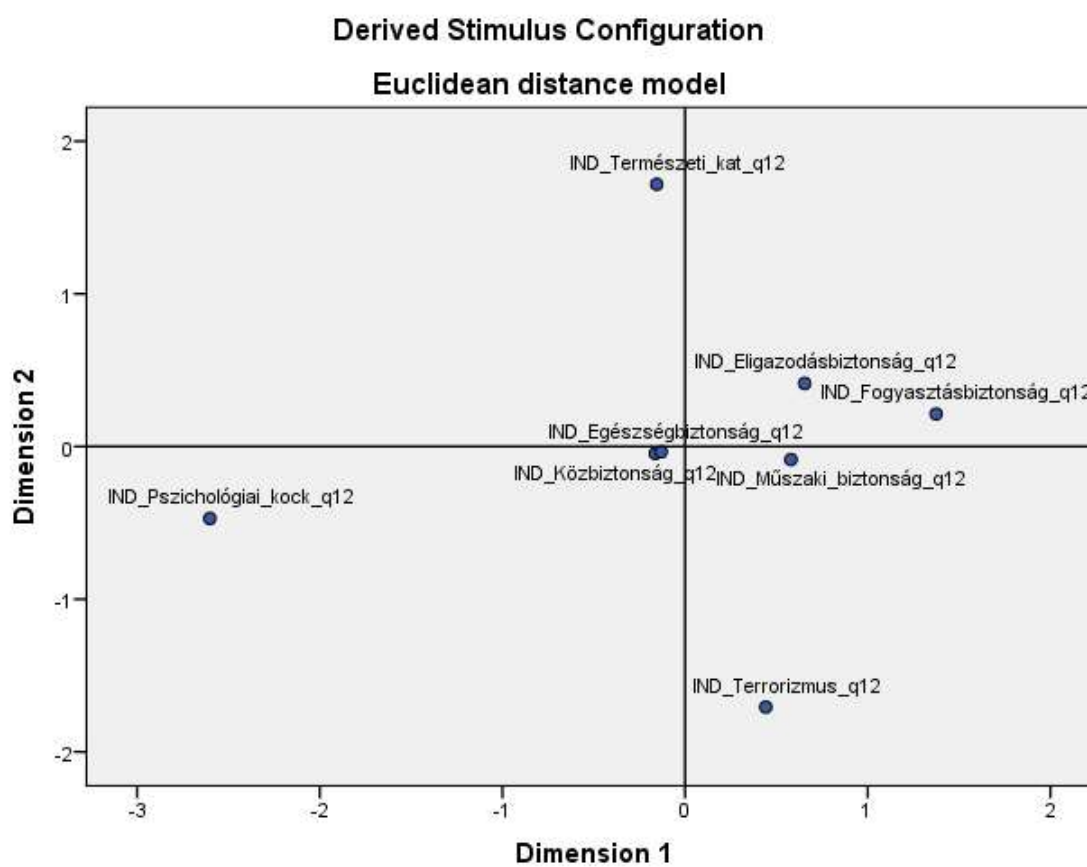
Biztonságfaktor

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	27,359	9	3,040	8,435	,000
Within Groups	357,527	992	,360		
Total	384,886	1001			



8. MDS ábra új indikátorok képzésével (Q12) – külföld

Korábbi utazási tapasztalatok alapján történő kockázatesztelés két dimenziós térben, új indikátorok



Forrás: SPSS

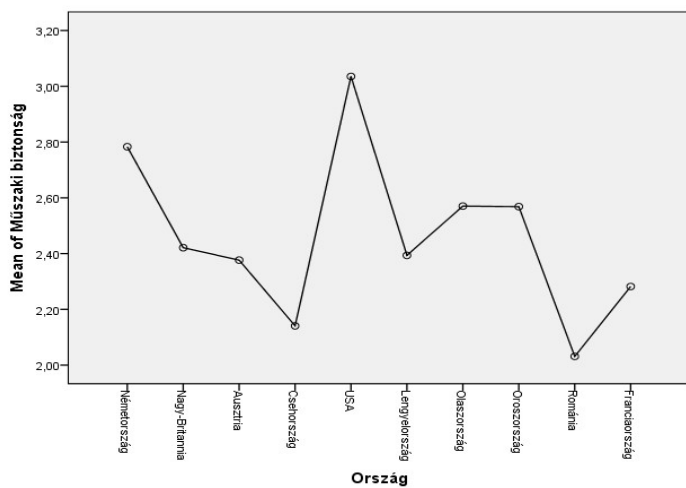
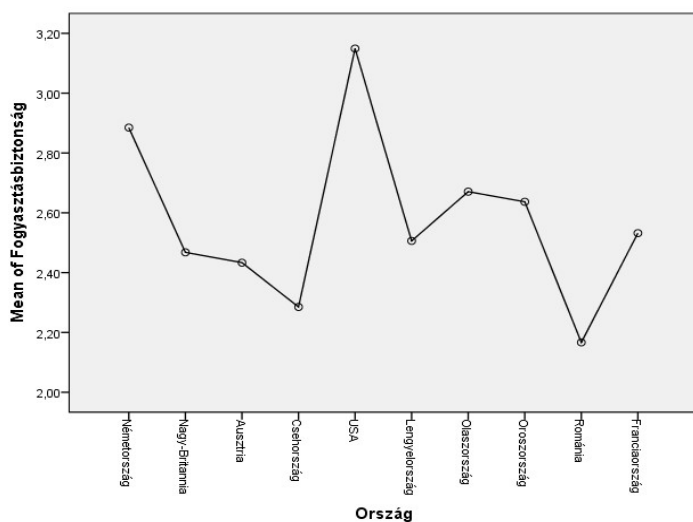
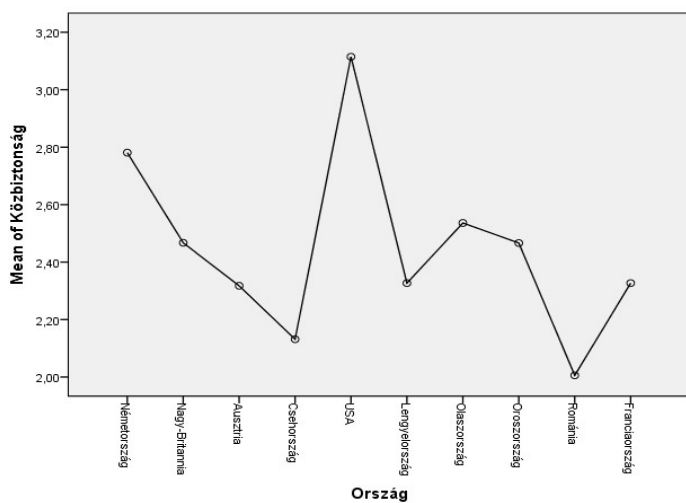
9. Felmerült kockázatok átlagai a nemzetközi mintában országonként és az eltérések összege a teljes átlaghoz viszonyítva

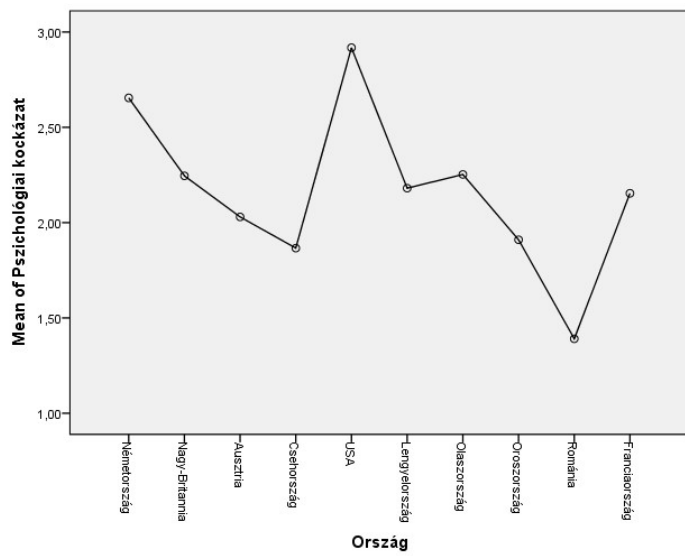
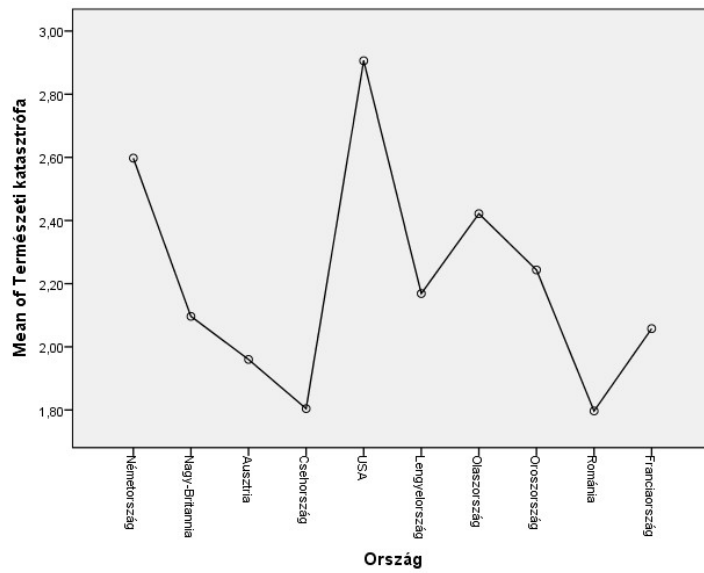
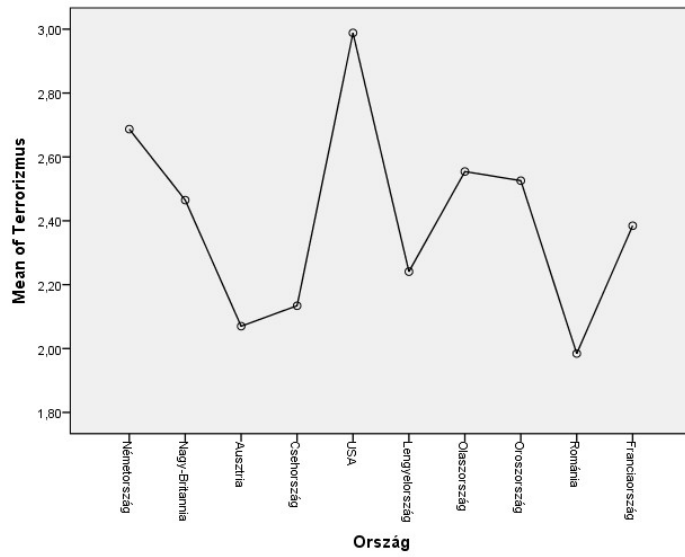
Q12 Kérdés	Teljes Átlag	Németország	Nagy-Britannia	Ausztria	Csehország	USA	Lengyelország	Olaszország	Oroszország	Románia	Franciaország
Q12_1_scale A vezetékes víz az egészségére ártalmas lehet	2,70	2,94	2,66	2,59	2,37	3,21	2,37	2,72	2,56	2,42	2,71
Q12_2_scale Eltévedhet, és emiatt bajba kerülhet	2,62	2,90	2,58	2,37	2,27	3,22	2,39	2,64	2,59	2,30	2,27
Q12_3_scale Terrorcselekmény áldozatává válhat	2,45	2,69	2,46	2,07	2,13	2,99	2,24	2,55	2,53	1,98	2,38
Q12_4_scale Közlekedési balesetet szenvedhet	2,61	2,85	2,42	2,48	2,35	3,05	2,52	2,64	2,65	2,38	2,31
Q12_5_scale A taxifőor becsaphatja	2,67	2,88	2,61	2,45	2,23	3,14	2,64	2,70	2,76	2,47	2,50
Q12_6_scale Veszélyes az utcán ékszereket, értékes kiegészítőket viselni	2,64	2,91	2,56	2,52	2,18	3,13	2,37	2,87	2,53	2,39	2,48
Q12_7_scale A helyi ételektől megbetegedhet	2,54	2,81	2,49	2,32	2,15	3,18	2,29	2,67	2,51	1,95	2,44
Q12_8_scale Üzletben vásárláskor átverhetik	2,65	2,90	2,48	2,51	2,47	3,18	2,45	2,76	2,65	2,05	2,52
Q12_9_scale Természeti katasztrófa (földrengés, szélvihar, árvíz, felhőszakadás stb.) áldozata lehet	2,27	2,60	2,10	1,96	1,80	2,91	2,17	2,42	2,24	1,80	2,06
Q12_10_scale Nem ismeri a helyi szokásokat és emiatt bajba kerülhet	2,55	2,78	2,54	2,34	2,23	3,16	2,42	2,59	2,44	1,98	2,44
Q12_11_scale Fizikailag bántalmazhatják	2,50	2,69	2,54	2,24	2,18	3,15	2,30	2,48	2,46	2,00	2,56
Q12_12_scale Fertőzőbetegséget kaphat	2,40	2,69	2,21	2,15	2,23	2,82	2,39	2,29	2,46	1,89	2,29
Q12_13_scale Pénzét, vagyontárgyait	2,77	2,95	2,68	2,67	2,47	3,27	2,65	2,82	2,94	2,28	2,52

(például Jármű) iratait, holmiját, csomagját ellophatják											
Q12_14_scale Tüzesetben megsérülhet	2,36	2,69	2,32	2,09	1,94	2,92	2,35	2,35	2,36	1,75	2,15
Q12_15_scale Pénzváltáskor hamis vagy nem megfelelő címletű bankjegyeket kap	2,54	2,87	2,32	2,34	2,15	3,13	2,43	2,55	2,50	1,98	2,58
Q12_16_scale Tévesen informálják, és emiatt bajba kerülhet	2,60	2,81	2,46	2,39	2,29	3,11	2,45	2,72	2,63	2,14	2,60
Q12_17_scale A köztereken, pályaudvarokon, rendezvényeken a fokozott rendőri jelenlét aggodalomra adhat okot	2,47	2,76	2,40	2,18	2,25	2,93	2,40	2,29	2,65	1,97	2,19
Q12_18_scale Alacsony higiénias viszonyokkal találkozók, mely Ön egészségére kockázatot jelenthet	2,64	2,89	2,48	2,50	2,44	3,21	2,60	2,82	2,36	1,91	2,50
Q12_19_scale Szexuális zaklatás/erőszak áldozata lehet	2,37	2,65	2,29	2,10	1,99	3,08	2,23	2,66	2,14	1,63	2,23
Q12_20_scale Pénzfelvétel ATM-ből problémát okozhat	2,58	2,81	2,53	2,56	2,13	3,14	2,31	2,72	2,69	1,97	2,38
Q12_21_scale Nyelvi akadályok miatt bajba kerül	2,77	2,96	2,75	2,57	2,61	3,25	2,84	2,82	2,53	2,50	2,25
Q12_22_scale A levegőszennyezett ség mértéke egészségére káros lehet	2,44	2,65	2,43	2,23	2,11	3,12	2,37	2,60	2,23	1,75	2,29
Q12_23_scale Helyi lakosokkal kapcsolatot teremteni nem ajánlatos	2,30	2,61	2,30	2,15	1,93	3,01	2,10	2,17	2,18	1,52	2,25
Q12_24_scale Rovarcsípés kellemetlenséget vagy betegséget okoz	2,51	2,79	2,48	2,32	2,28	2,96	2,45	2,40	2,40	2,09	2,25
Q12_25_scale Társadalmi státusza csökken az utazással	2,25	2,65	2,25	2,03	1,87	2,92	2,18	2,25	1,91	1,39	2,15
Q12_26_scale Politikai zavargások,	2,41	2,78	2,39	2,31	1,79	3,12	2,18	2,36	2,24	1,97	2,12

felkelések zavarják meg az utazását											
Teljes átlag	2,52	2,79	2,45	2,32	2,19	3,09	2,39	2,57	2,47	2,02	2,36
Eltérés		0,27	-0,07	-0,20	-0,34	0,57	-0,14	0,05	-0,06	-0,51	-0,16

10. Küldőországok átlagainak összehasonlítása biztonsági területenként, ANOVA-tábla (Q13)





ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Egészségbiztonság	Between Groups	34,453	9	3,828	4,674	,000
	Within Groups	812,374	992	,819		
	Total	846,826	1001			
Közbiztonság	Between Groups	16,418	9	1,824	2,282	,016
	Within Groups	792,934	992	,799		
	Total	809,352	1001			
Fogyasztásbiztonság	Between Groups	25,126	9	2,792	3,618	,000
	Within Groups	765,465	992	,772		
	Total	790,591	1001			
Műszaki biztonság	Between Groups	46,363	9	5,151	5,504	,000
	Within Groups	928,402	992	,936		
	Total	974,765	1001			
Eligazodásbiztonság	Between Groups	32,355	9	3,595	4,400	,000
	Within Groups	810,493	992	,817		
	Total	842,849	1001			
Pszichológiai kockázat	Between Groups	51,344	9	5,705	4,642	,000
	Within Groups	1219,123	992	1,229		
	Total	1270,467	1001			

11. Szignifikanciaszintek (Post-hoc teszt) – küldőországok között

Egészségbiztonság

	DE	GB	AT	CZ	US	IT	PL	RU	RO	FR
DE		0,335	0,16	0,001	0,915	0,968	0,113	0,167	0,000	0,535
GB			1,00	1,00	0,009	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00
AT				1,000	0,00	0,980	1,00	1,00	0,502	1,00
CZ					0,00	0,570	1,00	0,00	0,962	1,00
US						0,076	0,03	0,004	0,00	0,023
IT							1,00	1,00	0,002	1,00
PL								1,00	0,224	1,00
RU									0,213	1,00
RO										0,585
FR										

Közbiztonság

	DE	GB	AT	CZ	US	IT	PL	RU	RO	FR
DE		0,504	0,008	0,000	0,604	0,812	0,011	0,381	0,000	0,127
GB			1,00	0,510	0,004	1,00	1,00	1,00	0,97	1,00
AT				1,000	0,00	0,980	1,00	1,00	0,051	1,00
CZ					0,00	0,070	0,999	0,413	1,00	1,00
US						0,008	0,000	0,002	0,00	0,001
IT							1,00	1,00	0,002	1,00
PL								1,00	0,224	1,00
RU									0,213	1,00
RO										0,585
FR										

Műszaki biztonság

	DE	GB	AT	CZ	US	IT	PL	RU	RO	FR
DE		0,335	0,074	0,000	0,991	0,994	0,110	0,978	0,000	0,138
GB			1,00	0,933	0,027	1,00	1,00	1,00	0,482	1,00
AT				1,000	0,00	1,00	1,00	1,00	0,482	1,00
CZ					0,00	0,933	0,959	0,070	1,00	1,00
US						0,280	0,009	0,208	0,00	0,010
IT							1,00	1,00	0,002	1,00
PL								1,00	0,024	0,996
RU									0,014	0,994
RO										1,00
FR										

Eligazodásbiztonság

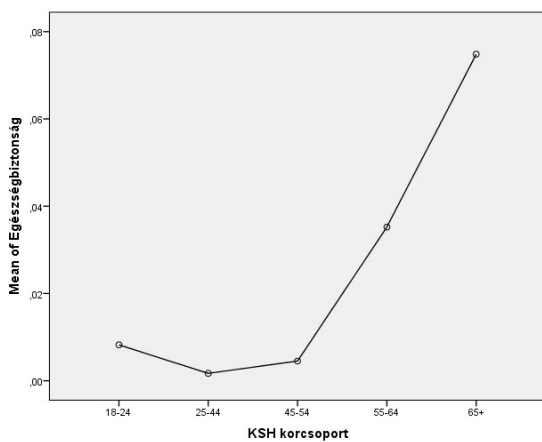
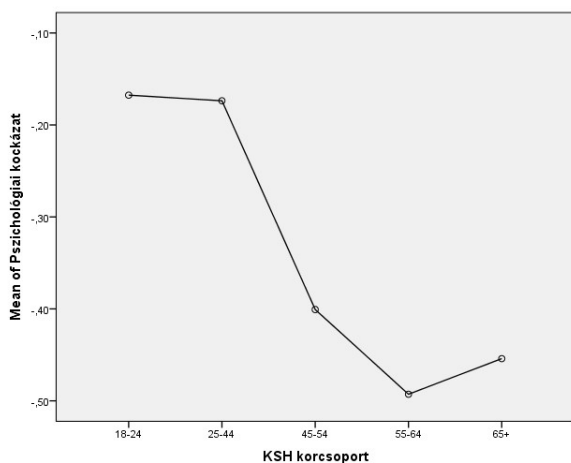
	DE	GB	AT	CZ	US	IT	PL	RU	RO	FR
DE		0,443	0,006	0,001	0,969	0,119	0,733	0,284	0,000	0,999
GB			1,00	1,00	0,023	1,00	1,00	1,00	0,612	1,00
AT				1,000	0,00	0,999	1,00	1,00	0,981	1,00
CZ					0,00	0,855	1,00	0,999	1,00	0,959
US						0,048	0,009	0,013	0,00	0,386
IT							1,00	1,00	0,140	1,00
PL								1,00	0,691	1,00
RU									0,561	1,00
RO										0,347
FR										

Fogyasztásbiztonság

	DE	GB	AT	CZ	US	IT	PL	RU	RO	FR
DE		0,080	0,017	0,000	0,967	0,993	0,200	0,919	0,000	0,824
GB			0,080	1,00	0,003	1,00	1,00	1,00	0,973	1,00
AT				1,00	0,001	0,994	1,00	1,00	0,993	1,00
CZ					0,00	0,288	0,998	0,435	1,00	1,00
US						0,178	0,007	0,085	0,00	0,086
IT							1,00	1,00	0,138	1,00
PL								1,00	0,887	1,00
RU									0,213	1,00
RO										0,956
FR										

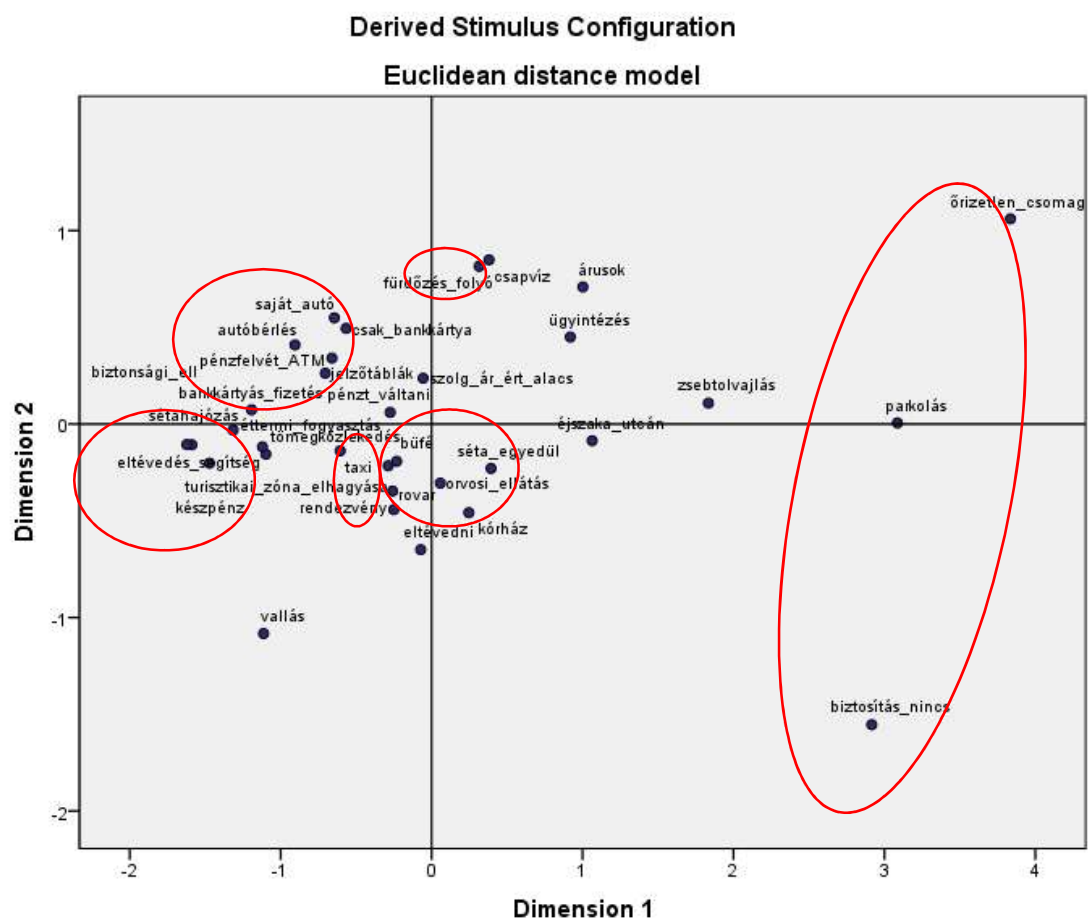
12. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q12) vs. életkor – külföld

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Egészségbiztonság	Between Groups	,509	4	,127	1,636	,163
	Within Groups	77,523	997	,078		
	Total	78,032	1001			
Közbiztonság	Between Groups	,387	4	,097	2,295	,058
	Within Groups	42,010	997	,042		
	Total	42,397	1001			
Fogyasztásbiztonság	Between Groups	,722	4	,180	,962	,427
	Within Groups	186,975	997	,188		
	Total	187,697	1001			
Műszaki biztonság	Between Groups	,796	4	,199	1,262	,283
	Within Groups	157,168	997	,158		
	Total	157,964	1001			
Eligazodásbiztonság	Between Groups	,302	4	,075	,455	,768
	Within Groups	165,217	997	,166		
	Total	165,519	1001			
Terrorizmus	Between Groups	,769	4	,192	,403	,806
	Within Groups	475,228	997	,477		
	Total	475,997	1001			
Természeti katasztrófa	Between Groups	2,025	4	,506	1,121	,345
	Within Groups	450,109	997	,451		
	Total	452,134	1001			
Pszichológiai kockázat	Between Groups	17,351	4	4,338	7,292	,000
	Within Groups	593,085	997	,595		
	Total	610,436	1001			



Forrás: SPSS

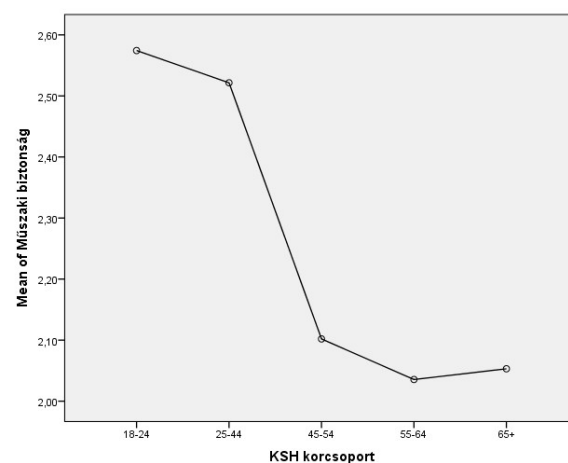
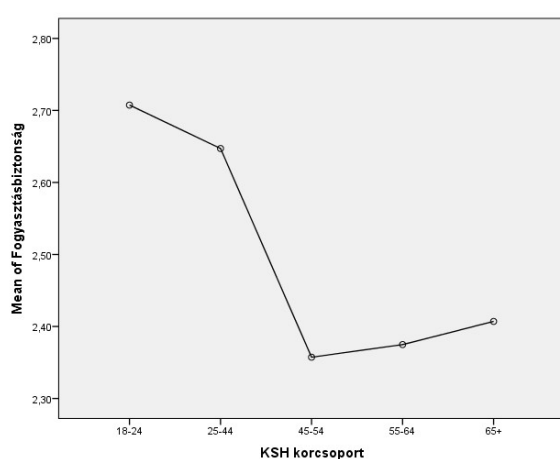
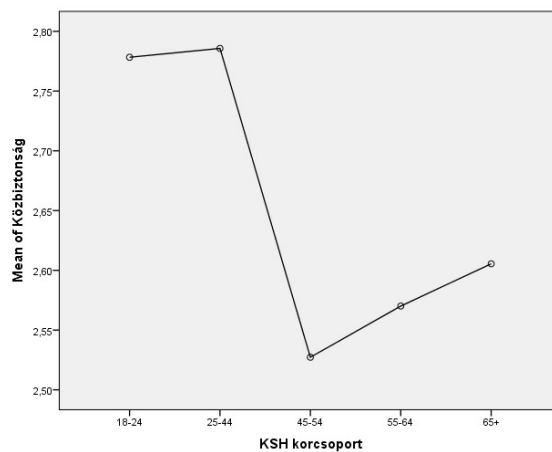
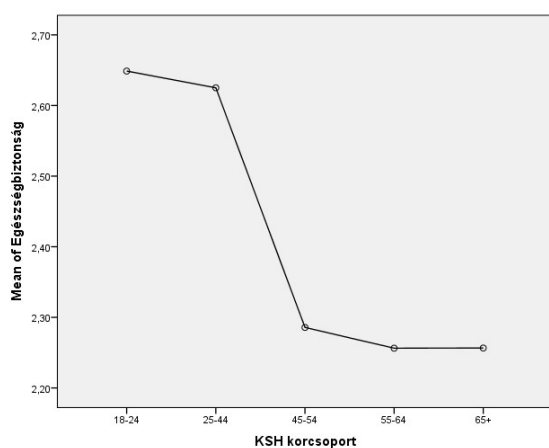
13. MDS térkép Q13-as kérdésblokkra

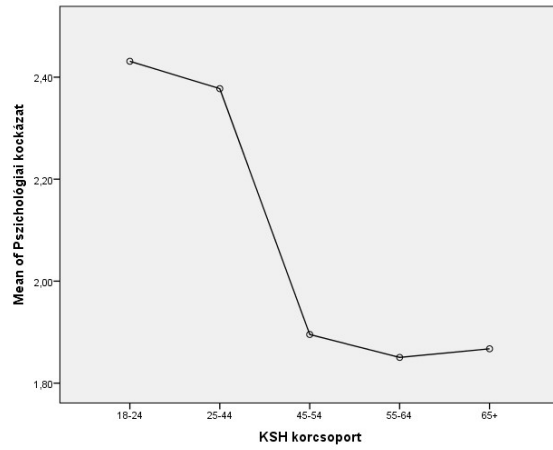
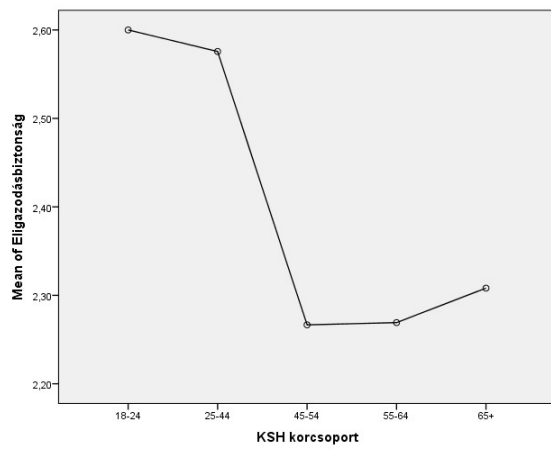


Forrás: Saját szerkesztés (2020)

14. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q13) vs. életkor – külföld

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Egészségbiztonság	Between Groups	29,970	4	7,493	9,145	,000
	Within Groups	816,856	997	,819		
	Total	846,826	1001			
Közbiztonság	Between Groups	11,821	4	2,955	3,694	,005
	Within Groups	797,531	997	,800		
	Total	809,352	1001			
Fogyasztásbiztonság	Between Groups	18,670	4	4,667	6,028	,000
	Within Groups	771,921	997	,774		
	Total	790,591	1001			
Műszaki biztonság	Between Groups	49,616	4	12,404	13,367	,000
	Within Groups	925,149	997	,928		
	Total	974,765	1001			
Eligazodásbiztonság	Between Groups	21,023	4	5,256	6,376	,000
	Within Groups	821,826	997	,824		
	Total	842,849	1001			
Pszichológiai kockázat	Between Groups	60,792	4	15,198	12,526	,000
	Within Groups	1209,675	997	1,213		
	Total	1270,467	1001			

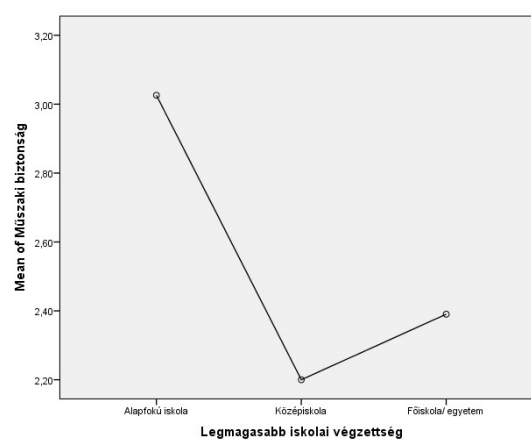
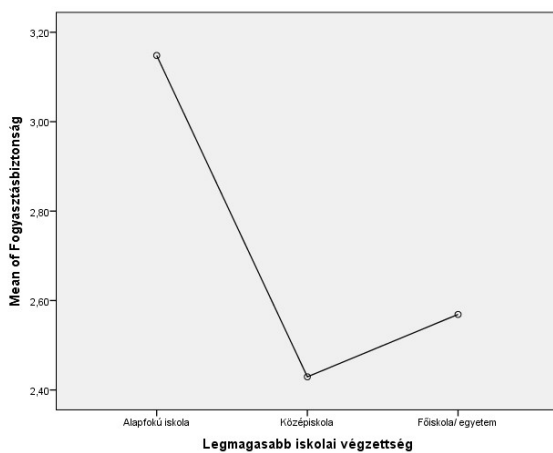
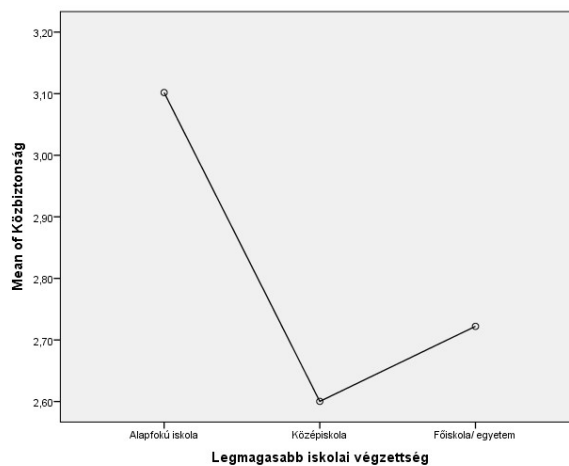
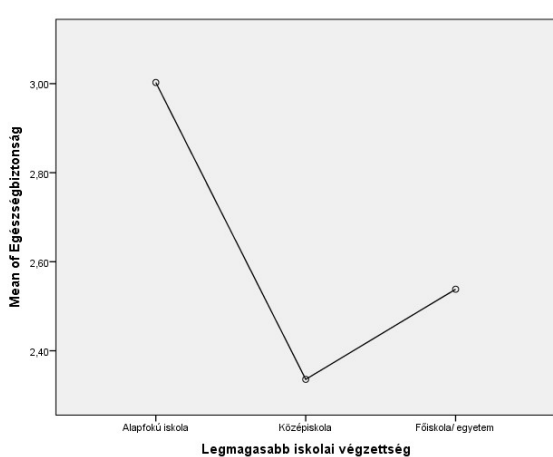


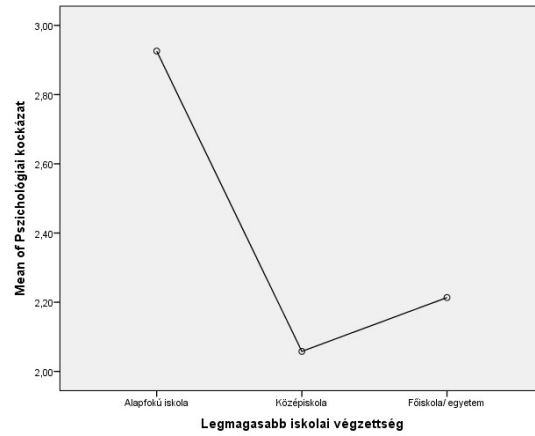
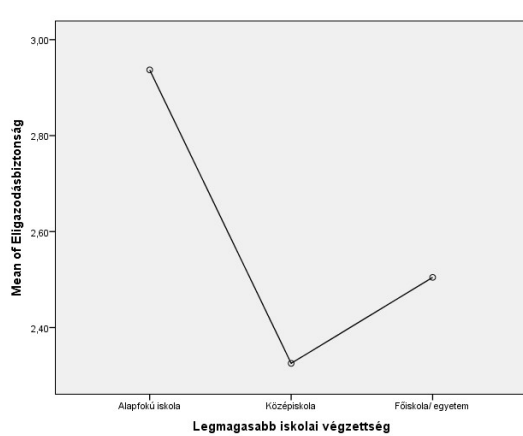


Forrás: SPSS

15. ANOVA-tábla és means plot ábrák – Indikátorok (Q13) vs. iskolai végzettség – külföld

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Egészségbiztonság	Between Groups	22,961	2	11,481	13,921	,000
	Within Groups	823,865	999	,825		
	Total	846,826	1001			
Közbiztonság	Between Groups	12,106	2	6,053	7,585	,001
	Within Groups	797,245	999	,798		
	Total	809,352	1001			
Fogyasztásbiztonság	Between Groups	24,023	2	12,011	15,653	,000
	Within Groups	766,568	999	,767		
	Total	790,591	1001			
Műszaki biztonság	Between Groups	32,462	2	16,231	17,208	,000
	Within Groups	942,303	999	,943		
	Total	974,765	1001			
Eligazodásbiztonság	Between Groups	19,037	2	9,518	11,542	,000
	Within Groups	823,812	999	,825		
	Total	842,849	1001			
Pszichológiai kockázat	Between Groups	34,841	2	17,421	14,085	,000
	Within Groups	1235,626	999	1,237		
	Total	1270,467	1001			





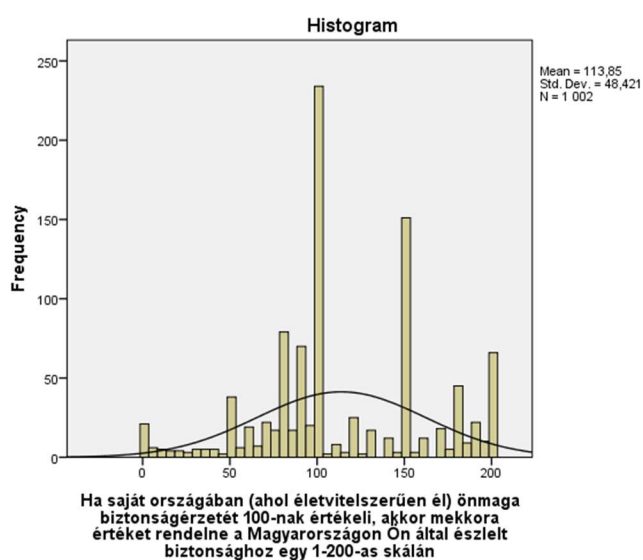
Forrás: SPSS

16. Küldőországok átlagértékei (Q16) és hisztogramja

Report

Mean

Ország	Átlag
Németország	105,52
Nagy-Britannia	114,68
Ausztria	106,77
Csehország	119,01
USA	121,65
Lengyelország	125,59
Olaszország	113,53
Oroszország	114,63
Románia	132,11
Franciaország	100,83
Total	113,85



17. Imázsasszociációk listája

db	szó	db	szó	db	szó	db	szó	dk	szó	db	szó	dk	szó
198	Budapest	13	kolbász	6	szép_táj	4	sokszínű	2	autentikus	2	kormány	2	szuper
72	Balaton	13	építészet	6	szórakozás	4	szalámi	2	barátok	2	kóborkutyák	2	síkság
49	ételek	12	borok	6	érdekes	4	szívélyesség	2	barátság	2	különleges	2	sör
38	szép	12	természet	5	biztonság	3	csárdás	2	bevándorlás_elutasít	2	lakosság	2	tenger
34	gulyás	11	Orbán_Viktor	5	időjárás	3	gasztronómia	2	buli	2	lengyel_magyar_ké	2	termálvíz
34	kultúra	11	szépség	5	magyarok	3	hagyományok	2	csabai_kolbász	2	meleg	2	turizmus
34	termálfürdők	10	bor	5	remek	3	hajókirándulás	2	csodás	2	műemlékek	2	téli_szalámi
25	emberek	10	tiszta	5	szeretem	3	haza	2	csípős	2	nap sütés	2	unalom
25	táj	9	kedves	5	üdülés	3	kellemes	2	egyedi	2	nyelv_nehéz	2	vendégszerető
24	paprika	8	Tokaj	4	civilizáció	3	legjobb	2	elbűvölő	2	nyár	2	városkép
22	Duna	8	vendégszeretet	4	folyó	3	nyugalom	2	emlékművek	2	nép	2	városnézés
22	finom_ételek	7	múzeumok	4	forint	3	Országház	2	gyermekkor	2	nők	2	városok
21	gyönyörű	7	puszta	4	kelet-európai	3	Parlament	2	gyógyfürdők	2	növekedés	2	étterem
21	olcsó	6	család	4	klassz	3	Rubik-kocka	2	Győr	2	páratlan	2	üdülőhely
18	jó	6	európai	4	konyha	3	szálloda	2	hegyvidék	2	rossz_utak	1	Ausztia_szomszédja
18	pörkölt	6	fogászat	4	környezet	3	tavak	2	Hévíz	2	Sopron	1	autoritárius
18	történelem	6	főváros	4	Lánchíd	3	wellness	2	kedvesség	2	strand	1	autópálya
16	csodálatos	6	hidak	4	lángos	3	zöld	2	kicsi_ország	2	szabadság	1	baráságos
15	barátságos	6	láttnivalók	4	léghő	3	éghajlat	2	kikapcsolódás	2	szegénység	1	barát
13	fürdők	6	magyar_konyha	4	nyelv	3	épületek	2	klíma	2	szomszédos	1	benyomás

db	szó	db	szó	db	szó	db	szó	dt	szó	db	szó	dt	szó
1	bogrács	1	fejlődő	1	gyógyító	1	kedvező_árak	1	megközelíthetőség	1	otthon	1	Ráczeke
1	boldogság	1	Ferenc_Ferdinán	1	Hajdúszobosz	1	keleti	1	mentalitás	1	Palace	1	Rákóczi_tér
1	boltok	1	festői	1	Halászbástya	1	kemping	1	menő	1	paloták	1	Római-fürdő
1	Buda	1	fesztivál	1	halászlé	1	kenyér	1	messze	1	panoráma	1	Sissi
1	Budai	1	fiatalság	1	hangulat	1	keves_külföldi	1	miniszterelnök	1	parkok	1	sokoldalú
1	Budapest_éjszaka	1	foci	1	harmónikus	1	kiadós	1	minőség	1	pihenés	1	szerénység
1	bundás	1	fodrászat	1	határ	1	király	1	Monarchia	1	piros_fehér_zöld	1	Sziget_Fesztivál
1	béke	1	fogorvos	1	határellenőrzés	1	kiváló_utak	1	Mátyás_király	1	politika	1	szilva
1	büntetések	1	Forma-1	1	Hedvig_lengye	1	kommunista_re	1	mérsékelt_árak	1	pompás	1	szokatlan
1	cigaretta	1	földrajzi_adottság	1	hegyek	1	kozmetika	1	nagymama	1	pozitív	1	szokatlan_ételek
1	cipők	1	fűszerek	1	hevesség	1	közép-európai	1	nagyon_jó	1	pénznem	1	szomorú
1	csipős_fűszerek	1	Gellért-hegy	1	hideg	1	kürtőskalács	1	nagyszerű	1	rakparton	1	szovjet_katonák
1	drakula	1	golfpálya	1	hőség	1	lecsó	1	napraforgó_mezők	1	Raw_Future_TV	1	szállás
1	egyszerű	1	Grand_Hotel	1	I.világháború	1	legelők	1	nemzeti_ételek	1	receptek	1	származás
1	egzotikus	1	Grand_Prix	1	idősek	1	leleményesség	1	nevezetességek	1	rend	1	Széchenyi_fürdő
1	eleven	1	gyerekeknek	1	II.világháború	1	levegő	1	nyitottság	1	rendezvények	1	színek
1	ellentétes	1	gyógyforrás	1	impozáns	1	levendula	1	nyüzgés	1	romkocsmák	1	Terror_Háza
1	Erzsébet-híd	1	gyógyforrások	1	izgalmas	1	lovak	1	Operaház	1	romák	1	testvérváros
1	falvak	1	gyógykezelés	1	Karácsonyi_vá	1	magyar_Versailles	1	Orbán	1	Románia_szomszéd	1	tisztelet
1	fejlődés	1	gyógykúra	1	kastélyok	1	megbízható	1	Országgyűlés	1	Royal	1	tánc

db	szó	db										
1	törökök	1	éjszakai_élet									
1	Túró_Rudi	1	életstílus									
1	Urál	1	élénk									
1	vakáció	1	ének									
1	varázslatos	1	érdes									
1	vendégfogadás	1	érintetlen_táj									
1	vidámpark	1	értelem									
1	vidék	1	értékek									
1	Viktor	1	érzés									
1	virágok	1	ételkülönlegességek									
1	vonat	1	ízék									
1	vám	1	ízletes									
1	vár	1	ösök									
1	váráslás	1	újdonság									
1	vásárlás	1	Újpest									
1	zsíros_ételek	1	üzlet									
1	államforma											
1	ár/érték											
1	éhség											

18. Keresztábra (Utazás gyakorisága – belföld/ külföldi utazás)

S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)? * Q1. Jellemzően hova utazik? Crosstabulation

			Q1. Jellemzően hova utazik?			Total
			Inkább belföldre	Inkább külföldre	Belföldre és külföldre egyaránt	
S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?	Az elmúlt egy évben egy ilyen utazáson vettem részt	Count	104	23	20	147
		% within S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?	70,7%	15,6%	13,6%	100,0%
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	35,6%	36,5%	12,0%	28,2%
		% of Total	19,9%	4,4%	3,8%	28,2%
	Az elmúlt egy évben két-három ilyen utazáson vettem részt	Count	141	24	92	257
		% within S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?	54,9%	9,3%	35,8%	100,0%
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	48,3%	38,1%	55,1%	49,2%
		% of Total	27,0%	4,6%	17,6%	49,2%
	Az elmúlt egy évben több mint három ilyen utazáson vettem részt	Count	47	16	55	118
		% within S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?	39,8%	13,6%	46,6%	100,0%
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	16,1%	25,4%	32,9%	22,6%
		% of Total	9,0%	3,1%	10,5%	22,6%
Total	Count	292	63	167	522	
	% within S2. Az elmúlt egy évben milyen gyakran utazott el és töltött legalább egy éjszakát otthonától távol (akár belföldön, akár külföldön, akár szabadidős, akár hivatásturisztikai célból)?	55,9%	12,1%	32,0%	100,0%	
	% within Q1. Jellemzően hova utazik?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	55,9%	12,1%	32,0%	100,0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	12,824 ^a	8	,118
Likelihood Ratio	12,578	8	,127
Linear-by-Linear Association	3,216	1	,073
N of Valid Cases	521		

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 6,17.

Crosstab

			KSH Korcsoport					Total
			18-24	25-44	44-54	55-64	65+	
Q1. Jellemzően hova utazik?	Inkább belföldre	Count	18	114	54	57	48	291
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	6,2%	39,2%	18,6%	19,6%	16,5%	100,0%
		% within KSH Korcsoport	64,3%	53,3%	62,1%	57,0%	51,6%	55,7%
		% of Total	3,4%	21,8%	10,3%	10,9%	9,2%	55,7%
	Inkább külföldre	Count	4	29	7	9	14	63
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	6,3%	46,0%	11,1%	14,3%	22,2%	100,0%
		% within KSH Korcsoport	14,3%	13,6%	8,0%	9,0%	15,1%	12,1%
		% of Total	0,8%	5,6%	1,3%	1,7%	2,7%	12,1%
	Belföldre és külföldre egyaránt	Count	6	71	26	34	31	168
		% within Q1. Jellemzően hova utazik?	3,6%	42,3%	15,5%	20,2%	18,5%	100,0%
		% within KSH Korcsoport	21,4%	33,2%	29,9%	34,0%	33,3%	32,2%
		% of Total	1,1%	13,6%	5,0%	6,5%	5,9%	32,2%
Total	Count		28	214	87	100	93	522
	% within Q1. Jellemzően hova utazik?		5,4%	41,0%	16,7%	19,2%	17,8%	100,0%
	% within KSH Korcsoport		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total		5,4%	41,0%	16,7%	19,2%	17,8%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,031 ^a	8	,644
Likelihood Ratio	6,300	8	,614
Linear-by-Linear Association	,288	1	,591
N of Valid Cases	522		

a. 1 cells (6,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,38.

19. Indikátorképzés Q4-Q5 kérdésblokkra

$IND_Egészségbiztonság_q4 = (Q4_1_center + Q4_7_center + Q4_12_center + Q4_18_center + Q4_22_center + Q4_21_center) / 6.$

$IND_Közbiztonság_q4 = (Q4_2_center + Q4_6_center + Q4_11_center + Q4_13_center + Q4_17_center + Q4_19_center + Q4_23_center + Q4_25_center) / 8.$

$IND_Fogyasztásbiztonság_q4 = (Q4_5_center + Q4_8_center + Q4_15_center) / 3.$

$IND_Műszaki_biztonság_q4 = (Q4_4_center + Q4_14_center + Q4_20_center) / 3.$

$IND_Eligazodásbiztonság_q4 = (Q4_10_center + Q4_16_center) / 2.$

$IND_Terrorizmus_q4 = Q4_3_center.$

$IND_Természeti_kat_q4 = Q4_9_center.$

$IND_Pszichológiai_kock_q4 = Q4_25_center.$

$IND_Egészségbiztonság_q5 = (Q5_6_center + Q5_8_center + Q5_15_center + Q5_16_center + Q5_17_center + Q5_20_center + Q5_25_center) / 7.$

$IND_Közbiztonság_q5 = (Q5_9_center + Q5_11_center + Q5_12_center + Q5_30_center + Q5_32_center + Q5_33_center) / 6.$

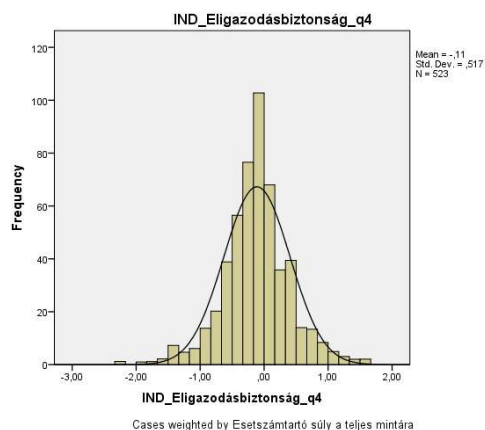
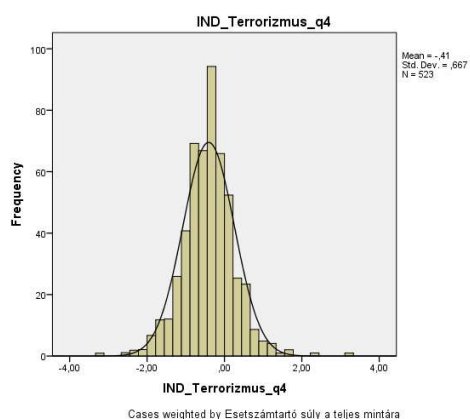
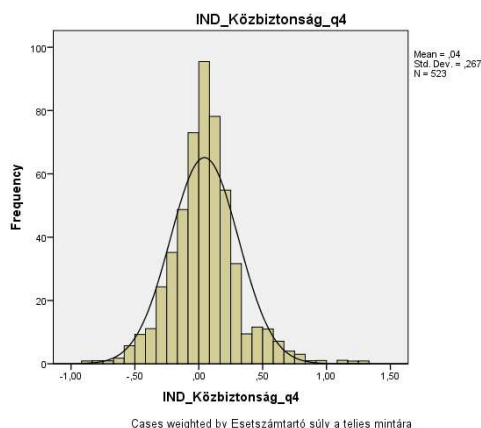
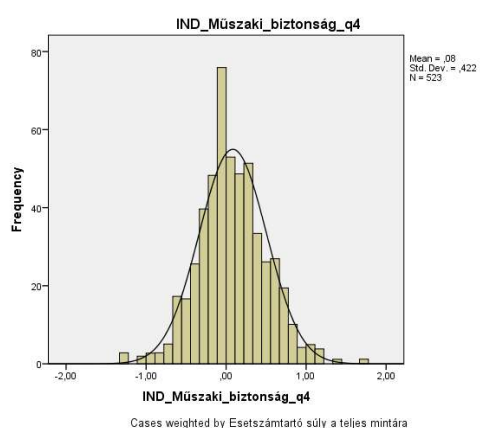
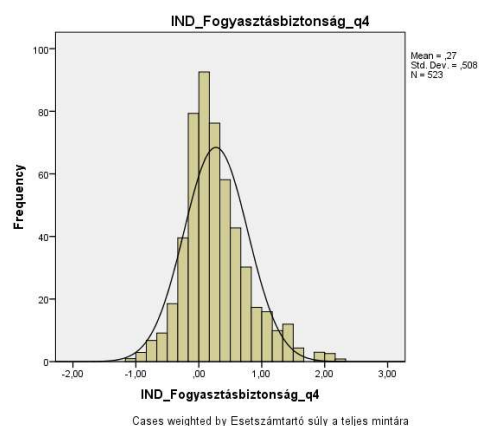
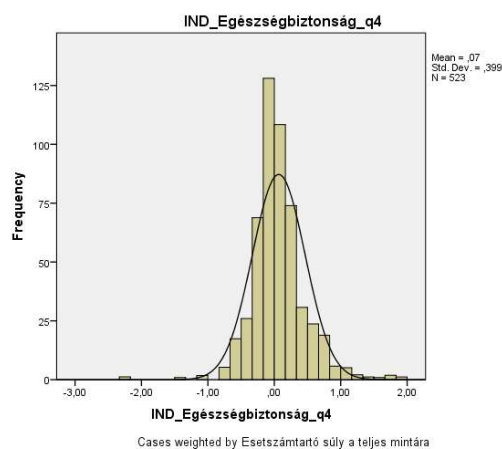
$IND_Fogyasztásbiztonság_q5 = (Q5_1_center + Q5_2_center + Q5_3_center + Q5_4_center + Q5_18_center + Q5_19_center + Q5_21_center + Q5_26_center + Q5_28_center) / 9.$

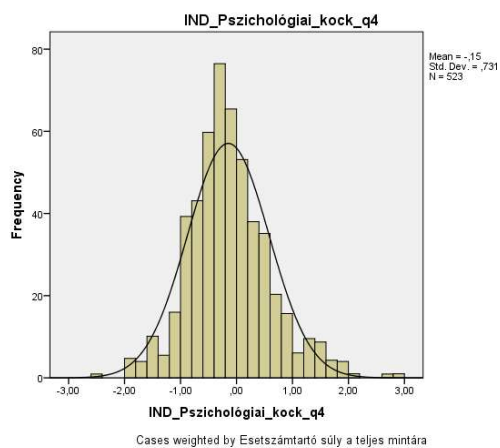
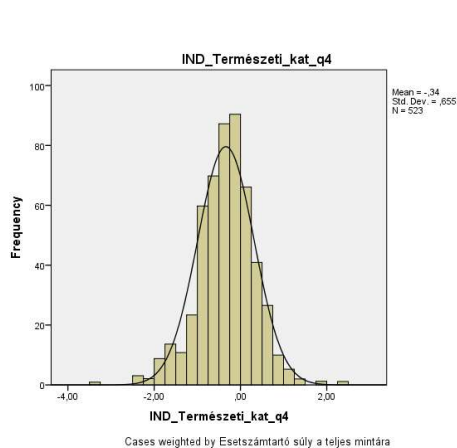
$IND_Műszaki_biztonság_q5 = (Q5_5_center + Q5_7_center + Q5_10_center + Q5_13_center + Q5_31_center) / 5.$

$IND_Eligazodásbiztonság_q5 = (Q5_14_center + Q5_22_center + Q5_23_center + Q5_24_center + Q5_29_center) / 5.$

$Pszichológiai_kock_q5 = Q5_27_center.$

20. Indikátorok hisztogramjai, homogenitásvizsgálat





Forrás: SPSS

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
IND_Egészségbiztonság_q4	1,543	4	518	,188
IND_Közbiztonság_q4	1,504	4	518	,200
IND_Fogyasztásbiztonság_q4	1,478	4	518	,208
IND_Műszaki_biztonság_q4	3,086	4	518	,016
IND_Eligazodásbiztonság_q4	1,436	4	518	,221
IND_Terrorizmus_q4	,917	4	518	,454
IND_Természeti_kat_q4	,989	4	518	,413
IND_Pszichológiai_kock_q4	1,679	4	518	,154

Forrás: SPSS

21. ANOVA-tábla és post-hoc teszt – Indikátorok (Q4) vs. életkor (belföld)

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
IND_Egészségbiztonság_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	,764	4	,191	1,204	,308
	Within Groups	82,176	518	,159		
	Total	82,940	522			
IND_Közbiztonság_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	1,723	4	,431	6,293	,000
	Within Groups	35,464	518	,068		
	Total	37,188	522			
IND_Fogyasztásbiztonság_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	2,179	4	,545	2,130	,076
	Within Groups	132,460	518	,256		
	Total	134,639	522			
IND_Műszaki_biztonság_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	1,128	4	,282	1,592	,175
	Within Groups	91,734	518	,177		
	Total	92,862	522			
IND_Előgazdásbiztonság_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	,709	4	,177	,661	,619
	Within Groups	138,802	518	,268		
	Total	139,511	522			
IND_Terrorizmus_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	5,789	4	1,447	3,315	,011
	Within Groups	226,198	518	,437		
	Total	231,987	522			
IND_Természeti_kat_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	4,581	4	1,145	2,703	,030
	Within Groups	219,449	518	,424		
	Total	224,029	522			
IND_Pszichológiai_kock_q4 * KSH Korcsoport	Between Groups (Combined)	2,751	4	,688	1,289	,273
	Within Groups	276,349	518	,533		
	Total	279,099	522			

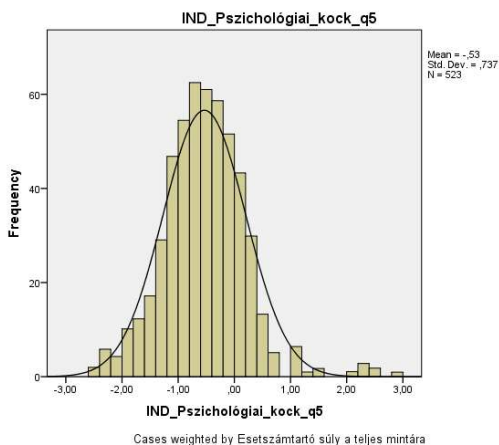
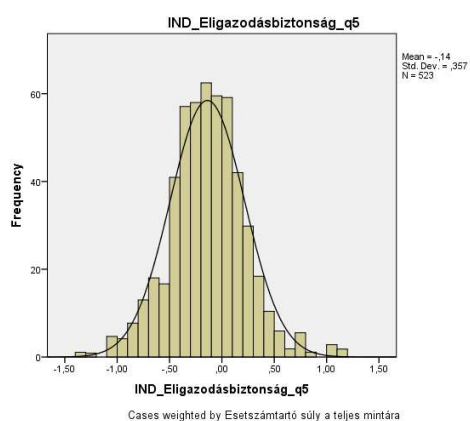
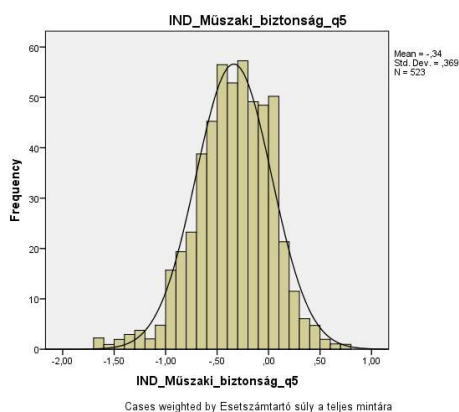
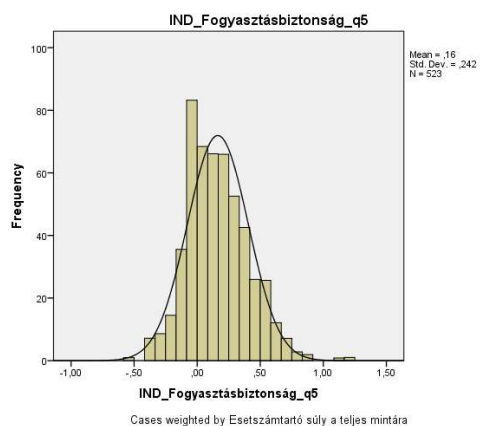
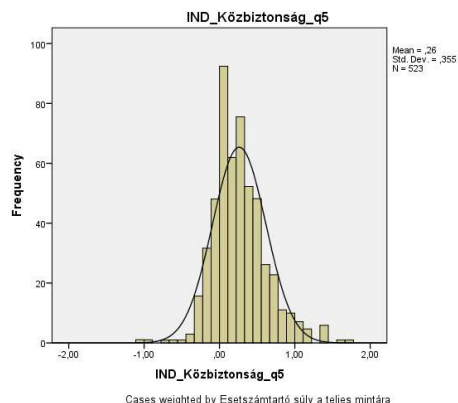
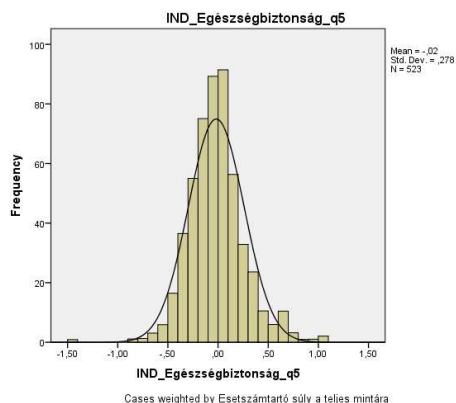
Forrás: SPSS

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
IND_Egészségbiztonság_q4	18-24	27	,1071	,54547	,10479	-,1083	,3225	-,56	1,92
	25-44	214	,0469	,35821	,02449	-,0014	,0951	-,83	1,67
	44-54	88	,0568	,44732	,04774	-,0381	,1517	-2,24	1,77
	55-64	101	,0365	,39350	,03910	-,0411	,1141	-1,35	1,05
	65+	93	,1425	,39299	,04076	,0616	,2235	-1,11	1,60
	Total	523	,0666	,39861	,01743	,0324	,1009	-2,24	1,92
IND_Közbiztonság_q4	18-24	27	,1958	,29609	,05688	,0789	,3127	-,31	,94
	25-44	214	,0664	,27237	,01862	,0297	,1031	-,79	1,29
	44-54	88	-,0001	,25696	,02742	-,0546	,0544	-,90	,64
	55-64	101	,0766	,27904	,02773	,0216	,1316	-,45	1,24
	65+	93	-,0436	,20450	,02121	-,0857	-,0015	-,57	,69
	Total	523	,0444	,26691	,01167	,0214	,0673	-,90	1,29
IND_Fogyasztásbiztonság_q4	18-24	27	,3510	,63658	,12230	,0996	,6023	-,73	2,07
	25-44	214	,1954	,47033	,03216	,1320	,2587	-1,00	1,95
	44-54	88	,3389	,53602	,05720	,2252	,4526	-,64	2,15
	55-64	101	,3251	,52619	,05229	,2213	,4288	-1,03	2,24
	65+	93	,3005	,49016	,05084	,1996	,4015	-,87	1,89
	Total	523	,2713	,50787	,02221	,2277	,3150	-1,03	2,24
IND_Műszaki_biztonság_q4	18-24	27	-,0298	,56637	,10881	-,2534	,1938	-1,27	,83
	25-44	214	,0578	,36934	,02525	,0080	,1076	-,95	1,20
	44-54	88	,1591	,44261	,04723	,0652	,2530	-,93	1,76
	55-64	101	,1176	,45221	,04494	,0284	,2067	-,75	1,36
	65+	93	,0692	,42763	,04435	-,0189	,1572	-1,23	1,03
	Total	523	,0839	,42178	,01844	,0477	,1201	-1,27	1,76
IND_Eligazodásbiztonság_q4	18-24	27	-,2100	,65723	,12626	-,4695	,0495	-1,58	,78
	25-44	214	-,1144	,46953	,03211	-,1777	-,0511	-1,72	1,40
	44-54	88	-,1140	,57019	,06085	-,2350	,0069	-2,24	1,60
	55-64	101	-,1390	,53219	,05289	-,2439	-,0340	-1,86	1,40
	65+	93	-,0486	,51065	,05296	-,1538	,0566	-1,44	1,58
	Total	523	-,1124	,51697	,02261	-,1568	-,0679	-2,24	1,60
IND_Terrorizmus_q4	18-24	27	-,7174	,72488	,13926	-1,0036	-,4312	-2,08	,68
	25-44	214	-,3051	,67470	,04613	-,3960	-,2142	-3,24	3,20
	44-54	88	-,4615	,58910	,06287	-,5864	-,3365	-1,92	1,76
	55-64	101	-,4892	,67719	,06730	-,6227	-,3557	-2,40	1,20
	65+	93	-,4195	,65521	,06795	-,5544	-,2845	-2,44	2,32
	Total	523	-,4087	,66665	,02915	-,4660	-,3514	-3,24	3,20
IND_Természeti_kat_q4	18-24	27	-,5733	,80814	,15526	-,8924	-,2543	-2,08	,92
	25-44	214	-,2861	,63085	,04314	-,3712	-,2011	-2,16	2,32
	44-54	88	-,2936	,64012	,06831	-,4293	-,1578	-2,32	1,76
	55-64	101	-,4787	,66621	,06621	-,6100	-,3473	-3,36	1,12
	65+	93	-,2786	,63959	,06633	-,4104	-,1469	-2,44	1,28
	Total	523	-,3382	,65511	,02865	-,3945	-,2819	-3,36	2,32
IND_Pszichológiai_kock_q4	18-24	27	-,0984	,91065	,17495	-,4580	,2611	-1,60	2,16
	25-44	214	-,2278	,64375	,04402	-,3146	-,1411	-1,96	2,92
	44-54	88	-,0927	,78786	,08408	-,2599	,0744	-2,00	2,76
	55-64	101	-,0465	,74453	,07399	-,1932	,1003	-1,84	1,88
	65+	93	-,1381	,78749	,08167	-,3003	,0241	-2,56	1,88
	Total	523	-,1474	,73121	,03197	-,2102	-,0846	-2,56	2,92

Forrás: SPSS

22. Hisztogramok (Q5) és homogenitás-vizsgálat – belföld



Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
IND_Egészségbiztonság_q5	,521	4	518	,720
IND_Közbiztonság_q5	1,448	4	518	,217
IND_Fogyasztásbiztonság_q5	,544	4	518	,703
IND_Műszaki_biztonság_q5	1,575	4	518	,180
IND_Eligazodásbiztonság_q5	,803	4	518	,524
IND_Pszichológiai_kock_q5	,749	4	518	,559

23. ANOVA-tábla – Indikátorok (Q5) vs. életkor – belföld

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
IND_Egészségbiztonság_q5	Between Groups	,988	4	,247	3,236	,012
	Within Groups	39,461	517	,076		
	Total	40,449	521			
IND_Fogyasztásbiztonság_q5	Between Groups	,740	4	,185	3,215	,013
	Within Groups	29,749	517	,058		
	Total	30,489	521			
IND_Műszaki_biztonság_q5	Between Groups	3,144	4	,786	5,998	,000
	Within Groups	67,753	517	,131		
	Total	70,897	521			
IND_Eligazodásbiztonság_q5	Between Groups	1,601	4	,400	3,190	,013
	Within Groups	64,876	517	,125		
	Total	66,477	521			

24. ANOVA-tábla – Biztonságérzet (Q8) (lakóhely vs. helyszínek)

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Budapesten	Between Groups	28608,456	3	9536,152	4,567	,004
	Within Groups	1081723,606	518	2088,270		
	Total	1110332,063	521			
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Balatonon	Between Groups	14922,399	3	4974,133	2,389	,068
	Within Groups	1078683,903	518	2082,401		
	Total	1093606,302	521			
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Egy tipikus magyar faluban	Between Groups	6935,239	3	2311,746	,838	,473
	Within Groups	1428589,991	518	2757,896		
	Total	1435525,229	521			
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Egy gyógyfürdővel rendelkező településen	Between Groups	2870,064	3	956,688	,400	,753
	Within Groups	1238675,978	518	2391,266		
	Total	1241546,042	521			
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Egy történelmi, kulturális vonzerőkkel rendelkező településen	Between Groups	8136,945	3	2712,315	1,141	,332
	Within Groups	1231480,985	518	2377,376		
	Total	1239617,931	521			
Q8. Ha ön maga biztonságérzetét lakóhelyén 100-nak értékeli, akkor mekkora értéket rendelne az Ön által vélt biztonsághoz egy 1-200-as skálán - Egy fesztiválhelyszínen	Between Groups	10212,771	3	3404,257	1,607	,187
	Within Groups	1097555,484	518	2118,833		
	Total	1107768,254	521			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) KSH Korcsoport	(J) KSH Korcsoport	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
IND_Egészségbiztonság_q5	18-24	25-44	,03188	,05634	,572	-,0788	,1426
		44-54	-,07610	,06072	,211	-,1954	,0432
		55-64	-,01259	,05976	,833	-,1300	,1048
		65+	-,05973	,06032	,322	-,1782	,0588
	25-44	18-24	-,03188	,05634	,572	-,1426	,0788
		44-54	-,10798*	,03502	,002	-,1768	-,0392
		55-64	-,04446	,03333	,183	-,1099	,0210
		65+	-,09161*	,03432	,008	-,1590	-,0242
	44-54	18-24	,07610	,06072	,211	-,0432	,1954
		25-44	,10798*	,03502	,002	,0392	,1768
		55-64	,06351	,04029	,116	-,0156	,1427
		65+	,01637	,04111	,691	-,0644	,0971
	55-64	18-24	,01259	,05976	,833	-,1048	,1300
		25-44	,04446	,03333	,183	-,0210	,1099
		44-54	-,06351	,04029	,116	-,1427	,0156
		65+	-,04715	,03968	,235	-,1251	,0308
	65+	18-24	,05973	,06032	,322	-,0588	,1782
		25-44	,09161*	,03432	,008	,0242	,1590
		44-54	-,01637	,04111	,691	-,0971	,0644
		55-64	,04715	,03968	,235	-,0308	,1251
	18-24	25-44	,00726	,04892	,882	-,0888	,1034
		44-54	,01381	,05272	,793	-,0898	,1174
		55-64	-,04811	,05189	,354	-,1500	,0538
		65+	-,08480	,05237	,106	-,1877	,0181
	25-44	18-24	-,00726	,04892	,882	-,1034	,0888
		44-54	,00655	,03040	,830	-,0532	,0663
		55-64	-,05537	,02894	,056	-,1122	,0015
		65+	-,09206*	,02980	,002	-,1506	-,0335
	44-54	18-24	-,01381	,05272	,793	-,1174	,0898
		25-44	-,00655	,03040	,830	-,0663	,0532
		55-64	-,06192	,03498	,077	-,1306	,0068
		65+	-,09860*	,03570	,006	-,1687	-,0285
	55-64	18-24	,04811	,05189	,354	-,0538	,1500
		25-44	,05537	,02894	,056	-,0015	,1122
		44-54	,06192	,03498	,077	-,0068	,1306
		65+	-,03668	,03446	,288	-,1044	,0310
	65+	18-24	,08480	,05237	,106	-,0181	,1877
		25-44	,09206*	,02980	,002	,0335	,1506
		44-54	,09860*	,03570	,006	,0285	,1687
		55-64	,03668	,03446	,288	-,0310	,1044
IND_Műszaki_biztonság_q5	18-24	25-44	-,13028	,07382	,078	-,2753	,0148
		44-54	-,06816	,07956	,392	-,2245	,0881
		55-64	-,00069	,07830	,993	-,1545	,1531
		65+	,07379	,07904	,351	-,0815	,2291
	25-44	18-24	,13028	,07382	,078	-,0148	,2753
		44-54	,06211	,04588	,176	-,0280	,1523
		55-64	,12958*	,04367	,003	,0438	,2154
		65+	,20407*	,04497	,000	,1157	,2924
	44-54	18-24	,06816	,07956	,392	-,0881	,2245
		25-44	-,06211	,04588	,176	-,1523	,0280
		55-64	,06747	,05279	,202	-,0362	,1712
		65+	,14196*	,05387	,009	,0361	,2478
	55-64	18-24	,00069	,07830	,993	-,1531	,1545
		25-44	-,12958*	,04367	,003	-,2154	-,0438
		44-54	-,06747	,05279	,202	-,1712	,0362
		65+	,07449	,05200	,153	-,0277	,1766
	65+	18-24	-,07379	,07904	,351	-,2291	,0815
		25-44	-,20407*	,04497	,000	-,2924	-,1157
		44-54	-,14196*	,05387	,009	-,2478	-,0361
		55-64	-,07449	,05200	,153	-,1766	,0277
	18-24	25-44	-,03708	,07224	,608	-,1790	,1048
		44-54	,04045	,07785	,604	-,1125	,1934
		55-64	,07435	,07662	,332	-,0762	,2249
		65+	,09788	,07734	,206	-,0541	,2498
	25-44	18-24	,03708	,07224	,608	-,1048	,1790
		44-54	,07753	,04490	,085	-,0107	,1657
		55-64	,11143*	,04273	,009	,0275	,1954
		65+	,13496*	,04401	,002	,0485	,2214
	44-54	18-24	-,04045	,07785	,604	-,1934	,1125
		25-44	-,07753	,04490	,085	-,1657	,0107
		55-64	,03390	,05166	,512	-,0676	,1354
		65+	,05743	,05272	,276	-,0461	,1610
	55-64	18-24	-,07435	,07662	,332	-,2249	,0762
		25-44	-,11143*	,04273	,009	-,1954	-,0275
		44-54	-,03390	,05166	,512	-,1354	,0676
		65+	,02353	,05088	,644	-,0764	,1235
	65+	18-24	-,09788	,07734	,206	-,2498	,0541
		25-44	-,13496*	,04401	,002	-,2214	-,0485
		44-54	-,05743	,05272	,276	-,1610	,0461
		55-64	-,02353	,05088	,644	-,1235	,0764

*, The mean difference is significant at the 0.05 level.

Multiple Comparisons

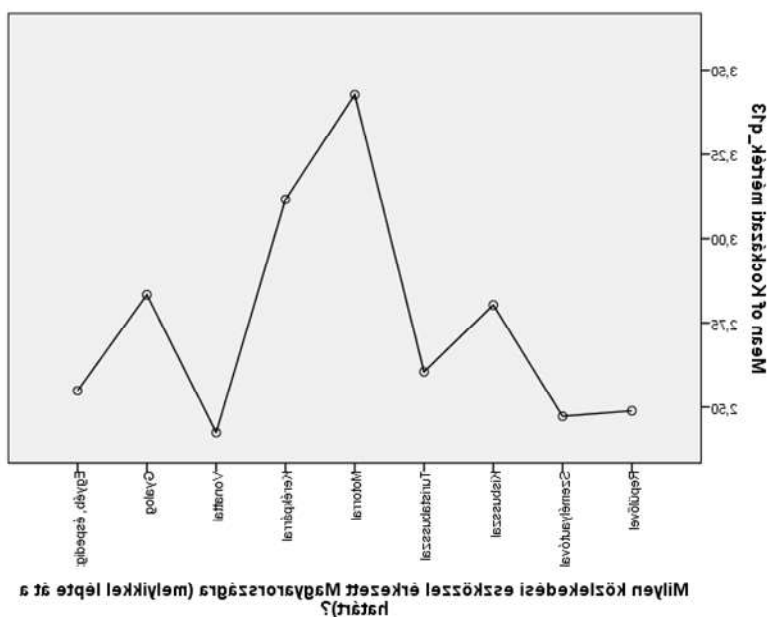
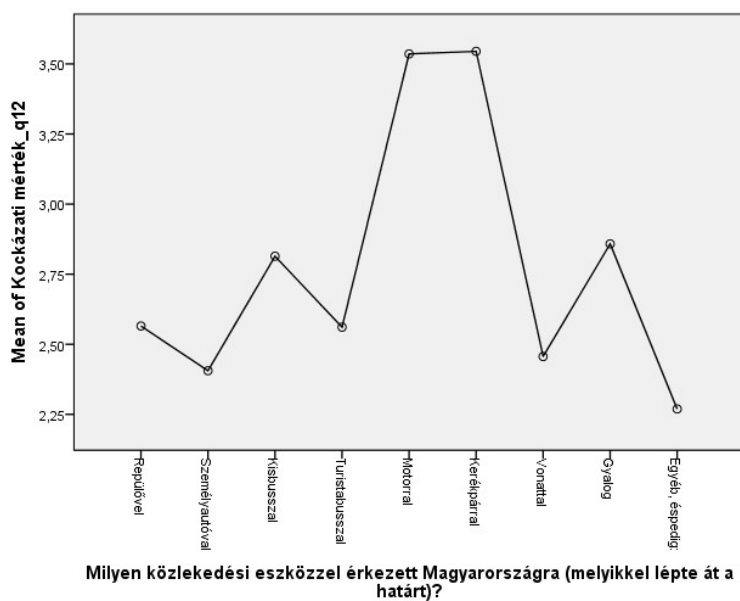
LSD

Dependent Variable	(I) KSH Korcsoport	(J) KSH Korcsoport	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
IND_Közbiztonság_q4	18-24	25-44	,12943*	,05341	,016	,0245	,2344
		44-54	,19594*	,05756	,001	,0829	,3090
		55-64	,11920*	,05665	,036	,0079	,2305
		65+	,23941*	,05718	,000	,1271	,3517
	25-44	18-24	-,12943*	,05341	,016	-,2344	-,0245
		44-54	,06650*	,03320	,046	,0013	,1317
		55-64	-,01024	,03159	,746	-,0723	,0518
		65+	,10997*	,03254	,001	,0461	,1739
	44-54	18-24	-,19594*	,05756	,001	-,3090	-,0829
		25-44	-,06650*	,03320	,046	-,1317	-,0013
		55-64	-,07674*	,03819	,045	-,1518	-,0017
		65+	,04347	,03898	,265	-,0331	,1200
	55-64	18-24	-,11920*	,05665	,036	-,2305	-,0079
		25-44	,01024	,03159	,746	-,0518	,0723
		44-54	,07674*	,03819	,045	,0017	,1518
		65+	,12021*	,03762	,001	,0463	,1941
	65+	18-24	-,23941*	,05718	,000	-,3517	-,1271
		25-44	-,10997*	,03254	,001	-,1739	-,0461
		44-54	-,04347	,03898	,265	-,1200	,0331
		55-64	-,12021*	,03762	,001	-,1941	-,0463
IND_Terrorizmus_q4	18-24	25-44	-,41231*	,13488	,002	-,6773	-,1473
		44-54	-,25594	,14536	,079	-,5415	,0296
		55-64	-,22817	,14307	,111	-,5092	,0529
		65+	-,29794*	,14441	,040	-,5816	-,0142
	25-44	18-24	,41231*	,13488	,002	,1473	,6773
		44-54	,15636	,08383	,063	-,0083	,3211
		55-64	,18413*	,07979	,021	,0274	,3409
		65+	,11436	,08217	,165	-,0471	,2758
	44-54	18-24	,25594	,14536	,079	-,0296	,5415
		25-44	-,15636	,08383	,063	-,3211	,0083
		55-64	,02777	,09645	,774	-,1617	,2173
		65+	-,04200	,09843	,670	-,2354	,1514
	55-64	18-24	,22817	,14307	,111	-,0529	,5092
		25-44	-,18413*	,07979	,021	-,3409	-,0274
		44-54	-,02777	,09645	,774	-,2173	,1617
		65+	-,06977	,09501	,463	-,2564	,1169
	65+	18-24	,29794*	,14441	,040	,0142	,5816
		25-44	-,11436	,08217	,165	-,2758	,0471
		44-54	,04200	,09843	,670	-,1514	,2354
		55-64	,06977	,09501	,463	-,1169	,2564
IND_Természeti_kat_q4	18-24	25-44	-,28722*	,13286	,031	-,5482	-,0262
		44-54	-,27979	,14318	,051	-,5611	,0015
		55-64	-,09468	,14092	,502	-,3715	,1822
		65+	-,29471*	,14224	,039	-,5742	-,0153
	25-44	18-24	,28722*	,13286	,031	,0262	,5482
		44-54	,00743	,08257	,928	-,1548	,1697
		55-64	,19254*	,07859	,015	,0381	,3469
		65+	-,00749	,08094	,926	-,1665	,1515
	44-54	18-24	,27979	,14318	,051	-,0015	,5611
		25-44	-,00743	,08257	,928	-,1697	,1548
		55-64	,18511	,09500	,052	-,0015	,3718
		65+	-,01492	,09695	,878	-,2054	,1756
	55-64	18-24	,09468	,14092	,502	-,1822	,3715
		25-44	-,19254*	,07859	,015	-,3469	-,0381
		44-54	-,18511	,09500	,052	-,3718	,0015
		65+	-,20003*	,09358	,033	-,3839	-,0162
	65+	18-24	,29471*	,14224	,039	,0153	,5742
		25-44	,00749	,08094	,926	-,1515	,1665
		44-54	,01492	,09695	,878	-,1756	,2054
		55-64	,20003*	,09358	,033	,0162	,3839

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

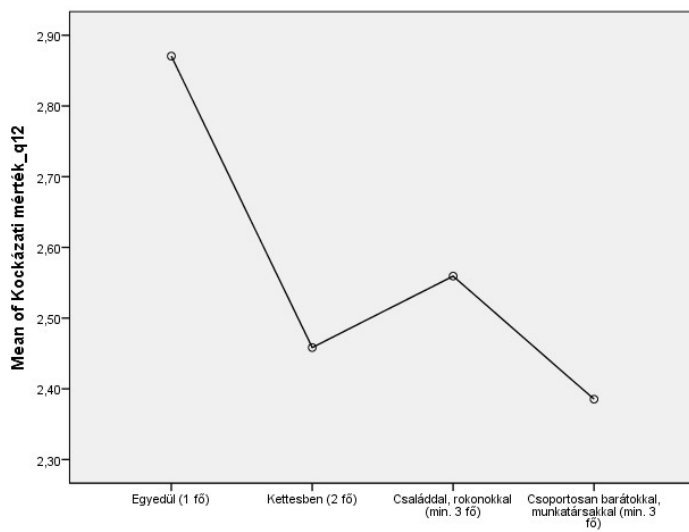
25. ANOVA-tábla: Kockázati mérték (KM) – utazás jellege

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kockázati mérték_q12	Between Groups	30,735	8	3,842	3,755	,000
	Within Groups	1016,056	993	1,023		
	Total	1046,792	1001			
Kockázati mérték_q13	Between Groups	19,291	8	2,411	3,243	,001
	Within Groups	738,265	993	,743		
	Total	757,557	1001			

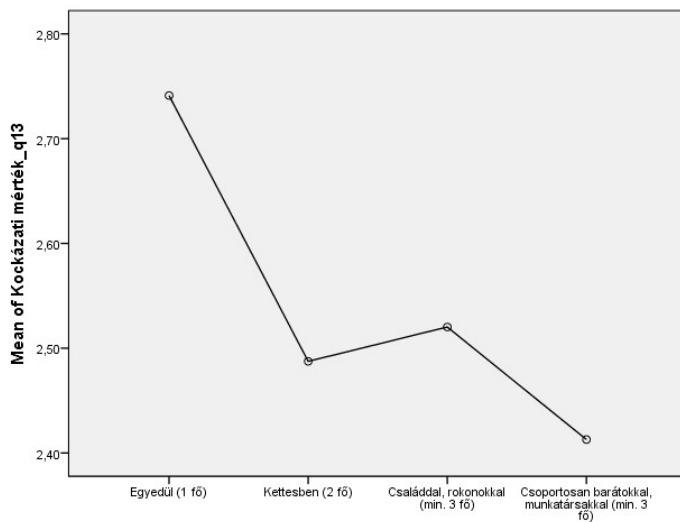


ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kockázati mérték_q12	Between Groups	17,557	3	5,852	5,675	,001
	Within Groups	1029,235	998	1,031		
	Total	1046,792	1001			
Kockázati mérték_q13	Between Groups	6,999	3	2,333	3,102	,026
	Within Groups	750,558	998	,752		
	Total	757,557	1001			



Kikkel utazott együtt legutóbbi magyarországi látogatásakor?



Kikkel utazott együtt legutóbbi magyarországi látogatásakor?

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kockázati mérték_q12	Between Groups	67,579	1	67,579	72,630	
	Within Groups	829,038	891	,930		,000
	Total	896,617	892			
Kockázati mérték_q13	Between Groups	31,378	1	31,378	45,058	,000
	Within Groups	620,486	891	,696		
	Total	651,865	892			

