

A Magyarországra érkező külföldiek turizmusbiztonsággal kapcsolatos percepciói

An evaluation of the security situation in tourism in Hungary from the perspective of foreign tourists

Szerző: Tokodi Panna¹

Jelen tanulmány célja, hogy feltárja a Magyarországra látogató külföldi turisták biztonságérzetének dimenzióit, illetve azonosítsa a desztináció-választásukban és a biztonsággal összefüggő attitűdjükben szerepet játszó főbb tényezőket, különös tekintettel az utazás során felmerülő kockázatokra. Tekintettel arra, hogy a turizmus Magyarország gazdasági és társadalmi életében prioritást élvez, a külföldi turisták biztonságával kapcsolatos vizsgálat eredményeinek publikálása elősegíti az ágazat települési, térségi és országos szintű fejlesztését. Az 1000 főre kiterjedő kérdőíves adatfelvétel 2019 második felében, a koronavírus-világjárvány megjelenését megelőzően készült, így a vizsgálat eredményei a pandémia turizmusbiztonságra gyakorolt hatásainak értékelésére nem alkalmasak. Ugyanakkor mind a turisztikai ágazatban, mind a rendvédelem területén dolgozók számára hasznos segítséget nyújt a legérzékenyebb biztonsági területek és kockázati tényezők mélyebb feltárásához.

The aim of the present study is to explore the dimensions of the perception of safety and security of foreign tourists visiting Hungary, to identify the main factors influencing their destination choice and their attitudes towards safety and security, with special emphasis on the risks they face during their travels. Given that tourism is a priority in Hungarian economic and social life, the publication of the results of this study could help to develop the sector at local, regional and national level. The questionnaire survey of 1000 people was conducted in the second half of 2019, before the outbreak of the coronavirus pandemic, and so the results are not suitable for assessing the impact of the pandemic on tourism safety. However, it provides useful support for both the tourism industry and law enforcement professionals to explore more deeply the „most sensitive” areas and risk factors.

Kulcsszavak: turizmusbiztonság, külföldi turisták, nemzetközi turizmus, desztináció, kockázatestészet.

Keywords: tourism safety, foreign tourists, international tourism, destination, risk perception.

1. Bevezetés

Magyarország nemzetközi összehasonlításban is versenyképes turisztikai kínálattal rendelkezik, ahogy az a hazánk turizmusmarketingjéért felelős szervezet, a Magyar Turisztikai Ügynökség, által megfogalmazott egyik szlogenben is szerepel: „Magyarország a csodák soha ki nem merülő forrása”². Ugyan a vélemények megoszlanak arról, hogy a turizmus pontosan milyen mértékben járul hoz-

zá Magyarország GDP-jéhez, hazánk gazdasági és társadalmi fejlődésében játszott szerepe elvitathatatlan (HINEK 2020). A turizmus Magyarország nemzetközi imázsalkotásában is kiemelt szerepet tölt be, így a külföldi turisták biztonságérzetének mértéke a hazánkkal kapcsolatos asszociációkban is testet ölt (MALOTA–GYULAVÁRI 2018).

Magyarország turizmusának az elmúlt évtizedben végbement fejlődése – a nemzetközi trendekkel összhangban – kiemelkedő volt, az ágazat teljesítménye 2010–2019 között évről évre rekordokat döntött (MTÜ 2019). A mutatók kedvező előjelű alakulását jelentős mértékben segítette a Magyarország biztonságáról kialakult pozitív vélemény (NÉMETH 2021). Közismert, hogy a külföldre utazók számára kiemelten fontos a tájékozódás

¹ PhD-hallgató, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, tokodi.panna@gmail.com

² A szlogen az angol WOW Hungary mozaikszó magyar fordítása – Wellspring of Wonders. Magyarország turisztikai imázsához 2018-ban kidolgozott szlogen.

és a tájékoztatás szimbiózisa. Az egyes országok és kultúrák különbségeiből fakadóan megkerülhetetlen, hogy az utazó – legyen az egynapos, vagy hosszabb ideig ott-tartózkodó – tisztában legyen az általa felkeresendő desztináció biztonsági besorolásával, ismerje az annak közbiztonságára és közrendjére vonatkozó információkat, különösen azokat, hogy a külföldiekre milyen veszélyek leselkedhetnek. Ezeket az információkat többségében a konzuli szolgálatok elektronikus oldalain teszik közzé, de a különböző felmérések is segíthetik annak feltárását, hogy a külföldiek sérelmére elkövetett bűncselekmények mekkora volumenűek, milyen területi érintettségűek (magas látencia mellett, lévén csak a bejelentett sérelmekről vannak rendőrségi nyilvántartások), avagy maga a külföldi turista tartózkodása során milyen, a biztonságérzetét érdemben befolyásoló tényezőkkel találkozhat.

A tanulmány célja, hogy számszerű adatok segítségével tárja fel a külföldi turisták biztonságérzetét befolyásoló dimenziókat (általános biztonsági, közbiztonsági), a Magyarországgal kapcsolatosan felmerülő kockázatokat. Ezek az eredmények – tekintettel arra, hogy a közelmúltban ebben a témakörben ilyen volumenű, a Magyarországra látogató turistákat megcélzó reprezentatív lekérdésezést nem folytattak – egyrészt segíthetik a turisztikai iparág további célirányos fejlődését, másrészt a rendvédelem minél célzottabb bekapcsolódását a hazánkba látogató külföldi turisták zavartalan tartózkodásának elősegítésébe.

2. Irodalmi áttekintés

A turizmus biztonságának kérdése a 20. század második felében már nemzetközi szinten is megjelent. A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) 1989-es Hágai Nyilatkozata a fejlődés alappilléreként rögzítette a turisták biztonságának és védelmének hangsúlyozását. A turizmusbiztonság témakörét az elmúlt évtizedekben számos összefüggésben vizsgálták, többek között kapcsolódását a terrorizmussal, a környezeti biztonsággal vagy egyes turizmusipart érintő területekkel, úgymint az egészségügyi biztonság, a közbiztonság, a fogyasztásbiztonság, a műszaki biztonság és az eligazodásbiztonság (HALL et al. 2004, MANSFELD-PIZAM 2006, MICHALKÓ 2012, TARLOW 2014, VAN NIEKERK-PIZAM 2015, BIRKNER et al. 2018). Ezen túlmenően empirikus kutatásokat folytattak a turizmust érintő kockázati tényezők elméleti megértése érdekében mind racionalista, mind konstruktivista megközelítésből (az egyéntől az állami döntéshozók szerepéig) (WILLIAMS-BALÁZ 2014). A téma kutatói összefüggést kerestek továbbá az egyének mindennapi viselkedése és a turis-

taként betöltött szerepe között, ezáltal tárva fel a kockázattűrő képességüket. TEITLER-REGEV és TAVOR (2018) izraeli hallgatók körében végzett kutatási eredményei azt bizonyították, hogy a magasabb általános kockázatkerülő képességgel rendelkező egyének turistaként is magasabb kockázatkerülő képességgel bírnak. NUGRAHA és szerzőtársai (2016) tanulmányukban széles körben vizsgálták a kockázatkerülés hatását a turisták úti célokra vonatkozó döntéseire, különösen az egyének szabadidős és gyógyturisztikai desztinációit érintően. Kimutatták, hogy a kockázatkerülés mértéke jelentősen megkülönbözteti a turisták úti célokra vonatkozó döntéseit, amelyre hatással van az előzetes tapasztalatszerzés is. Összefoglalva tehát az ilyen jellegű kutatási eredmények – különösen országspecifikusan végezve – betekintést tudnak nyújtani a turisztikai szektorban dolgozóknak abba, hogy a turisták hogyan hozzák meg döntéseiket, így téve lehetővé számukra, hogy a turisták kockázattűrő képességeinek, elvárt utazási élményeinek megfelelő úti célokat kínáljanak.

Látható, hogy a turizmusbiztonság problémáját számtalan oldalról lehet vizsgálni, amit a 2020-ban megjelent Turizmusbiztonság (MICHALKÓ et al. 2020) című monográfia is alátámaszt, amelyben NÉMETH (2020) arra a kérdésre keresi a választ, hogy a külföldi és a belföldi turista szempontjából biztonságos helynek tekinthető-e Magyarország. A vizsgálat módszertana a Dwyer-Kim modellt veszi alapul, így külső és belső biztonsági faktorok mentén történt az elemzés. A külső biztonsági faktorok közül a politikai kockázatok, a terrorista akciók és a természeti katasztrófák, míg a belső biztonsági faktorok esetében a közlekedés, a higiénia-egészségügy és a biztonság-védelem kockázata került górcső alá, a bűnügyi tényezők elemzésével kiegészítve (NÉMETH 2020).

2.1. FÓKUSZBAN A BIZTONSÁG

Ugyan minden társadalom alapvető szüksége a biztonság, de annak értelmezése koronként és szerzőnként is változik, így jelenleg nem rendelkezünk olyan definícióval, amely általánosan elfogadott lenne. Mivel szakirodalmi szinten a biztonságna számtalan definíciója létezik, így az csak rendkívül tág fogalomként értelmezhető a turizmus vonatkozásában is: érthető alatta a jogellenes cselekményekkel, a bűnözéssel szembeni biztonság, a technikai – műszaki értelemben vett – biztonság, de az épített környezet, a fogyasztás vagy akár az eligazodás biztonsága is ide tartozhat (ERNSZT 2018). A biztonság turizmusiparban betöltött szerepe a korábbiaknál nagyobb hangsúlyt kap mind keresleti, mind kínálati oldalon (MARTON et al.

2018). A biztonság ezáltal nemcsak az iparág működésére hat, hanem az egyes desztinációkban is meghatározó szereppel bír (ZSARNOCZKY 2017). Így egy-egy váratlan esemény rövid- vagy akár hosszútávú hatással rendelkezik, ami jelentős változásokat idézhet elő a turisták fogyasztási szokásaiban és magatartásában (MICHALKÓ 2012).

A koronavírus-járványt megelőző időszakban a biztonság vonatkozásában legfontosabb befolyással bíró tényezők között az alábbiak szerepeltek (NÉMETH 2021):

- politikai, társadalmi destabilizáció, illetve az azt követő fegyveres konfliktusok;
- konjunkturális sokkhatások, recessziók és kísérő jelenségeik;
- az olajár fluktuációja;
- geopolitikai feszültségek, globális terrorfenyegetettség;
- egészségügyi kockázatok, járványkitörések;
- természeti jelenségek, katasztrófák, klímaváltozás.

MANSFELD és PIZAM (2006) turizmusbiztonságra fókuszáló tanulmányukban az utazások során felmerülő fenyegetettségek, kockázatok csoportjait írják le. A tanulmányban a turista, mint áldozat jelenik meg, és az őket fenyegető kockázatokat ennek megfelelően vizsgálja. Ugyan a biztonsági kockázatok jelentős része továbbra is kriminogén jellegű (pl. bűncselekmények, szabálysértési eljárások), azonban nemcsak az utazóra, turistára leselkednek veszélyek. Ő maga is veszélyforrás lehet egy-egy adott desztinációban, így közvetlenül vagy közvetve hozzájárulhat a kriminalitás romlásához (ERNSZT 2016).

2.2. A TURIZMUSHOZ KÖTŐDŐ KOCKÁZATÉSZLELÉS SZEREPE

A kockázatészlelés hosszú ideje a fogyasztói magatartással összefüggő kutatások középpontjában van, így az utazási döntési folyamatokra irányuló kutatások területének vizsgálata (JENG-FESENMAIER 2002) és annak szerepe (TARLOW 2014) is. A turizmusban kockázat alatt azon negatív esemény bekövetkezésének lehetőségét értjük, amit egy adott desztináció felkeresése vagy egy-egy szolgáltatás, turisztikai termék igénybevétele során tapasztal a turista, fogyasztó (REISINGER-MAVONDO 2005). A turisták elégedettsége nemcsak fogyasztói szempontból, hanem a szolgáltatói

oldalról is lényeges, lévén ettől is függ az adott célterületre való újbóli visszatérés, a szolgáltatók ismételt igénybevétele (MOLINER et al. 2006). Továbbá más turisták számára is hasznos információkat nyújthatnak, megkönnyítve a választás és a döntés folyamatát (MIGUÉNS et al. 2008). Összességében egy desztináció imázsa hatalmas befolyásoló erővel bír, alapjaiban határozza meg a turisták elégedettségét és az újbóli visszatérési hajlandóságukat (BIGNÉ et al. 2001). Ezért fontos, hogy az utazási döntésben szerepet játszó kockázatokat minél pontosabban felmérjük, és célirányosan csökkentjük a szerepüket.

Mivel maga a célterület egy turisztikai termék és egyben szolgáltatás, így a biztonságnak fontos szerepe van e termék magas szintű minőségének meghatározásában, hiszen egy-egy biztonságot csökkentő kockázati elem eltérések idézhet elő a turisták utazási döntéseiben, szokásaiban. Annak ellenére, hogy a fogyasztók a kockázatok csökkentésére koncentrálnak, saját magatartásuk is kockázatot hordoz magában (BAUER 1967). A kockázatészleléssel kapcsolatos kutatások középpontjában az észlelt kockázatok dimenzióinak meghatározása és az azokra adott válaszok szerepelnek (CUNNINGHAM 1967, TAYLOR 1974, GARNER 1986). Így e kutatások is alátámasztják, hogy a turisták fogyasztói magatartásában a biztonság és a kockázatészlelés fontos szerepet játszik. A turisták utazási célterületeik kiválasztása előtt a kockázatok mérséklését tartják szem előtt, lévén a biztonság szerepét nem lehet függetleníteni az utazási döntéstől (BAUER et al. 2007, HENDERSON 2007, GARG 2015). Megfelelő odafigyeléssel és tájékozódással maga a turista is nagymértékben hozzájárulhat egy biztonságos utazási élmény megszerzéséhez. Magyarországon mindezt a Konzuli Szolgálat weboldala³ segíti, ahol az egyes országok, térségek biztonsági és egészségügyi helyzetéről tájékoztatnak, hasznos beutazási tanácsokkal látnak el, illetve utazási figyelmeztetéseket tesznek közzé (TOKODI-RITECZ 2020b). Továbbá nemzetközi szinten léteznek olyan honlapok⁴ is, ahol a közbiztonsági vagy általános biztonsági helyzetről való tájékozódás mellett maga a turista is nyilatkozhat bármelyik országban szerzett tapasztalatáról⁵.

Az elmúlt évtizedek legjelentősebb, a nemzetközi turistaérkezésekre hatással bíró visszaesését, a koronavírus-járvány 2020-as megjelenéséig, a 2008-as gazdasági világválság eredményezte. A turizmus területén a kockázatészlelés és a koc-

³ <https://konzuliszolgalat.kormany.hu>

⁴ <https://www.numbeo.com/crime>

⁵ Érdekeség, hogy a NUMBEO honlapja szerint Magyarország bűnözési rátájának szintje alacsony (low) besorolást kapott, így nem meglepő módon a biztonsági helyzete nagyon magas (very high) besorolási kategóriát mutat. https://www.numbeo.com/crime/country_result.jsp?country=Hungary, Letöltve: 2022. május 3.

kázatvállalás mértéke a 2001. szeptember 11-i terrortámadásokat követően került fókuszba. A kockázat fogalmának korábbi típusú értelmezése (pénzügyi, pszichológiai, elégedettségi és időbeli) megváltozott, lévén felerősödött a fizikai biztonság fontossága (DÁVID et al. 2007, YANG-NAIR 2014). Mindezt fokozta a SARS-vírus 2003-as megjelenése, a Dél- és Dél-Kelet Ázsiában 2004-ben pusztító cunami, illetve a több európai országot sújtó szélsőséges iszlamista terrortámadások, mint például 2017-ben a Barcelona turisták körében népszerű sétálóútján, a La Ramblán elkövetett *ramming*⁶ típusú terrortámadás. Megjegyzendő, hogy a kutatások kimutatták, hogy a turistaérkezések száma a válságokat követően – jellemzően 1-2 év alatt – újfent növekedésnek indult (NÉMETH 2021). Kivételt azon esetek képeznek, amikor az észlelt kockázatok kimagasló szintje teljes mértékben gátolja a nemzetközi turizmus térnyerését (KARL-SCHMUDE 2017). A terrorcselekmények nemcsak a turizmus mértékét, hanem az irányát is képesek befolyásolni (TOKODI-RITECZ 2020a). Egy-egy ilyen nemkívánatos esemény hatására a turista a tervezett utazási célt másik desztináció irányába módosíthatja, így alapvetően egy adott területen a terror erősödése az érintett terület turizmusát negatívan, míg egy attól távolabbi térségét pozitívan befolyásolja. GEORGE és SWART (2012) tanulmányában hasonló eredményre jutott. Vizsgálataik során szintén az emberi bűncselekményekhez köthető krízisek hosszútávú hatásait és a turisták kockázateszlelését kutatták. Eredményeik kimutatták, hogy a kockázatok természete ellenére az adott célterülethez ugyanúgy visszatértek a turisták. Az elemzések eredményeit is alapul véve a rövid idejű visszaesés egyaránt igaznak bizonyul a koronavírus-járvány első két hullámát követő időszak turistaérkezéseinek számát tekintve is.

Összességében megállapítható tehát, hogy az utazási célterületek kiválasztása előtt a turisták törekszenek a kockázatok mérséklésére – az extrém- vagy katasztrófaturizmust nem vizsgálva –, és leginkább a terrorfenyegetéssel érintett desztinációkat kerülnek. A biztonságérzetet szubjektíven befolyásoló tényezőkkel, vagyis az észlelt kockázatokkal kapcsolatos korábbi vizsgálatok (BAUER 1967, RICHTER-WAUGH 1986, FODNESS-MURRAY 1997, MAWBY et al. 1999, JENG-FESENMAIER 2002, BIEGER-LAESSER 2004, KARL-SCHMUDE 2017) árnyalhatóak, kiegészíthetőek a jelen kutatás eredményeivel.

3. A kutatás módszertana, a minta jellemzői

3.1. A MINTA JELLEMZŐI

Olyan 18. életévét betöltött külföldi személyek vettek részt a kutatásban, akik Magyarország top 10 turisztikai küldő országának valamelyikében⁷ élnek, a lekérdezést megelőző egy évben jártak hazánkban, és legalább egy vendégéjszakára meg is szálltak. A résztvevő 1002 külföldi turista 59,3%-a férfi, 40,7%-a nő volt (1. táblázat). A válaszadók 10,9%-a a 18-24, 53,4%-a a 25-44, 15,3%-a a 44-54 és 10,7%-a az 55-64 éves korcsoportba tartozik, illetve 9,8%-a 65 év feletti turista. 63,3% egyetemi vagy főiskolai, 31,1% középiskolai végzettséggel rendelkezik. Foglalkozásukat tekintve a kitöltők közel fele (48,4%) a vállalati szférában dolgozik, 19,9% az állami szférában vállal munkát, 10,0% nyugdíjas, 8,4% vállalkozó és 6,6% tanuló.

1. táblázat

A minta jellemzői

		Kockázatkerülők	Közömbösek	Kockázattűrők
N		244 fő (24,4%)	434 fő (43,3%)	324 fő (32,3%)
Átlagéletkor (év)		42,47 (15,1)*	41,91 (14,9)*	39,51 (15,5)*
Nemek (%)	Férfi	24,9	38,9	36,2
	Nő	23,5	49,8	26,7
Végzettség (%)	Alapfokú	29,6	37,0	33,3
	Középfokú	20,3	44,1	35,7
	Felsőfokú	25,9	43,5	30,6

Forrás: saját számítás

Megjegyzés: * a zárójelben az átlagéletkorhoz tartozó szórás került megjelenítésre

3.2. MÓDSZERTAN

A Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Központ Turizmusbiztonság Alprojekt lehetőséget teremtett jelen tanulmány szerzőjének arra, hogy bekapcsolódjon egy, a Magyarországon járt külföldi turisták turizmusbiztonsággal kapcsolatos attitűdjeit tartalmazó adatbázis összeállításába. Az adatbázis lehetőséget kínál arra, hogy az országonként rétegzett reprezentatív minta alapján képet alkossunk hazánk turizmusbiztonságáról (általános biztonsági és közbiztonsági dimenziók mentén) és a felmerülő kockázati tényezőkről, illetve hogy

⁶ A ramming típusú terrorakciók során gépjárművekkel hajtanak a tömegbe, lévén ezek a támadások tömegrendezvényeken lehetnek a legpusztítóbbak (TOKODI-RITECZ 2020b).

⁷ A kvóták alapját képező, Magyarország top 10 turisztikai küldő országainak sorrendje a KSH adatai alapján: 1. Németország, 2. Nagy-Britannia, 3. Ausztria, 4. Csehország, 5. USA, 6. Lengyelország, 7. Olaszország, 8. Oroszország, 9. Románia, 10. Franciaország (KSH 2020).

további célirányos vizsgálatok körvonalazására kerülhessen sor⁸.

A kutatás a külföldi turisták körében végzett felmérés eredményeinek bemutatására koncentrált. Az elemzéshez áttekintésre, feldolgozásra és szintetizálásra kerültek a témát érintő szakkikkek, publikációk, kutatások, valamint a témában érintett hazai és nemzetközi szervezetek által készített elemzések is. Kutatási kérdésként merült fel, hogy a statisztikailag elemzett számadatok alátámasztják-e a szakirodalmi megfigyeléseket és következtetéseket, melynek felhasználásával javaslatok és a kutatás további irányai kerülnek kijelölésre.

Az elemzés során a dimenziókat feltáró jellegű főkomponens-elemzéssel készítettük el, saját értéknél megalkotva a faktort. A klasztereket hierarchikus klaszterelemzéssel, Ward-módszer alapján alkottuk meg, 3-as törésponton. A hipotézisek igazolásához varianciaanalízist, egymintás t-próbát, Chi-négyzet tesztet és Pearson-féle korrelációelemzést alkalmaztunk (MALHOTRA-SIMON 2009). A tesztek erősségének értékeléséhez SAJTOS és MITEV (2007) megállapításait alkalmaztuk, ahol 0,1-0,2 gyenge erősségű, 0,2-0,7 között közepes erősségű, míg 0,7-1,0 között erős erejű tesztekéről beszélhetünk. A hipotézisek tesztelésénél elsősorban az 1%-on szignifikáns eredményekre fókuszáltunk.

Az adatbázisban szereplő információk többek között a turisták utazási szokásaira, az utazás gyakoriságára, az utítársakra, az utazás módjára és a szálláshely típusára vonatkoztak. A fő kérdések, melyek jelen tanulmány alapjait is képezik, a kockázati típusokat érintik, melyeket előre megadott állítások mentén tudott értékelni a válaszadó. Ezek szelektív, zárt kérdések voltak, több választási lehetőséget biztosítva a kitöltőnek. A mintát három klaszterbe soroltuk a desztinációban (Magyarországon) vágyott biztonság fontossági szintjének faktorértékei alapján. Mivel ezek szten-dardizált értékek, így jól láthatóan elkülönülnek az egyes klaszterek, a negatív átlagértékű csoportot *Kockázattűrők*nek, a 0 körüli átlagértékkel jellemezhetőket *Közömbösök*nek, míg a pozitív átlagértékűeket *Kockázatkerülők*nek nevezhetjük. A részletes eredményeket a 6. táblázat tartalmazza. A kor ($p=0,035$; $\eta^2=0,007$) és a nemek ($p=0,001$; Cramer $V=0,116$) enyhén szignifikánsan, míg az iskolai végzettség ($p=0,000$; Cramer $V=0,230$) közepes erősséggel differenciál.

Magyarország turizmusbiztonsági kockázatainak feltárásához általános biztonsági és közbiz-

tonsági állítások vizsgálatát végeztük el állításonként, csoportokban (Kockázatkerülő, Közömbös, Kockázattűrő) és faktoronként két dimenzió mentén. Az elemzések során a dimenziókat feltáró jellegű főkomponens-elemzéssel készítettük el, saját értéknél megalkotva a faktort. A klasztereket Ward-módszer alapján, hierarchikus módon készítettük el. A hipotézisek igazolásához varianciaanalízist, egymintás t-próbát és Pearson-féle korrelációelemzést alkalmaztunk.

Az UNWTO kutatásai szerint a (köz)biztonság szintjével és a terrorfenyegetettséggel kapcsolatos félelem a nemzetközi turistaforgalomra leginkább hatást gyakorló tényezők közé tartozik (WORLD TOURISM ORGANISATION 2016). Mindezekre tekintettel, a kutatás során, a szakirodalom áttanulmányozását követően négy hipotézis került megfogalmazásra a külföldi turisták magyarországi desztinációválasztásával kapcsolatban:

- H1: ... a biztonsági dimenziók (közbiztonsági, általános biztonsági) szignifikánsan magasabbak a Kockázatkerülők csoportjában, mint a nem Kockázatkerülőkében.
- H2: ... a létrehozott közbiztonsági dimenzió szignifikánsan fontosabb, mint az általános biztonsági dimenzió a teljes mintában és a klasztereken belül is.
- H3: ... az előzetesen Kockázatkerülők csoportja szignifikánsan magasabb kockázatot észlelt, mint a nem Kockázatkerülők csoportjai.
- H4: ... minél fontosabb egy biztonsági dimenzió, annál magasabb kockázatot észleltek a megkérdezettek a teljes mintában és a klaszterekben egyaránt.

4. Eredmények

4.1. AZ UTAZÁSI DÖNTÉSBEN SZEREPET JÁTSZÓ TÉNYEZŐK VIZSGÁLATA (KLASZTERCSOPORTOK ÉS A BIZTONSÁGI TÉNYEZŐK KAPCSOLÓDÁSAI)

A magyarországi kereskedelmi szálláshelyek (belföldi és) külföldi vendégforgalma 2010-től növekvő tendenciát mutat, így fontos megismerni azokat a tényezőket, amelyek a célterületek kiválasztásában jelentős szerepet játszanak. A vizsgálatban (K1: Utazásai során az alábbi tényezők általában mennyire fontosak az Ön számára?) az utazási döntést befolyásoló tényezőket 28 biztonsággal kapcsolatos szempont mentén kellett értékelniük a válaszadóknak egy ötfokozatú Likert-skálán. A tényezők

⁸ Az adatbázis első körös elemzését Marton Zsuzsanna, a Pannon Egyetem doktorandusza a Turizmusbiztonság Alprojekt résztvevőjeként végezte, aki disszertáció-tervezetét a turisták fogyasztói magatartását befolyásoló tényezők vizsgálatára alapozva írta meg, nyolc turizmusbiztonsági terület elemzése mentén. Forrás: https://gsdi.gtk.uni-pannon.hu/wp-content/uploads/2021/01/Disszertacio_Marton-Zsuzsanna.pdf, Letöltve: 2021. június 29.

között az általános biztonsági és a közbiztonsági állítások is megfogalmazásra kerültek. A 2. és a 3. táblázatban részletesen bemutatjuk a faktorelemzés eredménye alapján született, a biztonsági állítások

(általános biztonsági és közbiztonsági) csoportjaira vonatkozó eredményeket.

A megkérdezett turisták összesített választái⁹ alapján a három legmagasabb átlag (*-gal

2. táblázat

Utazási döntésben szerepet játszó tényezők általános biztonsági állítások szerinti fontossági sorrendje

Klaszterek	Általános biztonsági állítások						
	Elkerülni az eltérést	Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkarosítsanak, átverjenek	Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni	Kerős esély legyen természetit katasztrófák (földrengés, széltörés, áradás, stb) előfordulásam	Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket	Elkerülni a fertőzésveszélyes helységeket	
Kockázatkerülők	Átlag	4,71	4,75	4,72	4,49	4,66	4,70
	Szórás	0,52	0,45	0,47	0,71	0,61	0,50
Közömbösek	Átlag	3,69	4,17	3,81	3,87	4,10	4,12
	Szórás	0,89	0,80	0,74	0,84	0,72	0,88
Kockázattűrők	Átlag	3,15	3,38	2,85	2,65	2,91	3,17
	Szórás	1,03	0,99	0,97	0,94	0,96	1,03
Teljes minta	Átlag	3,76	4,05*	3,72	3,63	3,85	3,95
	Szórás	1,05	0,95	1,04	1,11	1,04	1,04
Varianciaanalízis-teszt eredménye	P-érték	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Eta ²	0,316	0,294	0,452	0,418	0,437	0,320

Forrás: saját számítás

Megjegyzés: * a legmagasabb átlagú összesített eredmény

3. táblázat

Utazási döntésben szerepet játszó tényezők közbiztonsági állítások szerinti fontossági sorrendje

Klaszterek	Közbiztonsági állítások							
	Biztonságos környezet	A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése (például műszaki vagy koncert belépés előtt)	Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helységeket	Terror-fenyegetettség-mentes legyen	Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról (pl. Konzuli Szolgálaton keresztül)	Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban	Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése	
Kockázatkerülők	Átlag	4,71	4,45	4,67	4,65	4,64	4,58	4,70
	Szórás	0,53	0,71	0,59	0,68	0,57	0,58	0,52
Közömbösek	Átlag	4,17	3,54	4,17	4,38	3,77	3,60	4,04
	Szórás	0,80	0,90	0,83	0,69	0,83	0,85	0,78
Kockázattűrők	Átlag	3,47	2,77	3,35	3,18	2,83	2,69	3,16
	Szórás	0,93	0,95	0,97	1,04	0,97	0,87	0,90
Teljes minta	Átlag	4,07*	3,51	4,03	4,06*	3,68	3,54	3,91
	Szórás	0,92	1,07	0,97	1,02	1,07	1,07	0,96
Teszteredmény	P-érték	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Eta ²	0,262	0,341	0,277	0,362	0,403	0,438	0,367

Forrás: saját számítás

Megjegyzés: * a két legmagasabb átlagú összesített eredmény

⁹ A táblázatban a klaszterek a biztonságosság fontossága szerint csökkenő sorrendben kerültek felsorolásra.

jelölve a táblázatokban) szerint az első két helyen közbiztonsági (Biztonságos környezet, Terrorfenyegetettség-mentes legyen), a harmadik helyen általános biztonsági (Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek) állítás szerepel. Érdekességként jegyezzük meg, hogy az ötödik helyen szerepelt már a lekérdezés idején is az a kockázati tényező, mely az egészségügyi biztonságra jellemző (Elkerülni a fertőzésveszélyes helyeket).

Külön elemezve a biztonsági tényezőket, az általános biztonsági állítások kapcsán az a legfontosabb, hogy a válaszadók olyan helyeket keresnek fel a legszívesebben, ahol a szolgáltatók nem károsítják meg őket (4,05). Továbbá szem előtt tartják azt is, hogy elkerüljék a fertőzésveszélyes helyszíneket (3,95) és a balesetveszélyes desztinációkat, helyzeteket (3,85), viszont kevésbé fontos számukra, hogy a felkeresett desztinációban csekély legyen a természeti katasztrófák előfordulása (3,63) – ez Magyarországot tekintve érthető értékelés a válaszadók részéről.

A közbiztonsági fontosság tekintetében az első két helyen a már korábban is említett tényezők végeztek (1. Biztonságos környezet, 4,07-es átlaggal; 2. Terrorfenyegetettség-mentes legyen, 4,06-os átlaggal), míg 3. helyen az az állítás szerepel, mely szerint a válaszadók olyan helyeket keresnek fel legszívesebben, ahol el tudják kerülni a bűncselekményeket (4,03). Utolsó helyre a látogatók ellenőrzésére vonatkozó állítás került (3,51), mely nem meglepő, lévén ma már teljesen elkerülhetetlen egy-egy múzeumban, koncerten a belépés előtti biztonsági ellenőrzés, így ezekhez jóformán mindenki hozzászólt.

Ha az általunk felállított biztonságfontossági szint szerinti csoportokat nézzük (Kockázatkerülők, Közömbösek, Kockázattűrők), akkor a Kockázatkerülők esetében a közbiztonsági állítások közül első helyre a Biztonságos környezet került, míg az általános biztonsági állításoknál a szolgáltatók által okozott megkárosítástól, átveréstől való félelem bizonyult a legerősebbnek. A Közömbösek esetében a biztonság fontossága kapcsán, a terrorfenyegetettségtől való félelem került az első helyre, míg a Kockázattűrők csoportjába tartozók szintén egy biztonságos környezetet keresnek fel a legszívesebben.

A hipotézisekben megfogalmazott állításokat alapul véve, kifejezetten a Kockázatkerülőkre koncentrálnak megállapítható, hogy az utazási döntésüket a közbiztonsági tényezők kevésbé határozzák meg, mint az általános biztonsági kérdések.

Az adatok átlag szerinti vizsgálata mellett varianciaelemzést (ANOVA) végeztünk annak érdekében, hogy feltárjuk, a klaszterek kategóriaátlagai között fellelhető-e szignifikáns különbség. Az eredmények alapján kimutathatóvá vált, hogy erős szignifikáns eltérés van a klaszterek között a közbiztonsági állítások terén (3. táblázat).

4.2. A BIZTONSÁGI TÉNYEZŐK KÉT DIMENZIÓJA

A biztonsági tényezőket két faktorról vizsgáltuk. A faktorokat feltáró jellegű faktorelemzéssel (EFA), főkomponens módszerrel, valamint Varimax forgatással készítettük el. A 13 állítást, értelmezésünknek megfelelően két csoportba rendeztük a dimenziók szűkítéséhez, azaz a faktorelemzéshez. A két faktor a *Közbiztonság faktora* és az *Általános biztonság faktora* nevet kapta (4. táblázat).

4. táblázat

Faktorelemzés eredménye

Faktorok	Faktorelemzésbe bevont változók	Faktorsúlyok
Közbiztonság dimenziója	<i>Terrorfenyegetettség-mentes legyen</i>	0,767
	<i>Az utazással járó kockázatok kiküszöbölése</i>	0,757
	<i>Előzetesen tájékozódni az úti cél biztonságosságáról (pl. Konzuli Szolgálaton keresztül)</i>	0,754
	<i>Elkerülni a bűncselekmények által fertőzött helyszíneket</i>	0,727
	<i>Legyen fokozott rendőri jelenlét a pályaudvarokon, repülőtereken, forgalmasabb közlekedési csomópontokban</i>	0,703
	<i>Biztonságos környezet</i>	0,695
	<i>A látogatók szigorú biztonsági ellenőrzése (például múzeumi vagy koncert belépés előtt)</i>	0,676
Általános biztonság dimenziója	<i>Elkerülni a balesetveszélyes területeket, helyzeteket</i>	0,804
	<i>Elkerülni a fertőzésveszélyes helyszíneket</i>	0,774
	<i>Kevés esély legyen természeti katasztrófák (földrengés, szélvihar, áradás stb.) előfordulására</i>	0,767
	<i>Egészségügyi előírásokról előzetesen tájékozódni</i>	0,76
	<i>Elkerülni, hogy a szolgáltatók megkárosítsanak, átverjenek</i>	0,665
	<i>Elkerülni az eltévedést</i>	0,649

Forrás: saját számítás

Az első faktorról a *Közbiztonság dimenzióját* írtuk le 7 állítással. Ekkor mindegyik állítást használni tudtuk, ugyanis a saját érték alapján kalkulált faktorok száma 1 lett, ami azt jelentette, hogy a magyarázott varianciához 50% feletti (52,7%). Az állítások faktorsúlyai mind elérték a 0,6-os értéket, ami megfelelő (legalacsonyabb érték: 0,676), valamint a kommunalítások is mind a 0,3-as érték felett voltak megtalálhatóak (legalacsonyabb érték: 0,457). A KMO (Kaiser-Meyer-Olkin érték) mutató 0,8 feletti értéket vett fel (0,878), ami szintén nagyon jó eredménynek számít, ugyanis a faktorok azt mutatják, hogy az állítások alkalmasak a faktorelemzésre, jól lefedik azt, mert optimális volt a mintavétel. A Bartlett-féle gömbölyűségi teszt szignifikáns értéke is azt mutatta, hogy a faktor illeszkedése megfelelő.

A második faktor esetében, ami az *Általános biztonság dimenziója* nevet kapta, szintén megfelelően működtek az előzőekben említett kritériumok. A magyarázott varianciához 54,6% volt, így a saját érték alapján el tudtuk készíteni az 1 darab faktort. A faktorsúlyok mindegyike 0,6-os érték feletti (legalacsonyabb érték: 0,649), és a kommunalítások is elérték a 0,3-as szintet (legalacsonyabb érték: 0,422). A KMO mutató 0,866-os értéket vett fel, illetve a Bartlett-féle gömbölyűségi teszt is szignifikáns eredményeket hozott, azaz minden értelemben jól illeszkedő faktort kaptunk. A faktorelemzés értékeivel folytattuk az elemzéseket, melyek sztenderdizált értékeket vesznek fel, azaz 0 az átlaguk, és 1 közeli a szórásuk.

4.3. AZ ÉSZLELT KOCKÁZAT DIMENZIÓJA

A faktorelemzést az észlelt kockázat mérésével (K2: Ön szerint mekkora kockázatot jelent egy turistának Magyarországon?) folytattuk, ahol 8 állítást vontunk be az elemzésbe. Saját érték alapján 59,4%-os magyarázott varianciához 1 faktort tudtunk létrehozni. A faktorsúlyok mindegyike 0,6

(legalacsonyabb érték 0,627), a kommunalítások mindegyike 0,3 feletti (legalacsonyabb érték: 0,393). A KMO érték 0,923, és a Bartlett-féle gömbölyűségi teszt eredménye szignifikáns, így a faktor ebben az esetben is jól illeszkedik a mintára (5. táblázat). Az elemzést a kapott sztenderdizált értékekkel folytattuk a hipotézisvizsgálás során.

4.4. TURIZMUSBIZTONSÁGI TÉNYEZŐK KOCKÁZATÁNAK ÉRTÉKELÉSE

A kockázatszelelés elemeinek biztonsági fontosság szerinti besorolása alapján azt vizsgáltuk, hogy a külföldi válaszadók mekkora kockázatot tulajdonítanak egy-egy turizmusbiztonságot érintő szituációnak, problémának, és ezek vajon mekkora veszélyt jelenthetnek a Magyarországra látogató turisták számára. Ahogyan a 6. táblázat klaszterei mutatják, ilyen helyzet lehet egy csomag vagy poggyász őrizetlenül hagyása, vagy éjszaka egyedül sétálni, tartózkodni az utcán, de akár egy koncerten, fesztiválon való részvétel is.

A felsorolt tényezők közül – maradva a biztonsági állításokra jellemző tényezőknél – a megkérdezettek az őrizetlenül hagyott poggyász, csomag eltulajdonítását tartották (3,00) a legmagasabb kockázatúnak (Likert-skála szerint közepes mértékű kockázatként). Ugyancsak közepesen kockázatosnak tartották (2,88), hogy zsebtolvajlás áldozatává válhatnak, akár csak azt, hogy nem biztonságos éjszaka az utcán tartózkodni (2,77). Mindezekkel szemben kevésbé tartják kockázatosnak a kitöltők, hogy egy koncerten, rendezvényen vegyenek részt, vagy hogy biztonsági ellenőrzésnek vessék alá magukat. A klaszterek között (Kockázattűrő, Közömbös, Kockázatkerülő) szignifikáns eltérés mutatható ki.

A turisták sérelmére elkövetett bűncselekmények döntő többségükben a vagyon elleni bűncselekményekhez tartoznak, amelyek jelentős része kisebb tárgyi súlyú, ezért sokszor a bünyügyi sta-

5. táblázat

A faktorelemzés eredménye az észlelt kockázat dimenziójára vonatkozóan

Faktorok	Faktorelemzésbe bevont változók	Faktorsúlyok
Kockázatszelelés	Poggyászt, csomagot repülőtéren, pályaudvaron, szálloda halljában őrizetlenül hagyni	0,627
	Zsebtolvajlás áldozatává válni	0,768
	Éjszaka az utcán tartózkodni	0,835
	Egyedül sétálni egy parkban	0,813
	A turisztikai zónát elhagyni	0,813
	Ügyet intézni a nyelvi és helyi szabályozások ismeretének hiányában (pl. rendőrségen)	0,761
	Tömegrendezvényen részt venni (fesztivál, koncert, felvonulás)	0,784
	Biztonsági ellenőrzésen (múzeum, koncert) átesni	0,745

Forrás: saját számítás

A kockázatészlelés elemei biztonsági fontosságuk szerint az egyes klaszterekben

Klaszterek		Poggyászt, csomagot repülőtéren, pályaudvaron, szálloda halljában őrizetlenül hagyni	Zsebtolvajlás áldozatává válni	Éjszaka az utcán tartózkodni	Egyedül sétálni egy parkban	A turisztikai zónát elhagyni	Ügyet intézni a nyelvi és helyi szabályozások ismeretének hiányában (pl. rendőrségen)	Tömegrendezvényen részt venni (fesztivál, koncert, felvonulás)	Biztonsági ellenőrzésen (múzeum, koncert) átesni
Kockázatkerülők	Átlag	3,37	3,28	3,21	3,05	2,97	2,96	2,86	2,48
	Szórás	1,22	1,28	1,28	1,29	1,34	1,27	1,29	1,36
Közömbösek	Átlag	2,95	2,85	2,77	2,60	2,44	2,57	2,43	2,17
	Szórás	1,20	1,02	1,06	1,08	1,12	1,08	1,05	1,06
Kockázattűrők	Átlag	2,78	2,60	2,45	2,34	2,23	2,29	2,18	2,05
	Szórás	1,12	0,99	1,01	1,02	1,01	0,98	0,91	0,98
Teljes minta	Átlag	3,00	2,88	2,77	2,63	2,50	2,58	2,45	2,20
	Szórás	1,20	1,11	1,14	1,15	1,18	1,13	1,10	1,13
Varianciaanalízis-teszt eredménye	P-érték	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	Eta ²	0,035	0,052	0,061	0,053	0,056	0,048	0,053	0,021

Forrás: saját számítás

tisztikákban sem jelenik meg. A turisták alapvetően akkor tesznek feljelentést, amikor az elkövetési érték magas, és a biztosító rendőrségi feljelentés meglétéhez köti a kártérítés megítélését, vagy amikor fontos dokumentumok, okmányok eltulajdonítása történt (például zsebtolvajlás, lopás esetén). Ezen kívül a bűnügyi statisztika részét képezi a súlyosabb, orvosi beavatkozást igénylő sérülések és balesetek szerepeltetése is, így egy-egy baleset vagy testi sértés megtörténte. Számos kutatás foglalkozott e témakörrel, többek között MÁTYÁS (2020) is részletesen vizsgálta, hogy milyen a viktimizáció mértéke a hazánkba látogató turisták körében, valamint hogy a turisták sértetté válásának milyen főbb területei és strukturális jellemzői vannak.

4.5. HIPOTÉZISEK TESZTELÉSE

A fenti elemzések elvégzése szükséges volt a hipotézisek teszteléséhez. Az első hipotézis esetében szignifikáns eredményeket kaptunk, ugyanis a Kockázatkerülők (a pozitív átlagértékkel bírók) csoportjában szignifikánsan magasabb értéke volt a biztonsági dimenzióknak (azaz fontosabbnak vélték az adott faktort), mint a másik két csoport esetében (7. táblázat). Olyannyira, hogy a Kockázatkerülők csoportjában a faktorok átlagai jócskán átlag feletti (ráadásul 1-es érték feletti), míg a másik két csoportban 0 (Közömbösek) és 0 körüli átlagértékkel jellemezhetőek és -1 körüliek (Kockázattűrők a negatív átlagértékkel bírók). Az

eltérés szignifikáns, hiszen az Eta² értékek 0,647 és 0,668, 0,000 p-értékek mellett.

A biztonsági dimenziók értékei a három klaszterben és a hipotézis teszt eredménye

Klaszterek		Közbiztonsági dimenzió	Általános biztonsági dimenzió
Kockázatkerülők	Átlag	1,08	1,09
	Szórás	0,43	0,40
Közömbösek	Átlag	0,17	0,18
	Szórás	0,53	0,51
Kockázattűrők	Átlag	-1,04	-1,06
	Szórás	0,76	0,75
Teszteredmény	P-érték	0,000	0,000
	Eta ²	0,647	0,668

Forrás: saját számítás

A második hipotézis igazolásához egymintás t-próbát használtunk. A statisztikai próba annak feltárását segíti, hogy van-e eltérés a két biztonsági dimenzió fontossága között a klaszterek esetében, azaz melyik biztonsági faktornak magasabb szignifikánsan az átlaga az egyes csoportokban. Egyetlen esetben sem találtunk szignifikáns eltéréseket (p-értékek 0,5 körüliek). Ezt az eredményt a 7. táblázatot nézve is láthatjuk, hiszen alig pár tizedes eltérések vannak az egyes klasztereknél a

két dimenzió átlaga között. Az Általános biztonsági dimenzió értéke kicsivel magasabbak voltak, leszámítva a Kockázattűrők csoportját, ahol a másik tényező volt fontosabb. Az eredmények tükrében a második hipotézist nem tudtuk elfogadni.

A harmadik hipotézis során azt vizsgáltuk, van-e szignifikáns eltérés a klaszterek között abban a tekintetben, hogy mekkora volt a válaszadók kockázatészlelése. 0,000 p-érték mellett szignifikáns, de nem jelentős eltéréseket tapasztaltunk (Eta^2 0,079 volt). Ez az eredmény látható a 8. táblázatban. A szórások jelentősek voltak, ami okozhatta a gyengébb eltéréseket. Azonban tény, hogy a Kockázatkerülők csoportjában szignifikánsan magasabb volt a kockázatészlelés értéke, mint a másik két csoportban. Az eredmény alapján el tudtuk fogadni a harmadik hipotézist, mert erősen szignifikáns eredményeket kaptunk, kevésbé jelentős eltérések mellett.

8. táblázat

A kockázatészlelés értékei a három klaszterben és a hipotézisteszt eredménye

Klaszterek		Kockázatészlelés dimenziója
Kockázatkerülők	Átlag	0,45
	Szórás	1,19
Közömbösek	Átlag	-0,03
	Szórás	0,92
Kockázattűrők	Átlag	-0,30
	Szórás	0,80
Teszteredmény	P-érték	0,000
	Eta ²	0,079

Forrás: saját számítás

A negyedik hipotézis során azt ellenőriztük, igaz-e, hogy minél fontosabb egy biztonsági dimenzió, annál magasabb kockázatot észleltek a megkérdezettek a minta egészében és az egyes klaszterekben egyaránt. A vizsgálatok eredményei alapján feltételezésünk csak egyes klaszterekben bizonyult igaznak, és nem mind a két dimenzióban (9. táblázat), ugyanis 1%-on szignifikáns eredményeket csak a teljes mintában, illetve a közbiztonsági dimenzió esetében a Kockázattűrők csoportjában kaptunk. Az összefüggések enyhén közepes erősségűek 0,2 körüli értékekkel.

Összességében megállapítható, hogy az általános biztonsági elemek némileg fontosabbak az előzetes félelmeknél, azonban a közbiztonsági elemek is ugyanolyan fontos szerepet töltenek be, nem mutatható ki szignifikáns eltérés. A Kockázatkerülőknek mindegyik elem fontos, esetükben nincs szignifikáns eltérés a két dimenzió (általános-, ill. közbiztonsági) között. A kockázatészlelés állításonként is és dimenzióként (faktoroként) is nagyobb a Kockázatkerülőknél, mint a többi csoportban.

A biztonsági dimenziók és a kockázatészlelés dimenziója között csak a teljes mintát tekintve erős a kapcsolat. A Kockázatkerülőknél enyhe kapcsolatot mutattunk ki, náluk bebizonyosodott, hogy általánosságban félnek mindentől. A Kockázattűrők csoportját megvizsgálva érdekes eredményeket kaptunk, hiszen esetükben a közbiztonsági dimenzió volt domináns az általános biztonsági dimenzióval szemben, azaz a közbiztonsági elem fontossága esetükben számított jobban. Így összességében megállapítható, hogy nem minden esetben van szignifikáns eltérés a dimenziók között.

9. táblázat

Kapcsolat a kockázatészlelés és a biztonság fontosságát mérő dimenziók között a teljes mintában és az egyes klaszterekben

			Közbiztonsági dimenzió	Általános biztonsági dimenzió
Teljes minta	Kockázatészlelés dimenziója	Pearson-féle korrelációs érték	0,258	0,261
		P-érték	0,000	0,000
Kockázatkerülők csoportja	Kockázatészlelés dimenziója	Pearson-féle korrelációs érték	0,127	0,127
		P-érték	0,047	0,048
Közömbösek csoportja	Kockázatészlelés dimenziója	Pearson-féle korrelációs érték	-0,042	0,037
		P-érték	0,379	0,437
Kockázattűrők csoportja	Kockázatészlelés dimenziója	Pearson-féle korrelációs érték	0,177	0,099
		P-érték	0,001	0,076

Forrás: saját számítás

5. Következtetések és javaslatok, további kutatási irányok

A kutatás eredményei mind a turisztikai ágazatban, mind a rendvédelem területén dolgozók számára hasznos beavatkozási területeket rajzolnak ki. A következő területeken történő beavatkozások a leghasznosabbak: fogyasztóvédelem, bűnmegelőzés, környezeti biztonság. A vizsgálat megmutatja azt is, hogy Magyarországon melyek a legérzékenyebb biztonsági tényezők (úgy mint a szolgáltatók általi megkárosítás, átverés, a terrorfenyegetettség, valamint a bűncselekmények által fertőzött helyszínek) és az ahhoz tartozó kockázati tényezők, amelyek a külföldi turisták biztonságérzetét befolyásolják. E tényezők felismerése meghatározó fontosságú hazánk, mint turisztikai desztináció választásának erősítése érdekében.

Az utazási döntésben szerepet játszó tényezők vizsgálata során az Általános biztonsági és a Közbiztonsági állítások sorában megtalálható volt azon kockázatok köre is, amelyeknek bekövetkeztére Magyarországon viszonylag kevés esély van (természeti katasztrófák, terrortámadás). Ennek ellenére a megkérdezett turisták válaszai alapján a terrorcselekményektől való félelem a második helyen vált kimutathatóvá, holott hazánk mentes a terrorfenyegetettségtől. SÖNMEZ és GRAEFE (1998), illetve RICHTER és WAUGH (1986) is arra a következtetésre jutott, hogy egy biztonsági tényező (lásd terrorfenyegetettségtől való félelem, katasztrófaveszély) magasabb kockázati tényezőként azonosítva közvetlen érintettség nélkül is hatást tud gyakorolni.

Számos tanulmány kimutatta, hogy a turisták utazási döntésük meghozatala előtti információhoz jutásának célja, hogy csökkentse az utazással kapcsolatos kockázatokat, felkészüljön a kockázatok esetleges bekövetkezésére, és megszerezzen minden releváns tudást (FODNESS-MURRAY 1997, BIEGER-LAESSER 2004). Az utazással járó kockázatok kiküszöbölésének fontossága a Kockázatkerülők esetében ugyan megmutatkozott, azonban összességében a válaszadók nem tartották fontos tényezőnek utazási döntésük meghozatala során.

A biztonság, mint a desztinációválasztást befolyásoló tényező jelen van a döntési folyamatban, azonban a korábbi kutatások nem különböztették meg az utazási döntésben szerepet játszó egyes tényezőket Közbiztonsági és Általános biztonsági fontossági sorrend szerint. MAWBY és szerzőtársainak 1999-es tanulmánya ugyan jóval megelőzte korát, lévén a közbiztonsági intézkedések fontosságát és a megelőzést hangsúlyozva az elsők között írta le a turistákat érintő biztonsággal kapcsolatos

kockázatokat, azonban itt sem volt megfigyelhető a kockázati tényezők biztonsági fontossági szint szerinti azonosítása, ahogyan MANSFELD és PIZAM (2006), vagy BREDA és COSTA (2006) esetében sem, holott ők már további biztonsági elemeket (többek között bűncselekmények, egészségügyi kockázat, politikai helyzet, természeti katasztrófák, stb.) is integráltak a turizmus és a biztonság közötti kapcsolat értelmezésébe.

A fenti értekezések és jelen tanulmány eredményei is jól szemléltetik, hogy a desztinációknak fontos megismerni a turizmusbiztonsági kockázatokat, és tenni azok csökkentése érdekében, illetve szükséges, hogy rendelkezzenek tudatos válságkezelési tervvel egy-egy krízis bekövetkezésének esetére. A fokozott figyelmet igénylő biztonsági területek, különösen a kríziskommunikáció területe, hazánkban is további fejlesztéseket igényel, mint például a kommunikációs céloknak, célcsoportoknak megfelelő eszközök és csatornák (a közösségi média bevonásával) megválasztása, lévén a kommunikáció kulcsfontosságú szerepet tölt be az észlelt imázs formálásában. Így a turizmusban érintett szereplők bővítése, közöttük együttműködés és fórum kialakítása javasolt. Továbbá elengedhetetlen az egyes felelősségvállalási szintek tisztázása.

Ahogyan a megkérdezettek válaszaiból is kiderült – holott akkor még a Covid19 mint kockázati tényező nem jelent meg –, az egészségügyi biztonság fontos szerepet játszik az utazási döntés meghozatalakor. Ebben viszont hazai szinten még bőven van hova fejlődni. A népszerű attrakciók, a szálláshelyek és a turisztikai létesítmények egészségügyi biztonságának fejlesztése, korszerűsítése, a higiénias szint emelése pozitív befolyással bír, ami növeli mind az egyének biztonságérzetét, mind az ország presztízsét. Ezért minden fogadóterületen be kell vezetni egy alapvető egészségügyi biztonsági protokolt.

Jóllehet a vizsgálatok eredményeit nem befolyásolta a világon terjedő koronavírus-járvány, de már az elmúlt két évtizedben történt negatív események (terrorcselekmények, környezeti katasztrófák, járványok) is komoly változásokat eredményeztek a világ turizmusában. Ugyan Magyarország terrorcselekményektől és természeti katasztrófáktól mentes, de a turizmus biztonságát veszélyeztető kockázati tényezők kiküszöbölése meghatározó feladata kell, hogy legyen az államnak és minden érintett szervezetnek. Magyarország turizmusbiztonságának minél pontosabb megítélése érdekében a kutatás eredményei és a levont következtetések alapján további kutatások lefolytatása szükséges a belföldi turisták biztonságérzetének feltárására.

Köszönetnyilvánítás

Az adatbázis a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. Turizmusbiztonság Alprojekt keretében készült. A többváltozós matematikai-statisztikai elemzést Kökény László, a Budapesti Corvinus Egyetem tanársegédje segítette. A kutatás az Innovációs és Technológiai Minisztérium Kooperatív Doktori Program Doktori Hallgatói Ösztöndíj programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.

Felhasznált irodalom

- BAUER A. – BERÁCS J. – KENESEI ZS. (2007): *Marketing alapismeretek*. Aula Kiadó, Budapest.
- BAUER, R. A. (1967): Consumer Behavior as Risk Taking. In: Cox, D. F. (ed): *Risk-taking and Information-handling in Consumer Behavior*. Harvard University Press, Boston. pp. 23–33.
- BIEGER, T. – LAESSER, C. (2004): Information Sources for Travel Decisions: Toward a Source Process Model. *Journal of Travel Research*. 42(4). pp. 357–371. <https://doi.org/10.1177/0047287504263030>
- BIGNÉ, J. E. – SÁNCHEZ, M. I. – SÁNCHEZ, J. (2001): Tourism image, evaluation variables and after purchase behaviour: inter-relationship. *Tourism Management*. 22(6). pp. 607–616. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00035-8](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00035-8)
- 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.
- BREDA, Z. – COSTA, C. (2006): Safety and Security Issues Affecting Inbound Tourism in the People's Republic of China. In: Mansfeld, Y. – Pizam, A. (eds): *Tourism, Safety and Security. From Theory to Practice*. Butterworth-Heinemann. pp. 187–208. doi: 10.1016/B978-0-7506-7898-8.50017-5
- CUNNINGHAM, S. M. (1967): The Major Dimensions of Perceived Risk. In: Cox, D. F. (ed): *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. Harvard University Press, Boston. pp. 82–108.
- DÁVID L. – MOLNÁR F. – BUJDOSÓ Z. – DERESKEY A. (2007): Biztonság, terrorizmus, turizmus. *Gazdálkodás*. 51(20). Különkiadás. pp. 160–166.
- ERNSZT, I. (2016): „Sullen Shadows Under the Blue Sky” – Some Remarks about the Dark Side of Tourism and the International Legal Protection. In: Németh K. (szerk.): *I. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia*. Pannon Egyetem Nagykanizsai Kampusz. Konferenciakötet. pp. 98–106.
- ERNSZT I. (2018): „Fény és árnyék” nemzetközi kitekintésben: A turizmus két oldala – nemcsak a turista lehet áldozat... *Turizmus Bulletin*. 18(2). pp. 21–29. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n2.3>
- FODNESS, D. – MURRAY, B. (1997): Tourist Information Search. *Annals of Tourism Research*. 24(3). pp. 503–523. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00009-1](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00009-1)
- GARG, A. (2015): Travel Risks vs Tourist Decision Making: A Tourist Perspective. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*. 8(1). pp. 1–9. DOI: 10.21863/ijhts/2015.8.1.004
- GARNER, S. J. (1986): Perceived risk and information sources in services purchasing. *The Mid-Atlantic Journal of Business*. 24(2). pp. 49–58.
- 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(3). pp. 201–223. <https://doi.org/10.1080/014775085.2012.734060>
- 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. DOI: 10.1300/J073v15n02_01
- HENDERSON, J. C. (2007): *Tourism Crises: Causes, Consequences and Management*. USA, Butterworth-Heinemann.
- HINEK M. (2020): A turizmus közvetlen hozzájárulása a magyar gazdaság teljesítményéhez: Turizmus Szatellit Számlák, adatforrások, módszertan, aggregátumok. *Turizmus Bulletin. Különszám*. pp. 45–54. DOI: 10.14267/TURBULL.2020v20n4.4
- JENG, J. – FESENMAIER, D. R. (2002): Conceptualizing the travel decision-making hierarchy: a review of recent developments. *Tourism Analysis*. 7(1). pp. 15–32. <https://doi.org/10.3727/108354202108749925>
- KARL, M. – SCHMUDE, J. (2017): Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*. 65(2). pp. 138–155.
- MALHOTRA, N. K. – SIMON, J. (2009): *Marketingkutató*. Akadémiai Kiadó Zrt.
- MALOTA E. – GYULAVÁRI T. (2018): A magyar kultúraszemélyiség észlelésének különbségei a magyarok és a külföldiek között. *Turizmus Bulletin*. 18(2). pp. 4–11.
- 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.
- MARTON ZS. – BIRKNER Z. – KELLER K. – BERKESNÉR. N. (2018): A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin*. 18(2). pp. 12–20. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2018v18n2.2>
- MAWBY, R. I. – BRUNT, P. – HAMBLY, Z. (1999): Victimization on holiday: A British survey. *International Review of Victimology*. 6(3). pp. 201–211. <https://doi.org/10.1177/026975809900600303>
- MÁTYÁS SZ. (2020): A turisták sérelmére elkövetett jogsértések. In: Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy.: *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 174–175.
- MICHALKÓ G. (2012): *Turizmológia*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- MICHALKÓ G. – NÉMETH J. – RITECZ GY. (2020): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest.
- MIGUËNS, J. – BAGGIO, R. – COSTA, C. (2008): Social Media and Tourism Destinations: TripAdvisor Case Study. *Proceedings of the IASK International Conference on 'Advances in Tourism Research' at Aveiro, Portugal*.
- MOLINER, M. A. – SÁNCHEZ, J. – RODRÍGUEZ, R. M. – CALLARISA, L. (2006): Relationship quality with a travel agency: The influence of the postpurchase perceived value of a tourism package. *Tourism and Hospitality Research*. 7(3–4). pp. 194–211. https://doi.org/10.1057/palgrave_thr.6050052
- NÉMETH, J. (2020): Turizmusbiztonság Magyarországon. In: Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.): *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 443–460.
- NUGRAHA, A. – HAMIN, H – ELLIOTT, G. (2016): Tourism destination decisions: the impact of risk aversion and prior experience. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. 21(12). pp. 1274–1284.
- REISINGER, Y. – MAVONDO, F. (2005): Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception. *Journal of Travel Research*. 43(3). pp. 212–225. <https://doi.org/10.1177/0047287504272017>
- RICHTER, L. K. – WAUGH, W. L. (1986): Terrorism and Tourism as Logical Companions. *Tourism Management*. 7(4). pp. 230–238. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(86\)90033-6](https://doi.org/10.1016/0261-5177(86)90033-6)
- SAJTOS L. – MITEV A. (2007): *SPSS Kutatási és adatelemzési kézikönyv*. Alinea Kiadó.
- SÖNMEZ, S. F. – GRAEFE, A. R. (1998): Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*. 25(1). pp. 112–144. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)00072-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)00072-8)
- TARLOW, P. E. (2014): *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Butterworth-Heinemann, Elsevier.
- TAYLOR, J. W. (1974): The Role of Risk in Consumer Behavior. *Journal of Marketing*. 38(2). pp. 54–60. <https://doi.org/10.1177/002224297403800211>
- TEITLER-REGEV, S. – TAVOR T. (2018): Decision-making in daily life and in tourism. *Israel Affairs*. 24(3). pp. 467–481.
- TOKODI P. – RITECZ GY. (2020a): Turizmus a terrorizmus árnyékában. In: Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy.: *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 233–251.
- TOKODI P. – RITECZ GY. (2020b): A turizmusbiztonsággal összefüggő nemzetközi szabályozás. In: Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy.: *Turizmusbiztonság*. Dialóg Campus, Budapest. pp. 143–156.
- VAN NIEKERK, M. – PIZAM, A. (2015): How do Terrorism and Tourism Co-exist in Turbulent Times? In: Glaser, K. (ed): *Terrorism and the Economy. Impacts on the Capital Market and the Global Tourism*. Edition: 1. Chapter: 6. pp. 109–126.
- WILLIAMS, A. M. – BALÁŽ, V. (2014): Tourism Risk and Uncertainty: Theoretical Reflections. *Journal of Travel Research*. 54(3). pp. 271–287.
- YANG, E. C. L. – NAIR, V. (2014): Tourism at risk: A Review of Risk and Perceived Risk in Tourism. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*. 3(13). pp. 239–259. <https://doi.org/10.7603/s40930-014-0013-z>
- ZSARNOCZKY, M. (2017): The Future of Sustainable Rural Tourism Development – Impact of Climate Change. *Annals of the Polish association of agricultural and agribusiness economists*. 19(3). pp. 337–344. DOI: 10.5604/01.3001.0010.3374

Internetes források

- KSH (Központi Statisztikai Hivatal) (2020): *Helyzetkép a turizmus, vendéglátás ágazatról, 2019*. <https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/jeltur/2019/index.html#sszefoglals>, Letöltve: 2022. február 8.
- MTÜ (Magyar Turisztikai Ügynökség) (2019): *A turizmus eredményei Magyarországon*. <https://mtu.gov.hu/cikkek/a-turizmus-eredmenyei-magyarorszag>, Letöltve: 2022. február 24.
- NÉMETH E. (2021): *A turizmus helyzete – a járvány előtt és alatt 2021*. Állami Számvevőszék. <https://www.asz.hu/hu/publikaciok/elemzes-2021-ev/2/>, Letöltve: 2022. február 8.
- WORLD TOURISM ORGANISATION (2016): *UNWTO Tourism Highlights 2016 Edition* 3. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418145>, Letöltve: 2018. december 15.