

KÖKÉNY LÁSZLÓ¹ – KENESEI ZSÓFIA¹

A TURISZTIKAI FOGYASZTÓK MAGATARTÁSÁNAK VIZSGÁLATA A COVID19-PANDÉMIA ELSŐ HULLÁMÁNAK ÁRNYÉKÁBAN

<https://doi.org/10.18030/socio.hu.2022.4.30>

ABSZTRAKT

2020 tavaszán a koronavírus-világjárvány korábban sosem látott társadalmi változást okozott. A korábban megszokott szabad mozgás és az utazási lehetőség korlátozásra került, mert egy újfajta veszéllyel kellett megküzdenie az államoknak és a lakosoknak. Sokak a nyári utazásukat a tavaszi időszakban foglalják le, véglegesítik, de a 2020-as tavaszi időszakot egészen a június elején történő nyitáig a teljes bizonytalanság jellemezte. A kutatás célja az volt, hogy feltárja: a Covid19-pandémia első hulláma milyen hatást gyakorolt a magyar társadalom veszélyérzetére a 2020. évi nyaralásuk tervezésével és megvalósításával kapcsolatban. Ehhez kvalitatív adatgyűjtés végeztünk, 111 fő megkérdezésével, strukturált interjúk formájában. Az adatokat háromszintű dimenzióalkotással, illetve magnitudinális kódolással kvantifikáltan is feldolgoztuk. Az eredmények alapján megállapítható volt, hogy a koronavírushoz közvetlenül kapcsolódó egészségügyi és mentális félelmek, illetve a közvetetten kapcsolódó teljesítménybeli és pénzügyi kockázatészlelések voltak a leginkább dominánsak a veszélyek említése során. Az információgyűjtés mellett az úti cél kiválasztása jelentette a fő kockázatcsökkentési eszközt, azonban ez nem jelentette azt, hogy a belföldi utazók teljes mértékben biztonságban érezték magukat vagy kevésbé érezték magukat veszélyben, mint azok, akik külföldre utaztak. Az eredményeink között mind a társadalomtudomány akadémiai szereplői, mind a gyakorlati szereplők találhatnak hasznosítható következtetéseket.

Kulcsszavak: koronavírus, egyéni kockázatészlelés, egyéni kockázatkezelés, turisztikai célú nyaralástervezés

EXAMINING TOURIST CONSUMER BEHAVIOUR IN THE SHADOW OF THE FIRST WAVE OF THE COVID-19 PANDEMIC

ABSTRACT

In the spring of 2020, the COVID-19 pandemic caused an unprecedented social upheaval. The freedom of movement and travel that had previously been the norm was curtailed, and states and people faced a new threat. Many people book and finalise their summer travel in spring, but in 2020 the spring period was marked by total uncertainty until the opening in early June. This research aims to explore the impact of the first wave of the COVID-19 pandemic on Hungarian society's perception of risk when planning and implementing summer holidays in 2020. To this end, qualitative data was collected by interviewing 111 people through structured interviews. The data were also quantified using three-level dimension construction and magnitude coding. The results showed that health and mental fears directly related to coronavirus and performance and financial risk perceptions indirectly related to coronavirus were the most dominant among the threats mentioned. In addition to information gathering, destination choice was the primary risk reduction tool, but this did not mean that domestic travellers felt utterly safe or less at risk than those who travelled abroad. Our findings include implications for both academics in the social sciences and practitioners.

Keywords: coronavirus, individual risk perception, individual risk management, travel planning

¹ Budapesti Corvinus Egyetem.

A TURISZTIKAI FOGYASZTÓK MAGATARTÁSÁNAK VIZSGÁLATA A COVID19-PANDÉMIA ELSŐ HULLÁMÁNAK ÁRNYÉKÁBAN

BEVEZETÉS

Kialakulásának módja szerint turisztikai szempontból három típusú válságot különít el a szakirodalom (Jászberényi et al. 2020): az adott desztinációból vagy desztinációban kialakuló, a versenytársaknál megjelenő, valamint a látogatók generálta válságokat. A járványokat jellemzően az utóbbi kategóriába soroljuk, miszerint az utazóknak köszönhetően (is) terjed el a válság, és így okozzák aztán a súlyosabb lefolyást. A Covid19-pandémia földrajzi kiterjedtsége alapján egy nemzetközi, globális válság. Időbeliségét tekintve pedig mostanra már a hosszú ideig tartó válságok közé lehet besorolni. Bár ez egy relatív fogalom, az igazán pontos megnevezés az elhúzódó, tartós, több mint egy éves krízis (Kökény 2022). Negatív következményeinek nagysága szerint pedig egy állandó, de fokozatosan intenzív és rendszertelenül ismétlődő válság. Az előzőek okán a koronavírus-járvány kitörésétől számított két év során azok az emberek észleltek alacsonyabb kockázatot – és így nagyobb valószínűséggel utaztak –, akikben jelentős volt a reziliencia szintje, azaz a mentális ellenállóképesség (Zheng et al. 2021). Köszönhetően a mentális jellemzőkkel foglalkozó tanulmányoknak, a kvalitatív jellegű adatgyűjtés is egyre inkább a kutatások fókuszába kerülhet.

A koronavírus-járvány 2020-ban világszerte körülbelül 75%-kal vetette vissza a nemzetközi turistaérkezések számát, és körülbelül 50%-kal a belföldi utazásokat (UNWTO 2021). Európában a nemzetközi érkezések 70%-kal, Magyarországon 74,9%-kal zuhantak vissza 2020-ban az egy évvel korábbi adatokhoz képest (MTÜ 2021). A bevételek szintjén is hasonló visszaeséseket regisztrálhattunk, amely 2021-re sem állt vissza a 2019-es szintre. Az európai emberek körülbelül harmada tervezett belföldi utazást 2021-ben, míg kétharmaduk külföldit. Ez a belföldre utazói arány körülbelül 10%-kal magasabb, mint 2019-ben volt (Statista 2022). A turisztikai költségviszonylatában minden harmadik elköltött pénz nemzetközi turistától érkezett 2019-ben, míg 2020-ban csak minden ötödik. A szabadidős turisták költési aránya a 2019-es 80%-ról, 82%-ra nőtt a hivatásturistáktól befolyó összegekhez képest, amely magyarázhatja szintén ezt az előző eltérést. Az eredményekből jól látszik, hogy a belföldi turizmus ugyancsak jelentősen visszaesett a pandémia miatt, de a nemzetközihez képest kevésbé (Statista 2022).

Kutatásunkban azt vizsgáltuk, hogy a Covid19-pandémia első hullámának idején a magyar utazni vágyó egyének milyen kockázatokat észleltek és ezeket hogyan kezelték a 2020-as nyári nyaralástervezéssel kapcsolatosan előzetesen, majd milyen kockázatokat észleltek és csökkentettek a nyaralásuk során. Összesen 111 főt kérdeztünk meg kvalitatív kutatási technikával, strukturált személyes interjúkkal. A végső mintába bekerülő alanyok fele-fele arányban jutottak el belföldi vagy külföldi helyszínekre. Az eredmények feldolgozása során azt láttuk, hogy a koronavírushoz közvetlenül kapcsolódó kockázateszlelések, úgy mint az egészségügyi és a mentális félelmek, valamint a közvetetten kapcsolódó kockázateszlelések, úgy mint a teljesítménybeli és a pénzügyi dominálták az utazni vágyók félelmeit. A felmerülő veszélyeket pedig nem mindig tudták megfelelően mérsékelni a megkérdezettek. A következtetéseinket a tanulmány végén részleteztük.

A tanulmány a bevezetés után a szakirodalmi áttekintéssel folytatódik három altémán keresztül. Ezt követi a kutatómódszertani rész, amelyben bemutatjuk a kutatás fő kérdéseit, a kutatás lebonyolításának és az adatok elemzésének menetét. A negyedik részben az eredményeket mutatjuk be a négy vizsgált dimenzió mentén. Végül az ötödik részben összegezzük a kutatás eredményeit és konklúzióit.

SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

Egészségügyi válságok és a turizmus

2020. január és április között az új koronavírus világméretű járványt okozott, nagyon erős, akut légzőszervi szindróma panaszokkal. A vírust a kínai Wuhan tartományban azonosították 2019. december 31-én, de előtte, már december elején is voltak hasonló megbetegedések. 2020. január 30-án az Egészségügyi Világszervezet (WHO) bejelentette, hogy mi okozza ezt a járványt, majd március 13-án ismertették, hogy a pandémia központja már Európában található. Március közepére a legtöbb európai desztináció lezárta a határait. Március elején már az ázsiai országokba történő utazásokat nem ajánlották a turistáknak, de ez nem tarthatott sokáig, hiszen március 19-én a teljes légitforgalmat felfüggesztették a turisták számára Európában (Neuburger–Egger 2021). Az európai tőzsdéken korábban, már február 24-én látható volt a hatalmas értékvesztés a légitársaságok pénzügyi eredményeiben (Kökény et al. 2022a). Így összességében már februárban is látható jelei voltak a turizmus gazdasági visszaesésének, majd márciusban teljesen le is állt a szektor Európában.

Koronavírus nem most először jelent veszélyt világunkra (Neuburger–Egger 2021). A 2000-es évek elején súlyos, akut légzőszervi szindrómát (SARS) okozó koronavírus-járvány tört ki, szűk 10 évvel később pedig egy másik koronavírus, a közel-keleti légzőszervi szindróma (MERS) jelent meg. A jelenlegi pandémia mellett másik két aktív járvány veszélyezteti az emberiséget. Az egyik a 2014 óta zajló Ebola, míg a másik a 2012 óta jelen lévő MERS-CoV. A nemzetközi turizmus szempontjából a kutatók a SARS (2003), a H1N1 (2009), az Ebola (2014) és a Zika (2015–2016) vírusokkal foglalkoztak (Jászberényi et al. 2020). Jellemzően minden esetben a regionális lezárások és az Egészségügyi Világszervezet (WHO) ajánlásai és javaslati jelentek meg az egy-egy desztinációt vizsgáló kutatásokban.

Mindezen jelenségek a turizmusra is jelentősen kihatnak. A turizmus létezésének hármasszempontja a biztonság, a fogadóképességet és a fogadókészséget sorolja a szakirodalom (Michalkó 2016). Ha ezek közül valamelyik hiányzik vagy megsérül akkor nem alakulhat ki tényleges (tömeg)turizmus. A turizmusban, amely a jólét iparágaként is értelmezhető – az emberek a nyugalmat, a békét, a feltöltődést, a biztonságot és a stabilitást keresik (Csapó–Törőcsik 2019, Garg 2015, Irimiás et al. 2019, Jászberényi 2022). E szektor különösen érzékeny akkor, amikor az előbb felsorolt jóléti elemek közül az egyik veszélybe kerül. Ez egy egészségügyi helyzetben megmutatkozhat abban, hogy az egyes kormányok egy esetleges komolyabb pandémia elkerülése érdekében, társadalmi távolságtartási intézkedéseket vezethetnek be, amelyek a magas személyes interakciókon alapuló turisztikai ipar számára jelentős kihívást jelentenek, elsősorban a kiszolgálás terén. Továbbá ajánlást tehetnek a kormányzatok arra vonatkozóan, hogy melyik országot érdemes elkerülni (Lee et al. 2012). Nemzetközi tapasztalat, hogy az egyes régiók karanténba helyezése, bezárása nagymértékben csökkenti a világjárvány kialakulását.

Egészségügyi veszélyek hatása az egyének turisztikai kockázatészlelésére

A turisztikai ágazat sikerességének egyik legfontosabb kritériuma az utazók, azaz a fogyasztók biztonságérzete. A turizmusbiztonság, ahogy Michalkó (2020) fogalmaz, két definíció házasítását jelenti. A turizmus az emberek átmeneti, de nem tartós mobilitását feltételezi a lakó és állandó munkakörnyezetén túlra. A biztonság pedig egy olyan elengedhetetlen alapvető szükséglet, ami az egyént vagy a közösséget ért fenyegetettség minimalizálását jelenti. Így a biztonság az a tényező, amely a turizmusbiztonság fogalmában a turisztikai piac garantált működését teszi lehetővé. Az utazni vágyók azokat a desztinációkat keresik, ahol kikapcsolódhatnak, nem kell aggódniuk, önfeledten jól érezhetik magukat, és így megbízhatnak a helyszínen (Garg 2015).

Az egészségügyi veszély esetén Floyd et al. (2000) úgy azonosítja a kockázatészlelést, hogy az észlelt kockázat a betegségre történő érzékelt fogékonyságból és annak észlelt súlyosságából áll. Az egészségügyi észlelt kockázati tényezőt is lehet differenciálni. Ahogy Tokodi és Ritecz (2020) az egészségbiztonság esetében megjelölt két fő dimenziót (járványhelyzet és higiéniai szempontok), addig Peric et al. (2021) négy különböző szegmenst állapít meg az észlelt egészségügyi kockázat taglalása során. Ezek közül kettő, a desztináció és az utazás egészségügyi biztonsága (járványhelyzet) és a szálláshelyeken tapasztalt higiéniai körülmények (higiénia), nagyon hasonló az egészségbiztonság kérdéskörénél leírtakkal. Megjelenik azonban további két elem, az utazás helyének egészségügyi rendszere, valamint az egészségbiztosítás, amelyek főleg az ellátási lehetőséget és a rendszerszintű személyes biztonságérzetet hozzák be az interpretációba. Ez utóbbiaknak köszönhetően írják a szerzők, hogy az egészségügyi észlelt kockázat elég hasonló a fizikai kockázatészleléshez. Ezt korábban Kozak et al. (2007) is definiálta, miszerint az egészségügyi kockázat az ember fizikai valójának sérülésveszélyét rejt magában. Így ők ezt érezték a legfontosabb rizikó faktornak az utazási szándék kapcsán, hiszen ki szeretne megsérülni pont az idő alatt, miközben kikapcsolódnia megy.

Ezzel párhuzamosan az egészségügyi kockázatot van, aki kiterjesztve értékeli a testi épségre vonatkoztatva, így a terrorfenyegetettség, a politikai helyzet vagy a természeti katasztrófák is befolyásolhatják az emberek egészségügyi kockázatészlelését (Bentley–Page 2008). Szükséges az egészségügyi kockázatról árnyaltabban gondolkodni, továbbá fontos lehet a megbetegedésre való fogékonyságot és a betegség esetleges súlyosságát is tárgyalni a fogalom használatakor, ha a pandémiára fókuszálunk (Gupta et al. 2021). A strukturált biztonságérzetet és a belső rászorultságot is érdemes külön vizsgálni (Sik–Zakariás 2021), mert könnyen előfordulhat, hogy egy egészségügyi válság is máshogy jelent fenyegetést az egyénekre.

Más szerzők (Chua et al. 2021) olyan felosztást alkalmaznak, melyet az előzőekben kifejtettünk a pandémia jelentette egészségügyi rizikó mentén: azaz a negatív következményt a betegség súlyosságával, míg a bekövetkezés valószínűségét a megbetegedésre való fogékonysággal magyarázzák. Hozzáadnak azonban egy olyan harmadik dimenziót, amely a megbetegedéstől történő mentális félelmet, szorongást foglalja magában, pszichológiai észlelt kockázatnak megnevezve. Azzal, hogy a szerzők a pszichológiai észlelt kockázatot az egészségügyi kockázaton belül kezelik, egy új elképzelést nyitnak meg, mert behozzák az emberek pszichológiai és a fizikai állapotát, adottságát, helyzetét. Ahorsu et al. (2020) ezt fejti ki, amikor azt mondja, hogy akinek magasabb a mentális szorongás értéke vagy depressziósabb hajlamú a HADS-skálán (*Hospital Anxiety and Depression Scale*) – amelyet gyakran alkalmaznak a szorongás és a depresszió mérésére –, akkor az szignifikánsan jobban is tart pszichológiai értelemben a koronavírustól, zárkózottabban viselkedik és stresszessé válik, ha ez szóba kerül. Taylor et al. (2020) ezt úgy finomította tovább, hogy a mentális szorongásnak is több területe lehet, úgy mint a félelem a fertőzéstől, félelem az esetlegesen fertőzött tárgyakkal vagy felületekkel való érintkezéstől, félelem az esetlegesen fertőzést hordozó külföldiektől (ami definiálható a betegséggel kapcsolatos ideggyűlöletként is),

félelem a világjárvány társadalmi-gazdasági következményeitől, kényszeres ellenőrzés és megnyugtatóskérés a világjárvánnyal kapcsolatos esetleges veszélyekkel kapcsolatban, valamint a világjárvánnyal kapcsolatos traumatikus stressztünetek megjelenése (pl. rémálmok, nyomó gondolatok).

Magyarországon egy nagy mintás (N=736 fő) kutatásban azt vizsgálták az első hullám során, hogy milyen módon változtak a lakosok turisztikai szokásai, hozzáállása (Végi et al. 2020). Ekkor arra a következtetésre jutottak a szerzők, hogy nemcsak az utazásokra, hanem a mindennapokra vonatkozó asszociációk is jelentősen negatívak voltak, így ennek következtében a megkérdezetteknek is nagyobb igénye volt a biztonságos és kiszámítható utazásra vonatkozóan. Arra nem született egyértelmű eredmény, hogy az utazásokat teljesen el fogják-e halasztani az alanyok az első hullám lejárta után, de az elővigyázatosság növekedése és az utazási kedv csökkenése kimutatható volt a megkérdezetteknél. Mindebből úgy tűnik, hogy a megkérdezettek ebben az időszakban jobban odafigyeltek utazási paramétereikre, de nem történt drasztikus elfordulás az utazásoktól.

Az egészségügyi veszélyek egyéni kezelése

A turizmusban a kockázatcsökkentés alapvető két stratégiájának (fogyasztói magatartás módosítása és információkeresés, Hales–Smith 1991) turisztikai értelmezése jelent meg az aktuális kutatásokban (Adam 2015, Michalkó 2004). A fogyasztói magatartás változása egy esetleges (negatív) hatás elkerülése vagy annak minimalizálása céljából (helyi idegenvezetők igénybevétele, zsúfolt helyek elkerülése, helyi szokásokhoz alkalmazkodás, késő esti sétálás minimalizálása, szélesebb körű biztosításkötés) jelenik meg (Kökény et al. 2022b). Az információkeresés pedig a leghitelesebbnek tartott – döntően a közeli rokon, barát, ismerős – véleményének kikérésén alapul jellemzően. Mellettük azonban megjelenhetnek az utazási szakértők, irodák vagy internetes releváns és sok ajánlással rendelkező hozzászólások keresése is vagy a – nemcsak online – szájreklám (Adam 2015). A szolgáltatók weboldalain található információk (Lin et al. 2009), illetve a vásárlási lehetőségekről szóló pontos és könnyen értelmezhető tájékoztatók (Pappas 2016) is csökkenthetik a kockázatészlelést. Azonban biztonsági címkék és adatvédelmi irányelvek nem feltétlen jelentenek egyértelmű kockázatcsökkentést (Lin et al. 2009), ugyanis nincsen hatásuk, a kutatás alapján. A szolgáltatások megfoghatatlanságából adódó kockázatészlelést pedig a képek tudják jól csökkenteni (Tasci–Garner 2007).

Az utazási döntés meghozatalának egyik jelentős befolyásoló tényezője a média. Az észlelt kockázat is információhiányon, vagy negatív értékű híreken alapszik (Chemli et al. 2020, Csapó–Törőcsik 2019). A kockázatkezelés új vagy további információfeldolgozást kíván meg, hasonlóan így van ez a kockázatcsökkentésnél. A végső döntés meghozatalában pedig jelentős szerep jut az információknak, a forrásoknak és a hitelességnek. A közvéleményt jelentősen tudják formálni az elérhető információk, legyen az pozitív irányba, mint a reziliencia vagy a bizalom, illetve negatív irányba, mint a kockázatészlelés (Page et al. 2006). Ideális esetben megfelelően kerülnek menedzselésre az eljuttatott információk, és rajtuk keresztül realiztikus képet szerezhetnek az emberek, de ez az internet korában szinte lehetetlen. A médiának komoly hatása van egy turisztikai desztináció imázsára is (Toanoglou et al. 2021).

A média előidézője lehet a fogyasztók összezavarásának, ami aztán hozza magával a kockázatészlelést. Különösen igaz ez a televízió és az általános tartalmakat közlő közösségi média esetében (Chemli et al. 2020). Összegezve, fontos a média kezelése során az, hogy az utazni vágyó egyén kockázatcsökkentő eszközt lásson az információban és ne azt növelőt. Azonban az internet korában ennek menedzselése nagyon nehéz, és sokszor a fogyasztó magában dönti el, hogy kinek hisz vagy kinek akar hinni. Ez utóbbira reflektál Rather (2021) kutatási eredménye, amely a közösségi média esetében, egyfajta pozitívumként emeli azt ki, hogy a márka iránti elköteleződés egyik fontos terepe lehet ez a kommunikációs csatorna.

Fontos, hogy a média közvetítőként is fellépjen a szakmai tanácsok továbbításakor, ugyanis fel kell készíteni az egyéneket egészségügyileg is az utazásra (Felkai 2021). Az egyes védőeszközök szakszerű használatáról szóló tájékoztatás ugyanolyan fontos, mint a pandémia alakulásáról szóló jelentések. Jó példák az olyan megoldások is, amelyek az utazási illúzió látszatát keltik, ám mégis találkoznak az utazni vágyók a kipróbált szolgáltatás során az egészségügyi intézkedésekkel, még az utazási lehetőségek kihasználása előtt (Kökény–Kökény 2021). A technológiai innovációk, amelyek akár az adott szolgáltató üzemeltetését is megreformálhatják – így enyhítve az új típusú, Covid19-pandémia által előidézett veszélyeket –, szintén fontos kockázatcsökkentők lehetnek (Shin–Kang 2020). A fertőtlenítés és tisztaság fontossága a fizikai környezet oldaláról egy szolgáltatás esetében szintén jelentősen csökkentheti a kockázatészlelést (Zemke et al. 2015). Ez utóbbira a leginkább az online értékelések során keresnek információt az utazók (Xie et al. 2014). Kim et al. (2021) kimutatta, hogy a robotok által üzemeltetett szállodákra nagyobb volt a kereslet, mint a személyes üzemeltetésű és kiszolgáló egységekre, a pandémia idején.

A média mellett a kormányok viselkedése és rátermettsége is csökkentheti vagy éppen növelheti az észlelt kockázatot (Abraham et al. 2020). A kutatók megállapították, hogy egyes emberek a kormányokat okolják a vírus terjedése miatt, amely befolyásolhatja a turizmusban, a jövőbeli úti célok kiválasztásában az egyéneket. Ha tartósan nem sikerül enyhíteni egy adott desztinációban történő fenyegetettséget, akkor különböző okokból kifolyólag hosszútávon is elkerülhetik azt a turisták (Agyeiwaah et al. 2021). Ilyen például a H1N1 vírus vagy a terrorizmus, amelyek jelenléte teljesen ellehetetlenített adott területeket a turisták fogadásától. A kormányzattól független működésképtelenséget vagy negatív imázst és ezáltal a visszaeső nemzetközi turistaérkezéseket, kompenzálni lehet a belföldi turizmus népszerűsítésével, de ez csak akkor lehet eredményes, ha a fenyegetettséget kompetensnek tűnően próbálja a kormányzat kezelni (Agyeiwaah et al. 2021). Az észlelt kockázatot pedig ez esetben az adott fenyegetettség észlelt pozitív vagy negatív hatása is alakíthatja, így növelve vagy csökkentve a kockázatészlelést. Ez a hatás pedig igen széles spektrumú lehet (gazdasági, társadalmi, technológiai, munkahely elvesztés stb.), amelyet nehezen tud egy kormányzat teljesen lefedni (Agyeiwaah et al. 2021). A kormányzati segítség nemcsak a kommunikációban segíthet a turizmus megítélésén, hanem a szolgáltatók kárpótlásának támogatásában, a szektort támogató politikai hozzáállásban (Kovács et al. 2021), vagy az új, belföldi desztinációk megismertetésében is megjelenhet (Page et al. 2006).

KUTATÁSMÓDSZERTAN ÉS KUTATÁSI KÉRDÉSEK

A kutatás célja és fő kérdései

A kutatás célja feltárni, hogy a Covid19-pandémia első hulláma milyen hatást gyakorolt a magyar társadalom veszélyérzetére a 2020. évi nyaralásuk tervezésével és megvalósításával kapcsolatban. A kutatást nagy mintás, kvalitatív kutatással valósítottuk meg. Összesen három fő kutatási kérdésünk volt. Az első kutatási kérdés esetében azt vizsgáltuk, hogy mi jellemzi a fogyasztók kockázatészleléseit. Ezzel arra a szakirodalmi (Cui et al. 2016) felvetésre is válaszolunk – amely a gyakorlati megoldások szempontjából is hasznos lehet –, hogy melyik kockázatészlelés mikor és mennyire fontos a nyaralás-vásárlási folyamatban.

K1. Milyen kockázatokat észlelt a fogyasztó az utazásfoglalása során?

A második kutatási kérdés esetében a kockázatcsökkentési stratégiák hatását, illetve a kockázatcsökkentési stratégiák faktorának alapjait vizsgáltuk. A szakirodalmi eredményekből jól látható volt (Adam 2015, Chemli et al. 2020), hogy az információ szerzése a központi eleme a kockázatcsökkentésnek, legyen az a megbízható márkához, a kontrollérzet növeléséhez vagy összességében a tájékozódáshoz kapcsolódó. A kapcsolódásokat és a különbségeket a kvalitatív kutatásban és a kvalitatív kutatás kvantifikálásának módszerével elemezzük.

K2. A fogyasztó milyen kockázatcsökkentési és -kezelési eszközöket használt a nyaralás-vásárlása és -megvalósítása során?

Az egész elemzés kulcskérdése a kockázatészlelés és a kockázatkezelés tárgyköre körül alakul. Azonban a kutatás egészének alapvető kapcsolódása a gyakorlathoz, az utazási szándék mérésén keresztül valósul meg. A harmadik fő kutatási kérdés így arra vonatkozik, hogy maga az a teljes folyamat, amely a kockázatészlelés és a kockázatkezelés eredményéből alakul, hogyan és milyen összefüggés rendszerben befolyásolja az utazási szándékot. Ezt a kérdést Karl és Schmude (2017), valamint Csapó és Törőcsik (2019) kutatására alapoztuk.

K3. Hogyan jelenik meg az utazási szándék az utazók biztonságérzetében?

Kutatás lebonyolítása

Kutatási kérdések megválaszolásához a szekunder irodalom feltárása után kvalitatív adatgyűjtést alkalmaztunk. A kvalitatív technikák közül a strukturált mélyinterjúkat választottuk. Összesen 111 főt kérdeztünk meg egyetemi hallgatók bevonásával 2020 októberében, kényelmi mintavétellel. Mind a 111 fő olyan volt, aki 2020 nyarán elutazott valahová nyaralás céljából. Megkértük az interjúalanyokat, hogy emlékezzenek vissza a 2020-as nyári élményeikre és értékeljék az utazás előtti gondolataikat, és az utazás során tapasztaltakat. Ha valaki többször is utazott, megkértük, hogy egyet válasszon ki közülük. A mintában törekedtünk a nemek és a kor szerinti heterogenitásra, valamint fele-fele arányban találhatóak belföldi és külföldi úti célú nyaralások. Az interjúk átlagosan 20-55 percesek voltak és a Budapesti Corvinus Egyetem hallgatói végezték előre pontosan meghatározott interjú guide (34 darab kérdés) alapján személyesen, különböző helyszíneken.

Az interjú guide három fő részt tartalmazott. Az elsőben az utazási információkra vonatkozó kérdések voltak, amelyek az utazás általános bemutatására vonatkoztak. A második blokkban voltak az információgyűjtésre vonatkozó kérdések, amelyek jellemzően az utazás előtti szakaszt vizsgálták. A harmadik tömbben található a vásárlásra és a megvalósításra utaló kérdéseket, amelyek a konkrét foglalásra vonatkoztak már. A három fő rész mellett voltak még a demográfiai jellemzőket vizsgáló kérdések, valamint egy olyan kérdés, ahol be kellett mutatnia a válaszadónak, hogy mennyiben változtatott a nyaralás foglalás és megvalósítás közbeni szokásain a koronavírus hatására, volt-e a vírusnak bármilyen befolyása az utazására. Azonban az interjúk egy előre pontosan meghatározott, merev és jól fókuszált struktúrát követtek. Ezzel is minimalizálásra került a különböző alanyoktól kapott válaszokban fellelhető esetleges torzítás lehetősége (Corley–Goia 2004).

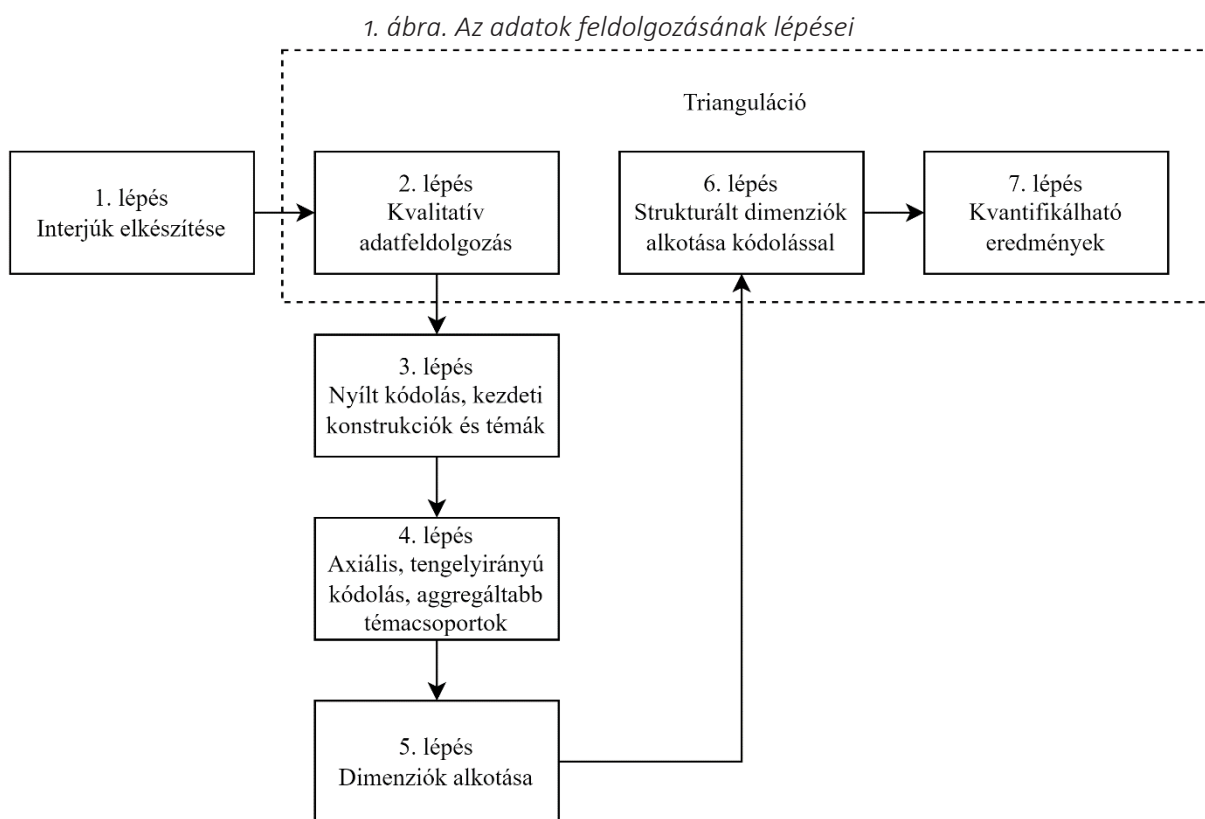
Az adatok elemzésének módszere

A strukturált interjúkat magnitudinális kódolási technikával elemeztük. Ez a technika hasonlít a kvantitatív, statisztikai tartalomelemzés megközelítéséhez (Gyulavári et al. 2014). A kódolás során a kevert módszerrel dolgozó kutatások is támogathatók, oly módon, hogy egytől háromig, egytől ötig és így tovább, adunk egy értéket az adott kulcsszónak attól függően, hogy mennyire erősen, intenzíven vagy gyakran jelent meg az adott szövegrészben („*magnitude coding*”) (Saldana 2013). Az interjúk során nemcsak a kulcsszavakat szerettük volna fellelni, hanem azok megjelenésének vagy az azokra utalásnak gyakoriságát és intenzitását is mérni. A minta nagysága megengedi, hogy statisztikai elemzésnek vessük alá az eredményeket. Emellett a kódolási technikával mélyebb értelmezést is tudunk majd tenni. A szakirodalom azonban megjegyzi, hogy ez korántsem lesz olyan pontos számszerű eredménnyel bíró analízis, mint egy kvantitatív kutatás (Saldana 2013).

Az eredmények elemzése három lépcsőben történt (Corley–Goia 2004). Az első szinten a nyílt kódolás után kezdeti konstrukciókat, témákat azonosítottuk. Ekkor frázisokat, kulcsszavakat kódoltunk a meglévő szö-

vegből. Ezt követően a második körben axiális, tengelyirányú kódolással kapcsolódásokat kerestünk a meglévő témákban, konstrukciókban, hogy egy magasabb szintű, aggregáltabb faktor csoportot, kategóriát tudjunk alkotni. Ez már a második szint. Ekkor már a fő kulcsszavak a témákba kerülnek. Végezetül ennél még eggyel magasabb rendű volt az, amikor a másodrendű faktorokból, konstrukciókból sikerült fő dimenziókat alkotni szintén valamilyen tematikus összefüggés alapján. Ezek a dimenziók később segíthetnek egy strukturális modell kialakításában is (Corley–Goia 2004).

Azonban fontos megjegyezni, hogy ez a dimenzió-szűkítési megközelítés korántsem lineáris jellegű, inkább kétirányú összefüggések, mintsem egyirányú hatások azonosíthatóak vele (Corley–Goia 2004). Egyszerre alkotható olyan dimenzió, amely megtalálható valamilyen formában a meglévő elméletekben is, valamint olyan új csoport is, amely a kutatás eredményei alapján került újszerűen definiálásra. Az interjúk hanganyagainak leírásában asszisztenseket vettünk igénybe, de a kódolást, a csoportképzést és a teljes elemzést két körben, mi magunk végeztük el. Az adatok más jellegű kvantifikált elemzéséhez az „IBM SPSS Statistics 27”-be történő adatbevitelben szintén részben asszisztáltak a kutatáshoz, de a kódolási technikát, illetve az elemzést szintén két körben mi végeztük el. Összességében a kvalitatív adatokat feldolgoztuk feltáró jelleggel, strukturált dimenziókban kódolás után, illetve kvantifikált eredményekkel, teljesen leíró módon (1. ábra). Ez a trianguláció nagymértékben segítette az adatok megbízhatóságát és az eredmények validációját. Szoftveres segítséget (IBM SPSS Statistics 27) csak az adatok kvantifikált módon történő leíró elemzéséhez használtunk.



Forrás: Saját szerkesztés

EREDMÉNYEK

Az interjúk feldolgozása során három szinten lehetett a strukturális csoportosításokat elvégezni. Az első szinten, az elsőrendű faktorok esetében összesen 21 témát és hozzájuk 81 jellemzőt lehetett azonosítani. Ezt követően a 21 elsőrendű témához tartozó 81 jellemzőt 9 másodrendű faktorba lehetett szűkíteni. Ezt a 9 másodrendű faktort is össze lehetett vonni, egymástól tartalmában többnyire eltérő, de belül homogén jellegű, négy fő dimenzióba. Ez a négy fő dimenzió feleltethető meg egy magasabb rendű látens változónak és közelíthet egy kapcsolatrendszeren és viszonyrendszeren alapuló modellhez; még ha a kvalitatív kutatás jellege miatt nem is lehet pontosan megmondani a dimenziók közötti pontos sorrendiséget, illetve a kapcsolatok irányait és a hatások mértékét. A kvalitatív eredmény-prezentálást kontextusba helyező kvantifikált eredmények helyenként leíró módon, egyszerű megoszlásokként, máskor – ahol lehetséges volt – tesztstatisztikával, szignifikáns összefüggésekre rámutatva kerülnek megjelenítésre. A kvalitatív részen kódutasítás alapján hárman végeztük a kódolást, míg a kódolás után három lépcsőben dolgoztuk fel az eredményeket.

A 111 válaszadó 51,4%-a (57 fő) külföldre, míg 48,6%-a (54 fő) belföldre tett utazásáról nyilatkozott a kutatásban. Szomszédos külföldi országba 59,6% (34 fő), míg távolabbi külföldi országba 40,4% (23 fő) utazott. A megkérdezettek átlagéletkora 29,4 év (10,4 év szórással) volt. A nők és a férfiak közel azonos arányban képviselték magukat, (50,4% nő, 56 fő, 49,6% férfi, 55 fő). A minta közel egyharmada tanuló (36 fő), míg majdnem kétharmada alkalmazott volt (71 fő). A belföldi és a külföldi úti cél tekintetében is arányos volt a megoszlás, nem voltak szignifikáns eltérések a megfigyelt demográfiai szegmensekben. Kutatási mintánk elsősorban kvalitatív célokat szolgált, nem törekedtünk a reprezentativitásra, sokkal inkább az utazók, úti célok és utazási stratégiák sokféleségét próbáltuk elérni. Elemzésünk tehát sokkal inkább feltáró jellegű, nem az általánosítást, hanem a kockázatkezelési stratégiák hátterét kívánja feltárni. Eredményei segítik a megértést, és a későbbiekben egy nagyobb mintás, reprezentatív adatfelvétel hipotéziseinek kialakításához szolgálhatnak alapul.

A kockázatészlelés dimenziója

A kockázatészlelés közvetlenül nehezen volt kimutatható az alanyoknál. Ennek okai között első helyen a járványhelyzet 2020 nyári kedvező állapota jelent meg, illetve az, hogy sokan az utazás célpontjának éppen azért választották azt, ahová utaztak (belföldi út vagy autóval megközelíthető szomszédos ország), mert azt már nem tartották kockázatosnak. Bár ennek ellentmond, hogy a belföldre utazók érezték a legtöbb kockázatot, de nem a saját, végül megvalósult utazásukkal kapcsolatban, hanem általánosan a nyári utazástól tartottak, főleg a külföldi iránytól. Közvetett módon a kockázatcsökkentésen, a mérlegelési tényezők számbavételén, az információgyűjtési szokások alakulásán, az utazási paraméter változtatásán, az összélmény megítélésén, valamint némileg az ajánlási szándékon keresztül voltak kimutathatóak a félelmek.

„Végül a nyugodt járványhelyzet miatt olyan volt az idej nyalalás, mint egy szokásos nyári utazásunk, csak kicsit figyelni kellett a szabályokra” (egy belföldre utazó alany).

Az, hogy a kockázatészlelés konkrét megkérdezése nem vezetett számszakilag kimutatható eredményre, jól magyarázza az elemzés során észlelt általános tapasztalásainkat is. Az eredmények feldolgozása során erre három választ kaptunk. Az első, hogy az alanyok úgy vélekedtek, azért utaztak el végül, mert abban az utazásban már nem találtak kivétlenül, fenyegetettséget vagy esetleg az észlelt rizikó már a biztonságos toleranciazónán belülrre került és vállalhatóvá vált. A másik magyarázat abban jelent meg, hogy a válaszadók máshol számoltak be a kockázatészlelésükről. Végül a kockázatészlelés értelmezése nehézkes volt jó pár alanynál, többen még a kérdést sem értették, nem tudták értelmezni, hogy mi az, hogy kockázatészlelés. Azonban a fenyegetettségér-

zet, a félelemérzet vagy a veszélyérzet aspektusaira jobban reagáltak, értelmezhető válaszokat tudtak adni az interjúk során.

„Nem volt bennem különösebb félsz, mert minden eshetőségre felkészültem, jobban, mint máskor” (egy külföldre utazó alany).

A kockázatészlelés fő dimenzió alatt három másodrendű faktor, és 30 elsőrendű jellemző került elkülönítésre kilenc témában. A három másodrendű faktor közül kettő teljes mértékben a koronavírus-járványhoz volt kapcsolható közvetlen és közvetett módon, míg egy faktor szinte teljesen független volt tőle, és magához az online módon történő foglalás és vásárlás aggályaihoz volt sorolható. Ez volt az online technológiához kapcsolható kockázatészlelés szegmense.

A legerősebb félelemérzet a koronavírushoz közvetlenül kapcsolódó egészségügyi aggályokhoz, illetve a koronavírus-járványhoz közvetetten kapcsolódó teljesítménybeli és pénzügyi kockázatészlelésekhez kapcsolódtak. Az ezeket észlelők szignifikánsan nagyobb észlelt teljes kockázattal jellemezhetőek. Ugyanez igaz a belföldre utazóknál a külföldre utazókhöz képest, vagy a szomszédos országba utazók esetében a nem szomszédos országokba utazókhöz képest. Ráadásul a külföldre utazók szignifikánsan (p -érték=0,004; eta-négyzet=0,086; $df=110$; F -próba=8,627) nagyobb arányban terveztek a megkérdezés idejére is egy belföldi vagy külföldi utazást (átlag 4,6, szórás 1,84), mint a belföldre utazók (átlag 3,4, szórás 1,95). Így látható, hogy a kockázat észlelésében észrevehető különbségek e két csoportban a további utazástervezéssel kapcsolatos óvatosságban is megjelentek. Emellett érdemes még megemlíteni, hogy azok, akiknek volt lemondott korábbi nyaralásuk a 2020. márciustól 2020. június elejéig tartó időszakban, 2,3-as átlagú teljes kockázatot észleltek (szórás 1,34), míg akiknek nem volt ilyen lemondásuk 2,1-es átlagút (szórás 1,06). A koronavírushoz közvetlenül kapcsolódó mentális félelmek és szorongás, illetve a közvetetten kapcsolódó idő és társadalmi észlelt kockázat jelent még meg a kutatás során. Az online térhez, technológiához kapcsolódtak a csalástól, az átveréstől és a hamis információktól való félelmek, valamint a személyes és pénzügyi, fizetési adatok elvesztéséhez kapcsolódó aggályok.

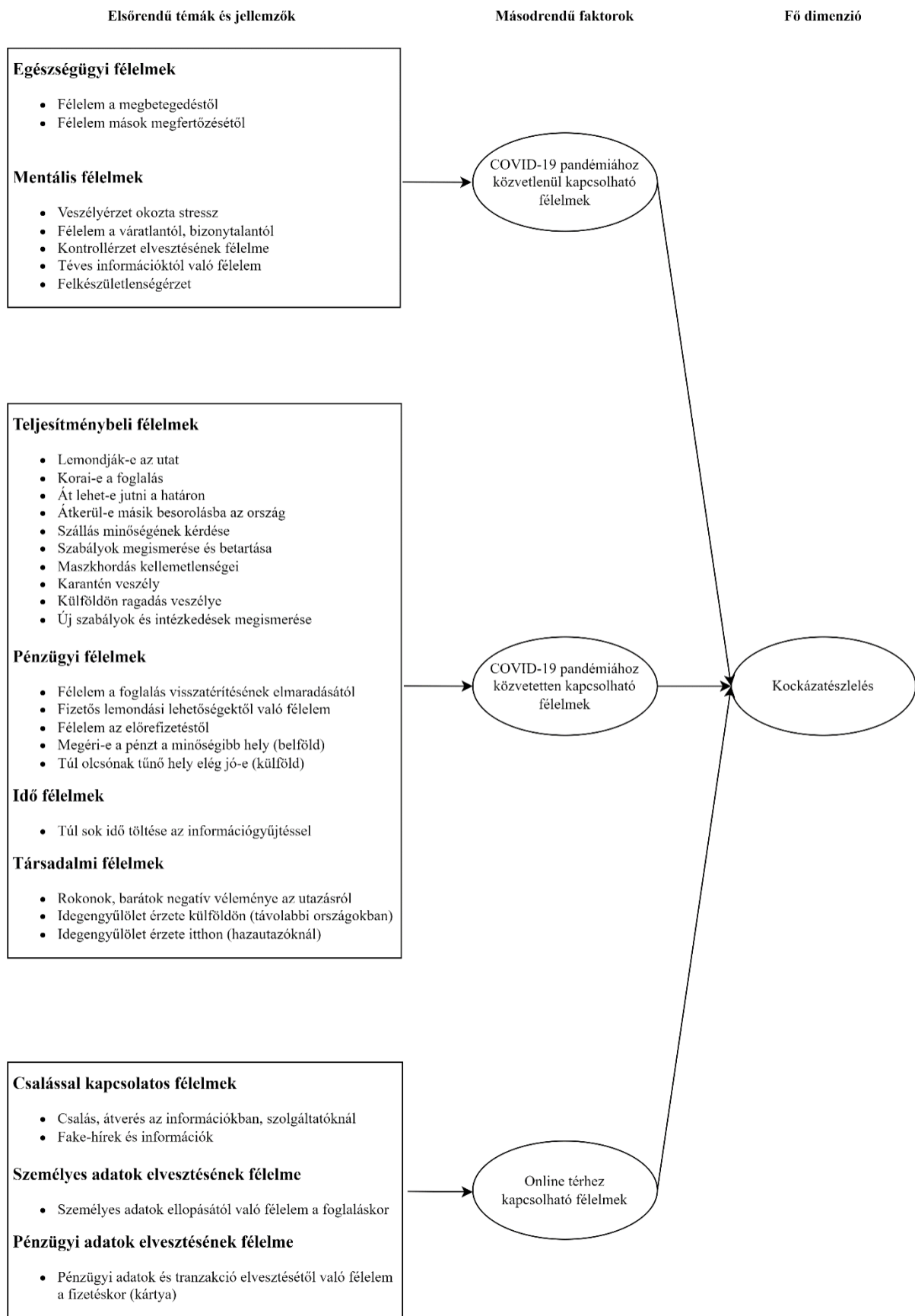
„A végén már mindent is olvastam a neten, főleg a Facebook-on, hogy bármi megtörténhet. Akkor éreztem úgy, hogy ennyi információ elég is volt” (egy külföldre utazó alany).

„Az utca másik oldaláról üvöltöttek rám, hogy vegyem fel a maszkot, miközben az utcán nem is kötelező, de eléggé turistának néztem ki” (egy külföldre utazó alany).

Úgy tűnik, hogy a három másodrendű faktor (Covid19-pandémiához közvetlenül kapcsolódó kockázatészlelés, Covid19-pandémiához közvetetten kapcsolódó kockázatészlelés, online térhez kapcsolódó kockázatészlelés) együttesen jelenik meg a nyaraláshoz köthető teljes kockázatészlelés kialakítása során, azonban nem egyenlő súlyban. Ezen súlyok közötti eltérő eredmények alapján képezhetőek szegmensek az alanyok között. Végezetül a klasszikus kockázatészlelés-típusok közül a fizikai és a pszichológiai annyira dominánsan kapcsolódnak a koronavírushoz, hogy őket érdemes külön kiemelni és elemezni, mint a koronavírushoz közvetlenül kapcsolódó kockázatészleléseket. A Covid19-pandémiához közvetetten kapcsolódó másik négy kockázatészlelés (teljesítménybeli, pénzügyi, idő és társadalmi) esetében egy kicsit bővebb az értelmezési keret, amiben megjelentek a koronavírus-járványon túlmutató észlelések is. Látható azonban, hogy a koronavírushoz kapcsolódó, főleg egészségügyi és teljesítménybeli félelmek dominálták a kockázatészlelési folyamatot.

A 2. ábrán foglaltuk össze a kockázatészlelés fő dimenziójának részleteit. A kockázatészlelés dimenziójában 3 másodrendű faktor és 9 elsőrendű témában összesen 30 jellemző került jól elkülöníthetően megállapításra.

2. ábra. A kockázatesztelés dimenziójának részletei



Forrás: Saját szerkesztés.

A kockázatcsökkentés dimenziója

A kockázatcsökkentés lefedi a kockázateszlelés előbb bemutatott minden dimenzióját és faktorát. A kockázatcsökkentés három fő eszköz használatában jelent meg az interjúalanyoknál: az információgyűjtés és-forrás kérdése, az úti cél kiválasztása és az egészség megővése. Ez a három tényező erősen hatott egymásra is, mint mögöttes indokok. Ez azt jelenti, hogy az úti cél kiválasztásában is szerepet játszott az egészség megővése, mint ahogy az információgyűjtés is nagyrészt az úti cél biztonságával és az egészségügyi helyzettel volt kapcsolatos. Azonban voltak más felhajtó erők és eltérések a három tényező tekintetében.

„Azokat az oldalakat, amiket használtam, mindenki használja, így nincs okom bennük kételkedni, megbízhatóak” (egy külföldre utazó alany).

Az alapvető kockázatcsökkentő eszköz az információgyűjtés volt, amihez szorosan kapcsolódott a megbízható információforrások keresése. Az információgyűjtés központi eleme a járványgörbe állapotáról és a járványhelyzet alakulásáról történő tájékozódás volt. Ez a fajta információszükséglet egyszerre jött az egészségügyi félelmekből, de főleg a teljesítményhez kapcsolódóan, ugyanis az alanyok úgy érezték, hogy a járványhelyzet alakulása az, ami a leginkább befolyásolta az utazási terveiket és az utazás sikeres megvalósításának lehetőségét.

Információs igény merült még fel számos adminisztratív szemponttal kapcsolatban, különösen a szállás minőségéről, azon belül annak higiéniai feltételeiről. Ez az információ tűnt a második legfontosabb tényezőnek (45,8%-a a válaszadóknak ezt tartotta a elsődleges szükséges információnak). Ebben már inkább az egyéni egészségügyi szempontok domináltak. Az egyén egészségének közvetlen biztosítása céljából (mekkora az esély megbetegedni, milyen súlyosságú a betegség) a válaszadók 15,6%-a keresett információkat. Dominált még a(z) (be)utazási feltételekkel kapcsolatos információk keresése (30,3%) és a helyszínhez kötődő hírek és feltételek megismerése (25,0%). Többen említették a programokkal kapcsolatos információszükségletet is (28,1%), mint az utazási döntést meghatározó kritikus pontot oly módon, hogy egyrésztől ne beltériek, hanem lehetőség szerint inkább kültériek vagy természetbe szervezettek legyenek, másrészt ne legyenek annyira népszerűek, nehogy túl sokan legyenek rajta. Igyekeztek a megszokotthoz képest kevesebb programot szervezni egy napra, vagy éppen akár kerültek is (főleg a szervezett) a programokat. Végezetül az információk között szerepelt még az árak mértékéről való tájékozódás (21,9%), nehogy túl drága legyen egy szolgáltatás ahhoz képest, hogy az ténylegesen mennyit ér. A külföldre utazók esetében az alacsony árazás még előny is volt, ugyanis többen elmondták, hogy *„ilyen olcsó árakkal és egyben ilyen kevés turistával még nem találkoztam, de valószínűleg nem is lesz már ilyen soha”* (egy külföldre utazó alany).

A másik fő kockázatcsökkentő eszköz az úti cél kiválasztása volt. A legtöbb esetben látható, hogy a megkérdezettek leginkább azért utaztak belföldre – vagy ha külföldre, akkor többségében egy szomszédos országba –, mert ezeket a helyszíneket kevésbé érezték veszélyesnek, illetve úgy vélték, hogy a nyaralásuk során az esetleg ott felmerülő kockázatokat jobban tudják kezelni, mérsékelni vagy teljesen eltüntetni. Az eredmények feldolgozása során világossá vált, hogy a kulcsfogalom a biztonságérzet megteremtése. Úgy tűnik, hogy az alanyok kellően biztonságosnak azt a helyszínt érezték, amelyre végül elutaztak. Ezzel párhuzamosan érdekes eredmény, hogy egyébként a belföldre utazók észlelték a legtöbb kockázatot, őket követték a szomszédos országba utazók, végül a távolabbi országba nyaralni menők észlelték a legkevesebb kockázatot. Így azt lehet állítani, hogy az utazási cél kiválasztása nem csökkentette le teljesen a kockázatokat, de azt a célterületet érezték a legkevésbé veszélyesnek. Ez azért fontos, mert a kutatásban olyan alanyokat vizsgáltunk, akiknek az utazási szándéka pozitív volt, és az előzőek alapján a kockázat észlelése nem vette el a kedvüket magától az utazástól,

azonban a helyszín kiválasztásában fontos szerepet játszott már a biztonságérzet megteremtése (kockázatészlelés és kockázatcsökkentés kombinációja). Mindezek alapján soroltuk a kockázatcsökkentő eszközök közé az úti cél kiválasztását is.

„Végül a belföldi utazás tűnt a legbiztonságosabbnak és a legkiszámíthatóbbnak” (egy belföldre utazó alany).

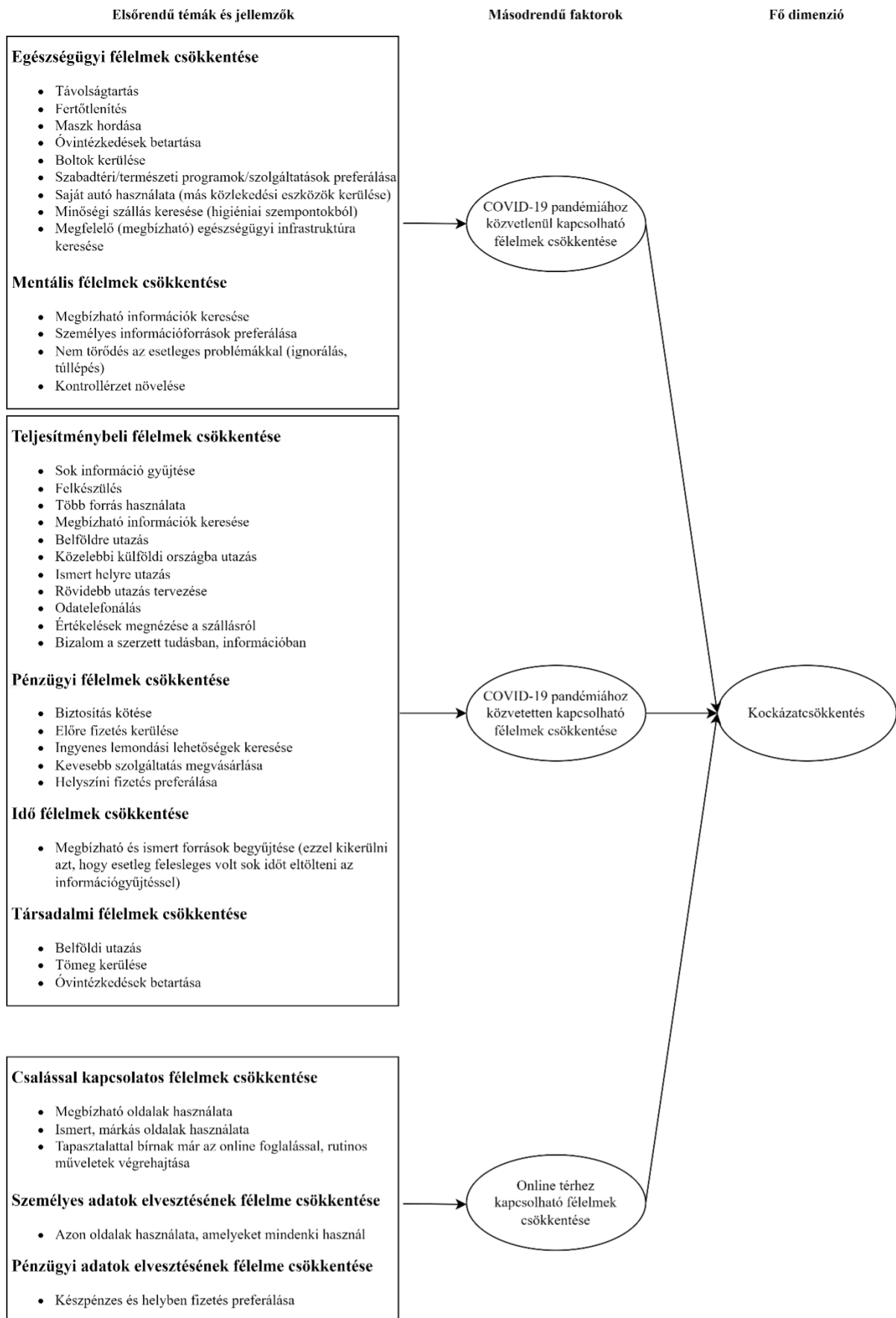
A harmadik nagyobb terület a fő kockázatcsökkentő eszközök között, leginkább az egészség közvetlen megóvásával volt kapcsolatos. A nyaralás során (és nem előtte) történtek az idetartozó elővigyázatosságok, kockázatcsökkentések. Ez pedig az óvintézkedések betartásában, sőt, a kötelező elemeken túli elővigyázatosságban nyilvánult meg. A legtöbb helyen az óvintézkedés a kötelező maszkhasználat volt, jellemzően a szolgáltatók telephelyein (szállás, étterem, programok, zárt terek, közlekedési eszközök). Voltak alanyok, akik használták a maszkot az utcán, a strandon, a természetben is, főleg az egészségügyi megfontolások miatt. Egy-két olyan alany volt, aki félt attól, hogy nem ismeri pontosan a helyi szabályokat, így emiatt mindenhol hordta a maszkot, legyen az külföldre tett látogatás vagy belföldi utazás. Egy-két távolabbi külföldi desztinációban kértek tesztet vagy kötelező kézfertőtlenítést. Azonban az alanyok sok esetben elővigyázatosságból használtak kézfertőtlenítőt és tartották a megfelelő távolságot az emberektől. Kerülték a tömegrendezvényeket vagy az olyan zárt tereket, amelyekben többen zsúfolódhattak volna össze. A saját autót is sok esetben egészségügyi megfontolások miatt használták, az ilyen válaszadók a repüléstől, a buszozástól és a vonatozástól ódzkodtak is.

Az ilyen kockázatcsökkentőknél nagyon erős egészségügyi félelmeket azonosítottunk. Sokan a szállást is az alapján választották ki, hogy rendszeresen takarítják-e vagy fertőtlenítik-e ott a szobákat. A szállásválasztásnál a tömeg kerülése is fontos szempont volt, ezért mentek többen is magánszálláshelyre vagy apartmanházba. A boltokat és a helyben vásárlást is azért kerülték az alanyok, mert félték, hogy sokan lesznek egy helyen és esetleg elkapják a vírust. Ha mentek is boltba, akkor a családból csak egy fő. Kerülték a zárt térben rendezett programokat, de összességében is inkább saját szervezésű, független és kötetlen programokat terveztek maguknak az ilyen alanyok.

„Rossz érzés volt, hogy sok mindenre kell figyelni – fertőtlenítés, maszkhordás, szabályok –, bár így érzetem magamat biztonságban” (egy belföldre utazó alany).

A kockázatcsökkentésre való törekvésnek árnyoldalai is voltak. Egyrésztől növelhették is a kockázatot, mind tartalmi szinten (kimenetel bizonytalansága), mind a források hitelessége, illetve hiteltelensége miatt is. Ez főleg azoknál jelent meg, akik több információt kerestek, így könnyebben futottak bele egymásnak ellentmondó vagy kétes eredetű információba, információforrásba. Másrésztől pedig a túlzott kockázatcsökkentési szándék (amit némileg a helyzet okozott is) az utazási élmény rovására is mehetett, folyamatosan lebegtetve a veszély lehetőségét. A legtöbben a maszkhordást, a tömeg kerülését (és vele együtt az élel, a nyüzsgés és a zsongás hiányát) és az állandó fertőtlenítést hozták fel olyan elemként, amelyek miatt nem voltak teljesen megelégedve a nyaralásukkal, vagy a nyaralási élmény nem volt teljes és hiányérzetet okozott a számukra. Harmadszor, aki kevésbé bízott egy-egy forrás hitelességében, kevésbé tekintette hitelesnek a megszerzett információkat is. Végezetül, olyan paradox helyzetek is kialakulhattak, amikor kockázatcsökkentés céljával futottak bele kockázatészlelésbe az alanyok, mint például azok a belföldi utazók, akik vízpartra, strandra, fürdőkhöz látogattak, ahol végül nagy tömeg fogadta őket. A kockázatcsökkentés abban a formában is növelhette a kockázatot és így annak észlelését is, hogy a váratlan helyzetbe került alanyok már nem tudták vagy nem is akarták csökkenteni a kockázatot. A váratlan helyzetet olykor maga a kockázatcsökkentő eszköz használata idézte elő. Az eredményekből jól látható, hogy a kockázatcsökkentő eszköz használata több módon is lehet kontraproduktív.

3. ábra. A kockázatcsökkentés dimenziójának részletei



Forrás: Saját szerkesztés.

A kockázatcsökkentés dimenziójában ugyancsak 3 másodrendű faktor került elkülönítésre (3. ábra). Ezen belül pedig 9 elsőrendű témában összesen 38 tényező jelent meg.

A kockázatészlelést növelő elemek dimenziója

Alapesetben, ahogy a szakirodalomban is láthattuk, az előbb bemutatott kockázatcsökkentő eszközök használata csökkentette a kockázatészlelést vagy a kockázatészlelés csökkentése céljából került alkalmazásra. Ahogy az előző fejezetben is rámutattunk, mégis voltak olyan kockázatcsökkentő eszközök, amelyek (túlzott) használata végül vagy a bizonytalanságot, vagy a negatív következmény súlyosságát (azaz a kockázatot) növelték. Ezen folyamatot nevezhetjük kontraproduktív kockázatcsökkentésnek is, amely elsősorban az információgyűjtésből fakadt. Az információgyűjtésnek pedig két eleme is befolyásolta ezt a jelenséget: az információk tartalma és az információ forrása. Az előbbi befolyását inkább a kvalitatív elemzésben elhangzottakkal tudjuk igazolni, például többen jelezték, hogy *„egy idő után már azt éreztem, hogy az információk ellentmondanak egymásnak”*. A kockázatészlelést növelő elemek dimenziójában jelent meg a bizalom is az információ tartalmával kapcsolatosan, amelyet egyesek intuitívan, belső megérzésből alakítottak ki, míg mások az információ forrásában bíztak meg. Másrésztől azok, akik a televízióból, a koronavírus portálokról és a közösségi oldalakról tájékoztak kicsivel magasabb kockázatot észleltek az utazás előtt, illetve az utazás ideje alatt a helyszínen is.

„A közösségi médiában is már írtak mindent, a televízióról meg nem is beszélve” (egy belföldre utazó alany).

Kérdés ilyenkor, hogy mi volt előbb: a kockázat észlelése és annak sikertelen csökkentési szándéka vagy a kockázatcsökkentési kísérlet és az abból fakadó magasabb (vagy további) kockázatészlelés. Ezt két oldalról lehet megközelíteni. Az egyik, hogy a válaszokból úgy tűnt, ha nem is növekedett meg a kockázatészlelés mértéke a kockázatcsökkentő eszköz használatával, az akkor sem csökkent az alanyoknál, tehát nem csökkentette az észlelt kockázatot a kockázatcsökkentő eszköz. Ez jelentheti azt is, hogy nem sikerült megtalálni a legjobb, legalkalmasabb rizikócsökkentési stratégiát, de azt is jelentheti, hogy ezek a információforrások új veszélyekre mutattak rá (bizonytalanság növelése) vagy a meglévő veszélyek mértékét kicsit fokozták (negatív következmény súlyának növekedése). Továbbá a kockázatcsökkentés hatékonyságát támasztja alá az is, hogy az utazás ideje alatt a helyszínen is nagyobb fokú kockázatot észleltek, illetve nagyobb stresszt éltek át ezek az alanyok. Azonban meg kell említeni, hogy a kutatás kvantifikált eredményei ezt csak nem szignifikánsan támasztják alá.

A másik oldal, ami véleményünk szerint jobban prezentálja a kockázatcsökkentés kontraproduktív hatását, az az információ tartalmából eredő kockázatészlelés szintjének direkt növekedése. Erre példa leginkább, amikor az *„ellentmondásos információk”*-ra hivatkoztak az alanyok, illetve a negatív tapasztalatok felnagyítása jelent meg, főleg a külföldre utazók esetében (határátlépéssel, szabályok betartásával kapcsolatosan leginkább). Maguk a tartalmi problémák is inkább a külföldre utazóknál jelentek meg jobban, és közülük is inkább a szomszédos országba utazók vették ezt jobban észre. Olykor a koronavírus-fertőzés veszélyességével kapcsolatban láttak még ellentmondásos információkat, illetve a különböző óvintézkedések hasznosságával is, amely az egészségügyi kockázatészleléseiket növelte némileg. Összességében azoknál, akik hosszabb ideje követték a híreket, eseményeket és gyűjtöttek információkat, nagyobb mértékben (nagyobb is volt rá az esély) jelentkezett ez a jelenség.

A másik nagyobb témakör, ami a kockázatészlelést növelte, az a helyzet okozta változó környezet. Azt is lehet mondani, hogy nehéz volt felmérni a negatív kimenetek súlyosságát, illetve azok bekövetkezésének esélyét. Ezt különösen a járványhelyzet változása, romlása, majd a nyár eleji javulása okozta. Augusztustól a járványhelyzet ismételt romlása azt eredményezte, hogy volt olyan alany, aki lerövidítette úgy a külföldi nyaralását,

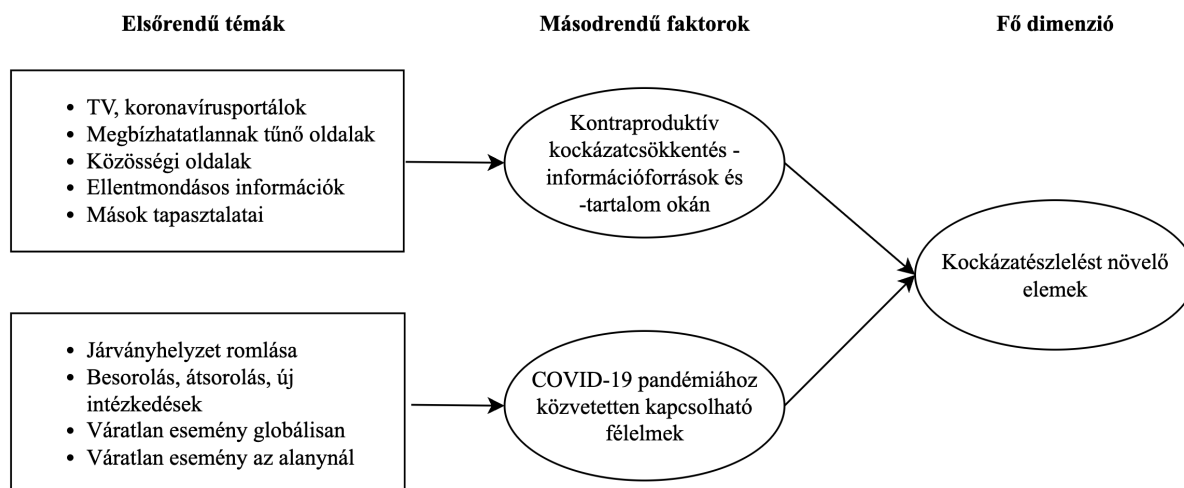
hogy augusztus 31-re már hazaérjen, és ne lógjon túl az adott hónapon, „mert ki tudja, mi lesz szeptembertől”. A járványhelyzet az egészségügyi kockázatok mellett a teljesítménybeli és pénzügyi kockázatokat növelte jelentősen, ugyanis az alanyok féltek az új intézkedések bevezetésétől, illetve az adott célszág vagy Magyarország romló („más színű”) besorolásától. Ráadásul azt láttuk, hogy a váratlan események bekövetkezése ezen külső, társadalmi tényezőkből fakadó elemek mellett, egyéni is. Az alanyok közül többen is féltek attól, hogy nehogy ők legyenek betegek, koronavírusal fertőzöttek, vagy nehogy valamelyik teszt olyan eredményt mutasson ki, amelynek köszönhetően nem tudtak volna beutazni az adott országba. Így tehát a váratlan nemcsak külső tényezőkből jöhettek, hanem egyéni hatásokból is fakadhattak (persze erre külső elemek is hatottak). Ráadásul sokan nem tudták azt sem, hogy milyen tünetei lehetnek a betegségnek, így még attól is féltek, hogy észre sem veszik magukon azt, „csak produkálnak egy pozitív tesztet”. Az alanyok 91,6%-ának még a távoli ismeretségében sem volt (vagy nem tudott róla, hogy lett volna) olyan ismerőse, aki megfertőződött volna koronavírusal az utazás kezdetéig.

„Úgy éreztem, hogy nem kapom el a betegséget, ha nem gondolok rá, de azért erre alapozni nem egy életbiztosítás, így tudatosan kerültem is itthon a tömeget az utazás előtt” (egy külföldre utazó alany).

Összességében a változékony helyzet a kockázateszlelés mindkét területét negatívan érintette, azaz növelte a bizonytalanságot és/vagy a negatív kimenetek súlyosságának mértékét is. Továbbá a váratlan esemény bekövetkezése végig ott lebegett a fejük felett, így az egészségügyi, teljesítménybeli és pénzügyi kockázateszlelések mellett a szorongást is növelte. Ezen túlmenően pedig az összelményre is negatívan hatott a folyamatos bizonytalanságérzet egy-egy alanynál. Végezetül olyan szempontból is problémát jelentett a váratlan esemény kontrollálásának nehézsége, hogy nemcsak a külső feltételeket volt nehéz kezelni, hanem az egyéni hozzáállás megváltozása okán is lehetett mitől félni. A váratlan helyzet abból is fakadhatott, hogy az adott helyszínen történt egy olyan esemény, amelyre nem voltak felkészülve az alanyok (belföldi utazásnál a vízparti helyeken lévő nagy tömegek), emiatt visszagondolva is kockázatosnak vélték az ott-tartózkodásukat. Így alakulhatott az ki, hogy a kockázatcsökkentés céljából meghozott döntés, végül a váratlan esemény bekövetkezése után még kockázatosabb helyzetet okozott, mint az eredetileg észlelt kockázati szint (külföldi versus belföldi úti cél választása).

A harmadik dimenzióban a kockázateszlelés és a kockázatcsökkentési eszközök közötti kapcsolatot árnyaló terület kerül megjelenítésre két másodrendű faktoron és kilenc elsőrendű témán keresztül (4. ábra). Ebben a dimenzióban nehezen lehetett az eredményeket kvantifikálni.

4. ábra. A kockázateszlelést növelő elemek dimenziójának részletei

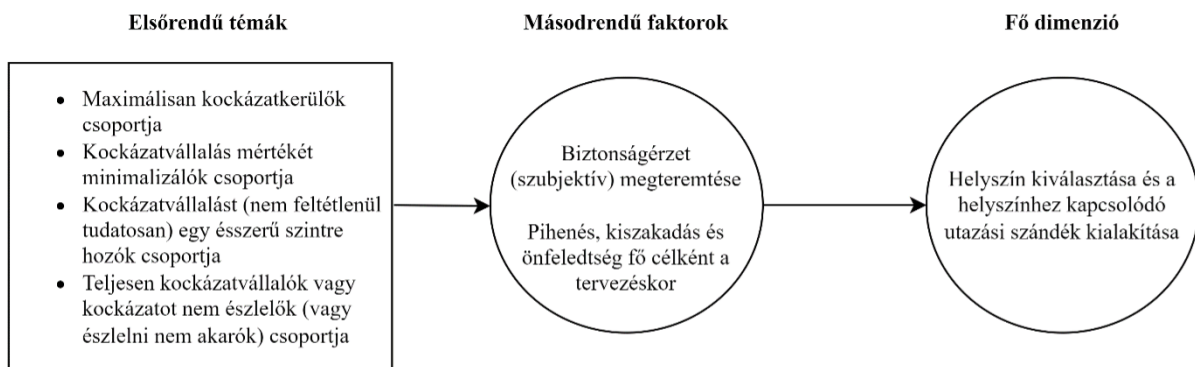


Forrás: Saját szerkesztés

A helyszín kiválasztásának dimenziója

Ahogy a korábbi dimenziókban kifejtettük, a megkérdezettek nyaralással kapcsolatos fő eredmény változó nem egy általános utazási szándék volt. Ez két okból történhetett így. Egyrészt olyan alanyok kerültek a mintába, akik el akartak valahová utazni nyaralni, másrészt az utazási szándék inkább specifikusan (a biztonságos pihenésre vágyakozás szempontjából) volt kérdéses az utazás helyszínének kiválasztása szempontjából. Tehát az utazási szándék külön kerülhet értelmezésre a belföldi utazásra, a szomszédos külföldi utazásra és a távolabbi országba történő külföldi utazásra vonatkozóan. Az eredményeink alapján a legjobban a biztonságérzet megítélése (másodrendű faktorként) függött össze azzal, hogy végül melyik úti céllal kapcsolatosan kellett a végső utazási szándékot nézni (5. ábra). A szubjektív biztonságérzet leginkább a kockázatészlelés és kockázatcsökkentés viszonyrendszerének megítéléséből fakadt. A viszonyrendszer alakulását, a szubjektivitás mellett – amely biztonságosnak vagy kevésbé biztonságosnak ítél meg egy adott helyzetet –, a kockázatvállalási szándék befolyásolta.

5. ábra. A helyszínkiválasztás dimenziójának részletei



Forrás: Saját szerkesztés

A végső cél az önfeledt kikapcsolódás, pihenés és az utazáshoz kapcsolódó öröm átélése volt. Ennek fényében, illetve a kockázatvállaló attitűddel hozták meg a végső döntésüket, alakították ki az utazási szándékukat az alanyok.

„Úgy éreztem, hogy már nincsen semmi veszélyes abban, hogy belföldre utazok. Persze felmerültek lehetséges negatív következmények (megbetegedés, karantén kötelezettség, zárt terek használata), de azok szerintem nem voltak ránk nézve veszélyesek” (egy belföldre utazó alany).

A kockázatvállalással kapcsolatban a korábban taglaltak alapján az alany aszerint, hogy éppen az adott kockázatokat feltérképezte és elkerülte (első csoport), a kockázatokat feltérképezte, kezelte és vállalta/kerülte (második csoport), a kockázatokat kismértékben feltérképezte, kisebb mértékben kezelte és (nem tudatosan) vállalta teljesen vagy részben (harmadik csoport), vagy a kockázatokat fel sem térképezte vagy feltérképezte, de nem ítélte kockázatosnak a kezelésük során (negyedik csoport), alakította ki az álláspontját, és így választott helyszínt. A helyszín választásához pedig az előbb felsoroltak alapján súlyozta utazási szándékát az alany.

Az első csoport (maximálisan kockázatkerülők) esetében a külföldi utazással kapcsolatos utazási szándék „nulla” volt, fel sem merült bennük. Jellemzően a belföldi utazással kapcsolatos volt a legpozitívabb az utazási szándékuk. A második csoport (kockázatvállalás mértékét minimalizálók) esetében a távolabbi külföldi országokkal kapcsolatos volt „nulla” az utazási szándék, a szomszédos külföldi országokra vonatkozóan volt a legmagasabb, illetve a belföldi utazás gondolatát sem vetették el. A harmadik csoport (kockázatvállalást [nem feltétlenül tudatosan] egy ésszerű szintre hozók) esetében már mindegyik úti cél leírható volt valamelykor

mértékű utazási szándékkal. A legkisebb súlyt a belföldi utazás kapta, leginkább szomszédos külföldi országba terveztek utazni ezek az alanyok. Aki belföldre ment, azt jóval kevésbé jellemezte a váratlan eseményekkel kapcsolatos szorongás, mint azt, aki külföldre utazott: „Lehet végül nyugodtabb lettem volna, ha itthon nyaralunk egyet” (egy szomszédos külföldi országba utazó alany). Végezetül a negyedik csoport (teljesen kockázatvállalók vagy kockázatot nem észlelők [vagy észlelni nem akarók]) tagjai elsődleges preferenciája a külföldi utazás volt, különösen távolabbi országokba. A szomszédos országokkal szemben is viszonylag nagyobb volt az utazási szándékuk, azonban a belföldi úti célokkal kapcsolatban már korántsem voltak olyan pozitív hozzáállással jellemezhetőek ezek az alanyok. Érdekes ez utóbbi csoportnál a belföldi úti célhoz való hozzáállás negatívabb iránya, amely alapját a kockázatészlelésük adta. Ez is rámutat arra, hogy ez a csoport, ha a saját szemszögéből nézve kockázatvállaló lett volna – bár társadalmilag így ők tűntek kockázatvállalónak –, akkor a belföldi úti célt preferálta volna. Így azonban csak az általános vélekedés szerint tűnnek ők kockázatvállalónak, mert ők utaztak azon távoli helyszínekre, amiket a legtöbben a leginkább kockázatosnak észleltek. Tehát összességében azt is lehet mondani, hogy mindegyik csoport a maga szintjén annak ellenére, hogy elutazott nyaralni, mégis kockázatke-rülő volt, mintsem kockázatvállaló.

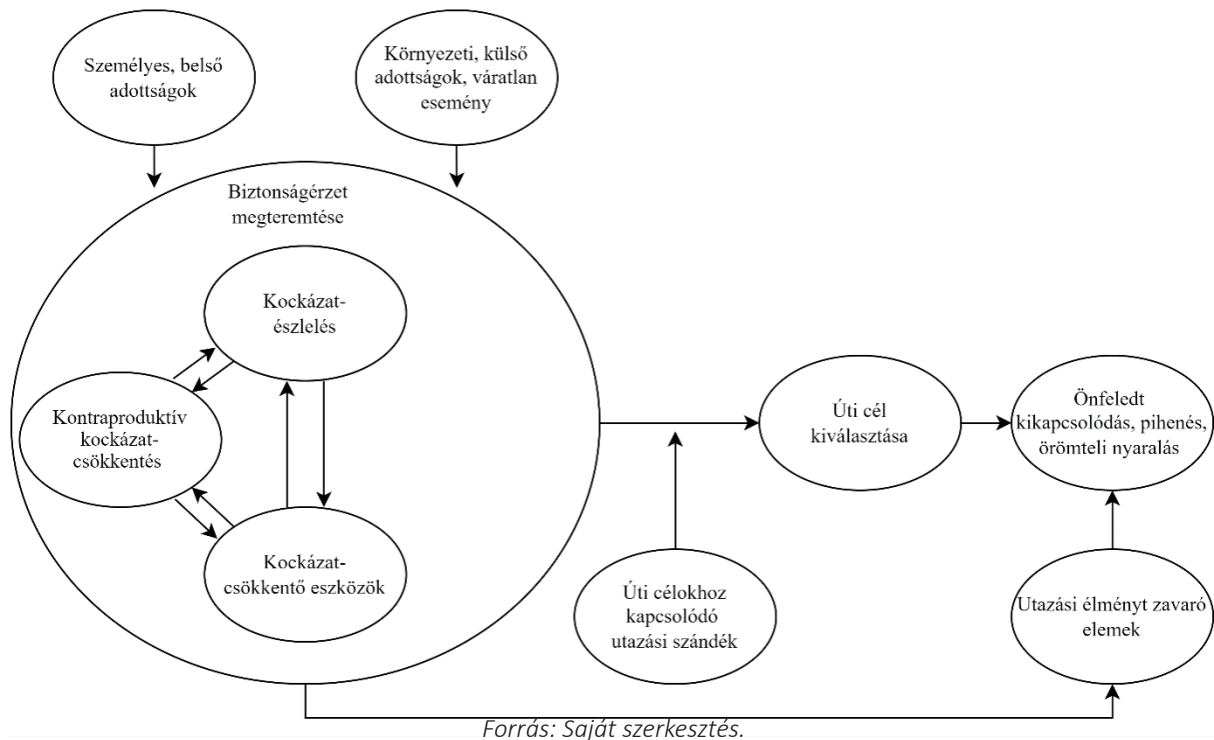
ÖSSZEZÉS

A kutatás eredményei alapján a legrészletesebben a kutatás alapvető fókuszát jelentő kockázatészlelés és kockázatcsökkentés dimenzióit lehetett feltárni. Ezekon kívül még két további dimenziót tártunk fel. Ezek a szakirodalmi találatokon túlmutató kérdéskört fedtek le, de ezekben rejlik a kutatás igazi hozzáadott értéke és ezen dimenziók segítenek megérteni a teljes nyaralás-vásárlási és-megvalósítási folyamatot a kockázatészlelés és a kockázatcsökkentés szemszögéből. A két további dimenzió a kockázatészlelést növelő elemek dimenziója és a helyszín kiválasztásának dimenziója, amelyek magukba foglalják a kockázatészlelés utazási élményt csökkentő hatásának dimenzióját (6. ábra).

A kutatási eredmények alapján jól látható, hogy a turisztikai célú nyaralásfoglalás és--megvalósítás menedzselése a fogyasztó és a szolgáltató részéről komoly kihívást jelent, amire a pandémia jelensége még rá is erősített. A vizsgált kérdéskörrel vevőorientált módon foglalkoztunk, így a fogyasztói oldalt vizsgáltuk. Az egészségügyi kockázatészlelés középpontba helyezése hozzáadott értékkel bír a meglévő társadalomtudományi modellekre és értelmezésekre.

Annak ellenére, hogy a veszélyekkel, kockázatokkal foglalkoztunk elemzésünkben, kiemelt eredménye feltáró kutatásunknak, hogy a kockázatcsökkentés dimenzióját lehetett a leginkább megtalálni és jól felismerhetően értelmezni a kutatás során. Ebből sok helyen közvetlenül, de sokszor közvetetten sikerült feltárni a kockázatészlelések területeit is. A két fő dimenzió (kockázatészlelés és kockázatcsökkentés) kapcsolatából (és a rájuk ható – olykor zavaró – környezeti és/vagy társadalmi és egyéni tényezőkkel együtt) alakult ki a legfontosabb terület, a biztonságérzet megteremtése, melynek kialakítása alá rendelték mindent az alanyok. A megkérdezettek fő célja a biztonságos, nyugodt és önfeledt nyári pihenés volt. Az utazási szándék inkább a helyszín kiválasztásában játszott szerepet. Mindenkire jellemző volt az általános utazási szándék. Úgy tűnik, hogy ha az utazás előtti biztonságérzet alacsonyabb volt, akkor az könnyen vezethetett stresszhez vagy éppen ellenkezőleg, a kockázatok (akár tudatos) nem észleléséhez, így rontva vagy javítva a nyugodt, önfeledt pihenés élményét (Csapó–Törőcsik 2019). Azonban, ha az utazás közben sérült a biztonságérzet (váratlan esemény, kockázatészlelés), akkor az szintén rontotta az átélt kikapcsolódás élményét. A kockázatészleléshez szorosan nem kapcsolódó elemek (nyüzsgés hiánya) esetenként hiányérzetet okozhattak az összkép tekintetében az alanyoknál, amely szintén egy újszerű elem a szakirodalomhoz képest (Taylor et al. 2020).

6. ábra. Az eredmények összegzése



További érdekes eredmény az elméleti felvezetőben is érintett, de a nemzetközi szakirodalomban konkrétan – csak a kontrolléret elvesztésével kapcsolatosan figyelhető meg pár kutatásban hasonlóra utalás – szinte egyáltalán nem taglalt strukturális problémát jelenít meg. Ezt pedig nevezhetjük a kockázatészlelést a maga folyamatában növelő dimenzióknak. Ez egyrészt a kontraproduktív kockázatcsökkentésből adódik, amely különösen az információgyűjtésből fakadó kockázatészlelést növelő faktor. Azaz, amikor az észlelt kockázatot csökkenteni szándékozó eszközök mégis növelik a kockázat észlelését, akár fogékonyra is téve az alanyt a kockázat észlelésére (magnövelve a kockázat észlelésének véletlen vagy önkaratból fakadó esélyét). Mindez pedig azt is alátámasztja, hogy az információgyűjtés önmagában még nem feltétlenül elégséges a kockázatészlelés csökkentéséhez, sőt lehet, hogy növeli is azt (Kökény et al. 2022b, Kah–Lee 2016). Azonban, kiegészülve más kockázatcsökkentő eszközökkel csökkenti az észlelt kockázatokat.

A másik része a kockázatészlelést növelő dimenzióknak a változó negatív kimenetek veszélye (váratlan események bekövetkezése). Ez szintén arra világít rá, hogy egyrészt a koronavírus-járvány során nem kezelhetjük a negatív kimenetel mértékét egy biztos állandónak, ugyanis az elmúlt két évben különböző intenzitással alakult a járványgörbe (bár láttuk, hogy keresztmetszetében lehet adni neki egy valószínűséget vagy egy súlyosságot, így könnyebben kezelhető a hatása). Másfelől arra is rámutat, hogy így egyes kockázatcsökkentő eszközök egy bizonyos időpontban még csökkentik a kockázatot, máskor meg már inkább növelik az észlelést vagy az észlelés esélyét (fogékonyságát). Továbbá a végső eredmény szempontjából akár pozitív hatással is bírhatnak az átélt élményre, ugyanis könnyen lehet, hogy így az alany tudott végül olyan kockázatokat is észlelni, amelyeket előtte nem, és így előre fel tudott rá készülni, vállalni azt vagy együtt élni vele.

Tehát ez a dimenzió a vizsgált komplett struktúrára hatással van, befolyással bír rá a koronavírus és a korlátozó intézkedések a változó körülmények okán. Így pedig felvillantja olyan, az elméletben korábban nem taglalt kapcsolódási irányokat (kockázatcsökkentő eszközök kontraproduktív hatása a kockázatészlelésre) és újszerű értelmezési lehetőségeket (negatív kimenetek változékonysága, a kockázatészlelésre történő tudatos vagy

tudattalan fogékonyság, a kockázatcsökkentés hatásának változékonysága) dimenzióit, amelyek szintén érdekes perspektívákat adhatnak a kutatóknak és dinamikájában mutatják be az egyes kapcsolódási pontokat a biztonságérzeten keresztül, reflektálva arra is, hogy ki milyen desztinációt választ magának az elvonuláshoz (Csurgó 2014). Fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy az első hullámot még további hullámok követték 2020-ban és 2021-ben. Kutatásunk, azonban csak az első hullámban tapasztaltakra fókuszált, ami olyan szempontból jelent még hasznosítható eredményeket, hogy ekkor még tapasztalatok és korábbi ismeretek nélkül határozták meg magatartásukat az alanyok.

A kutatási eredmények alapján elmondható, hogy a gyakorlat oldaláról a legkritikusabb központi elem a szolgáltatás teljesülése volt. Erre hathatnak a nyaralás vásárlásából fakadó, az online technológiából eredő vagy valamilyen peremfeltétel (koronavírus-válság, egyéb krízis, személyes problémák, szolgáltatás vis maior helyzetei) változásából jövő kockázatészlelések. A rengeteg információval megtöltött online térben a fogyasztók pontos és egyértelmű tájékoztatása, illetve a megbízható és hiteles informálása kiemelt figyelmet igényel a szolgáltatók részéről. Fontos, hogy ezek az információk egyszerűen értelmezhetőek legyenek, de több mindenre terjedjenek ki, és lehetőleg készítsék fel az utazót előre. A felkészítés oly módon is történhet, hogy definiálásra kerül, hogy a fogyasztó mit kap és kaphat, mi múlik a szolgáltatón és mi az egyénen.

Véleményünk szerint hasznos lenne egy honlapra kihelyezett olyan folyamatábra, ami bemutatja, hogy az alany mennyire felkészült, ha már átnézett bizonyos pontokat, ismerteti, hogy milyen teendői vannak a foglalás elkészítésében, illetve milyenek lesznek esetleg a szolgáltatás fogyasztásban. Érdekes lehet előre megismertetni a fogyasztókkal a váratlan események forgatókönyvét, legyen ez a váratlan esemény a szolgáltató részéről, a fogyasztó részéről vagy egy külső környezeti feltétel változásából (pandémiás, háborús időszakok) fakadó. Ha éppen egy Covid19-pandémiához hasonló krízis érinti közvetetten vagy közvetlenül a szolgáltatót, akkor érdemes specifikus és jól kidolgozott információkat nyújtani az alanyoknak. Érdekes egy alaposan kidolgozott gyakori kérdések blokkot is fenntartani, vagy akár odairányítani a fogyasztókat az esetleges foglalásuk véglegesítése előtt. Érdekes lehet a személyes elérhetőséget is garantálni a chat vagy az élőben elérhető robotok mellett, jelölve (vagy árázva), hogy mikor elérhető a személyes kapcsolatteremtés lehetősége.

Ezen tájékoztatási kritériumok nemcsak a szolgáltatóra vonatkozhatnak, hanem a desztináció promóciós vagy a hatóságok hivatalos csatornáira is. A szolgáltatás garantálásáról és biztonságáról szóló üzenetek, illetve ezek gyakorlati kivitelezése a kiszolgálásban és az árázásban is megjelenhetnek. A rugalmas feltételek, a lemondási lehetőségek, a szolgáltatás teljesülésének garantálása és az e bekezdésben felsoroltakról szóló további tájékoztató elemek használata a szolgáltató részéről egy magasabb minőségű pozíciót, versenyelőnyt vagy hozzáadott értéket is jelenthetnek, amelyek az árakban is megjelenhetnek.

A kutatás korlátjai, illetve jövőbeli lehetőségei kapcsán elmondható, hogy érdemes lenne szűrni és összehasonlítani a mintát az átoltottsági szint és a korábbi évek utazási tapasztalatai szerint is a jövőbeli kutatásoknál. A mintavétel azirányú bővítésén is érdemes lehet elgondolkodni, hogy a nem utazókat is megkérdezzük, ugyanis megfontolandó, hogy azokra is fókuszáljunk, akik félelmeik miatt egyáltalán nem utaznak. Vizsgálatra érdemes lenne, hogy a félelmeik miatt nem utazók miért nem rendelkeznek megküzdési stratégiával, őket hogyan lehetne bevonni a turisztikai körforgásba. A hasonló kutatásoknál érdemes lehet megnézni az utazási szándékot befolyásoló további faktorokat, mint a biztonsági elemek fontosságának megítélését vagy a helyi kultúra és intézményrendszer ismeretét és a beléjük vetett bizalmat (Zou–Meng 2020). Az egyéni különbségeket is fontos lenne megismerni, mint például a demográfiai jellemzők szerinti eltéréseket vagy a személyiségtípusból adódókat, mert látható a szakirodalomból, hogy ezek fontos szempontok, de jelen kutatásban ezeket nem vizs-

gáltuk (Karl et al. 2020). Jelen kutatásunk alapvetően az utazás foglalására vonatkozó konkrét döntést vizsgálta, de érdemes lenne a jövőben a viselkedésemelletek alapján történő mélyebb megértést is célozni, valamint az álhírek és az információfeldolgozás nehézségeivel is foglalkozni. Mindezek az általunk feltárt szempontok további megértését is segítenék. Az elemzési lehetőségek is bővíthetők oly módon, hogy a jelen kutatásban feltárt eredmények nagymintás, reprezentatív, kvantitatív adatgyűjtéssel is kiegészíthetők. Ez a módszertan segítené tesztelni azokat a feltételezéseket, amelyekre eredményeinkkel mi is rámutattunk.

A kutatás célja volt megérteni a nyaralás-vásárlási és-megvalósítási folyamatban rejlő veszélyekhez való fogyasztói hozzáállást és ezek menedzselését a Covid19-pandémia árnyékában. Úgy gondoljuk, hogy a kapott eredmények a jövőben előforduló, bármilyen okból bekövetkező válságok, veszélyhelyzetek esetén is felhasználhatóak lesznek egyrészt az utazni vágyók és az utazásszervezők, másrészt az utazási helyszín szereplői és szolgáltatói részére egyaránt. Az eredmények tükrében fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy a kínálati szektor szereplői számára fontos, hogy megismerjék és megértsék azt, hogy a fogyasztók mi alapján döntenek az egyes kérdésekben, és ezen ismeretek alapján hatékonyan csökkenteni tudják azok esetleges aggályait, és ezzel párhuzamosan az utazási szándékukat növelve. Amelyik szolgáltató ezt előbb megteszi és eredményesen tudja majd menedzselni a fogyasztó viselkedését, az fogja megnyerni a versenyt a fogyasztó pénzéért. Vélhetően a pandémia jelentette nehézségek és az ezekhez kapcsolódó fogyasztói tapasztalások még pár évig velünk lesznek, a hatásait még érezni fogjuk a jövőben is a különböző utazási percepciók vizsgálata során. Így a jelen kutatás eredménye olyan válaszokat adhat a társadalomtudománnyal foglalkozó kutatóknak és a turisztikai ágazat szereplőinek, amelyekkel a felmerülő nehézségeket, megváltozott fogyasztói igényeket könnyebben tudják kielégíteni és mérni.

HIVATKOZÁSOK

- Abraham, V. – Bremser, K. – Carreno, M. – Crowley-Cyr, L. – Moreno, M. (2020) Exploring the consequences of COVID-19 on tourist behaviors: perceived travel risk, animosity and intentions to travel. *Tourism Review*, 17. <https://doi.org/10.1108/tr-07-2020-0344>
- Adam, I. (2015) Backpackers' risk perceptions and risk reduction strategies in Ghana. *Tourism Management*, 49, 99–108. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.016>
- Ageyiwaah, E. – Adam, I. – Dayour, F. – Badu Baiden, F. (2021) Perceived impacts of COVID-19 on risk perceptions, emotions, and travel intentions: Evidence from Macau higher educational institutions. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 195–211. <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1872263>
- Ahorsu, D. K. – Lin C.Y. – Imani, V. – Saffari, M. – Griffiths, M.D. – Pakpour, A.H. – (2020) The Fear of COVID-19 Scale: Development and Initial Validation. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 9.
- Bae, S. Y. – Chang, P.-J. (2021) The effect of coronavirus disease-19 (COVID-19) risk perception on behavioural intention towards 'untact' tourism in South Korea during the first wave of the pandemic (March 2020). *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1017–1035. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1798895>
- Bentley, T. A. – Page, S. J. (2008) A decade of injury monitoring in the New Zealand adventure tourism sector: A summary risk analysis. *Tourism Management*, 29(5), 857–869. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.10.003>
- Chemli, S. – Toanoglou, M. – Valeri, M. (2020) The impact of Covid-19 media coverage on tourist's awareness for future travelling. *Current Issues in Tourism*, 1–8. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1846502>
- Chua, B. L. – Al-Ansi, A. – Lee, M. J. – Han, H. (2021) Impact of health risk perception on avoidance of international travel in the wake of a pandemic. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 985–1002. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1829570>
- Corley, K. G. – Gioia, D. A. (2004) Identity Ambiguity and Change in the Wake of a Corporate Spin-off. *Administrative Science Quarterly*, 49(2), 173–208. <https://doi.org/10.2307/4131471>
- Csapó J. – Törőcsik M. (2019) Turizmus és biztonság: A magyar lakosság utazási szokásaihoz köthető, biztonsággal kapcsolatos attitűdök reprezentatív vizsgálata. *Turizmus Bulletin*, 19(3), 13–20. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2019v19n3.2>
- Csurgó B. (2014) A vidék nosztalgijája. *Socio.hu Társadalomtudományi Szemle*, (2), 1–20. <https://doi.org/10.18030/SOCIO.HU.2014.2.1>
- Cui, F. – Liu, Y. – Chang, Y. – Duan, J. – Li, J. (2016) An overview of tourism risk perception. *Natural Hazards*, 82(1), 643–658. <https://doi.org/10.1007/s11069-016-2208-1>
- Felkai, P. (2021) How can we travel after the COVID-19 pandemic? *Turizmus Bulletin*, 21(1), 44–48. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2021v21n1.5>
- Floyd, D. L. – Prentice-Dunn, S. – Rogers, R. W. (2000) A meta-analysis of research on protection motivation theory. *Journal of applied social psychology*, 30(2), 407–429.
- Garg, A. (2015) Green marketing for sustainable development: an industry perspective. *Sustainable Development*, 23(5), 301–316.
- Gupta, V. – Cahyanto, I. – Sajjani, M. – Shah, C. (2021): Changing dynamics and travel evading: A case of Indian tourists amidst the COVID 19 pandemic. *Journal of Tourism Futures*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JTF-04-2020-0061>
- Gyulavári T. – Mitev A. – Neulinger Á. – Neumann-Bódi E. – Simon J. – Szűcs K. (2014) *A marketingkutatók alapjai*, 1. kiadás. Budapest: Akadémiai.
- Hales, C. – Shams, H. (1991) Cautious Incremental Consumption: A Neglected Consumer Risk Reduction Strategy. *European Journal of Marketing*, 25(7), 7–21. <https://doi.org/10.1108/03090569110144197>
- Irimiás A. – Jászberényi M. – Michalkó G. (2018) Az innováció szerepe az innovatív termékfejlesztésben. In Irimiás A. – Jászberényi M. – Michalkó G. (szerk.) *A turisztikai termékek innovatív fejlesztése*. Budapest: Akadémiai. 1–204.
- Jászberényi M. – Ásványi K. – Kökény L. – Kovács B. – Simon A. (2020) *Válságkezelés a turizmusban*. Budapest: Turizmus Kft.
- Jászberényi M. (2022) Új perspektívák a kulturális turizmusban: az innovatív vonzerőfejlesztés lehetőségei. In Jászberényi M. – Boros K. – Miskolczi M. (szerk.) *Vonzerőfejlesztés a kulturális és aktív turizmusban*. Budapest: Akadémiai.
- Kah, J. A. – Lee, S. H. (2016) A new approach to travel information sources and travel behaviour based on cognitive dissonance theory. *Current Issues in Tourism*, 19(4), 373–393. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1043246>
- Karl, M. – Schmude, J. (2017) Understanding the role of risk (perception) in destination choice: A literature review and synthesis. *Tourism Review*, 65(2), 18.
- Karl, M. – Muskat, B. – Ritchie, B. W. (2020) Which travel risks are more salient for destination choice? An examination of the tourist's decision-making process. *Journal of Destination Marketing & Management*, 18, 100487. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100487>

- Kim, M. – Choi, K. H. – Leopkey, B. (2021) The influence of tourist risk perceptions on travel intention to mega sporting event destinations with different levels of risk. *Tourism Economics*, 27(3), 419–435. <https://doi.org/10.1177/1354816619879031>
- Kökény L. – Kenesei Zs. – Neszveda G. (2022a) Impact of COVID-19 on different business models of European airlines. *Current Issues in Tourism*, 25(3), 458–474. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1960284>
- Kökény L. – Kenesei Zs. – Marton Z. – Birkner Z. – Michalkó G. (2022b) Counterproductive risk-reduction strategy in travel-related decision-making. *Anatolia*, 1–4. <https://doi.org/10.1080/13032917.2022.2142251>
- Kökény L. (2022) Fogyasztói kockázatzélesztés vizsgálata a turisztikai célú utazásvásárlás során a COVID-19 pandémia árnyékában. PhD disszertáció, Budapesti Corvinus Egyetem. Elérhető: <http://phd.lib.uni-corvinus.hu/1241/> [Letöltve: 2022-12-01].
- Kökény L. – Kökény L. (2021) Fogyasztói magatartás vizsgálata egy új típusú turisztikai szolgáltatáson keresztül. *Turizmus Bulletin*, 21(3), 14–23. <https://doi.org/10.14267/TURBULL.2021v21n3.2>
- Kovács L. – Keller K. – Tóth-Kaszás N. – Szőke V. (2021) A Covid19-járvány hatása egyes turisztikai szolgáltatók működésére: Azonnali válaszok és megoldások. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 6(2), 6–24. <https://doi.org/10.15170/TVT.2021.06.02.01>
- Kozak, M. – Crotts, J. C. – Law, R. (2007) The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9(4), 233–242. <https://doi.org/10.1002/jtr.607>
- Lee, C. K. – Song, H. J. – Bendle, L. J. – Kim, M. J. – Han, H. (2012) The impact of non-pharmaceutical interventions for 2009 H1N1 influenza on travel intentions: A model of goal-directed behavior. *Tourism Management*, 33(1), 89–99. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.02.006>
- Lin, P. J. – Jones, E. – Westwood, S. (2009): Perceived Risk and Risk-Relievers in Online Travel Purchase Intentions. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(8), 782–810. <https://doi.org/10.1080/19368620903235803>
- Magyar Turisztikai Ügynökség – MTÜ (2021) Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia 2.0. Elérhető: https://mtu.gov.hu/documents/prod/NTS2030_Turizmus2.0-Strategia.pdf [Letöltve: 2022-01-31].
- Michalkó G. (2004) Tourism Eclipsed by Crime: The Vulnerability of Foreign Tourists in Hungary. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2–3), 159–172. https://doi.org/10.1300/J073v15n02_09
- Michalkó G. (2016) *Turizmológia*. Budapest: Akadémiai.
- Michalkó G. (2020) A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.) *Turizmusbiztonság*. Budapest: Dialóg Campus.
- Neuburger, L. – Egger, R. (2021) Travel risk perception and travel behaviour during the COVID-19 pandemic 2020: A case study of the DACH region. *Current Issues in Tourism*, 24(7), 1003–1016. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1803807>
- Page, S. – Yeoman, I. – Munro, C. – Connell, J. – Walker, L. (2006) A case study of best practice—Visit Scotland’s prepared response to an influenza pandemic. *Tourism Management*, 27(3), 361–393. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.01.001>
- Pappas, N. (2016) Marketing strategies, perceived risks, and consumer trust in online buying behaviour. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29, 92–103. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.11.007>
- Park, O. J. – Kim, M. G. – Ryu, J. (2019) Interface effects of online media on tourists’ attitude changes. *Tourism Management Perspectives*, 30, 262–274. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.005>
- Perić, G. – Dramićanin, S. – Conić, M. (2021) The impact of Serbian tourists’ risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Tourism Research*, 27(2705), 22.
- Rather, R. A. (2021) Demystifying the effects of perceived risk and fear on customer engagement, co-creation and revisit intention during COVID-19: A protection motivation theory approach. *Journal of Destination Marketing & Management*, 20, 100564. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100564>
- Saldaña, J. (2013) *The coding manual for qualitative researchers*, 2. kiadás. Los Angeles: SAGE.
- Shin, H. – Kang, J. (2020) Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102664. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664>
- Sik D. – Zakariás I. (2021) A szolidaritási mező – járvány idején. *Socio.hu Társadalomtudományi Szemle*, 11(1), 1–30. <https://doi.org/10.18030/socio.hu.2021.1.1>
- Statista 2022. eCommerce- Worldwide, Europe, EU-27. Retrieved January 07, 2022. Elérhető: [https://www.statista.com/outlook/dmo/e-commerce/worldwide?comparison\[\]=europe&comparison\[\]=eu-27](https://www.statista.com/outlook/dmo/e-commerce/worldwide?comparison[]=europe&comparison[]=eu-27) [Letöltve: 2022-05-03].
- Tasci, A. D. A. – Gartner, W. C. (2007) Destination Image and Its Functional Relationships. *Journal of Travel Research*, 45(4), 413–425. <https://doi.org/10.1177/0047287507299569>
- Taylor, S. – Landry, C.A. – Paluszek, M.M. – Fergus, T.A. – McKay, D. – Asmundson, G.J.G. (2020) Development and initial validation of the COVID Stress Scales. *Journal of Anxiety Disorders* 72, 102232. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2020.102232>

- Toanoglou, M. – Chemli, S. – Valeri, M. (2021) The organizational impact of Covid-19 crisis on travel perceived risk across four continents. *Journal of Organizational Change Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/JOCM-12-2020-0369>
- Tokodi P. – Ritecz Gy. (2020) Turizmus és egészségügyi biztonság. In Michalkó G. – Németh J. – Ritecz Gy. (szerk.) *Turizmusbiztonság*. Budapest: Dialóg Campus.
- UNWTO.org (2021) Digital tools to revitalise tourism. Elérhető: <https://www.unwto.org/news/digital-tools-to-revitalize-tourism> [Letöltve: 2021-10-22].
- Végi Sz. – Csapó J. – Törőcsik M. (2020) Az új koronavírus (COVID-19) megjelenésének hatása a magyar lakosság turisztikai fogyasztói szokásaira – egy online felmérés elsődleges eredményei. In Ercsey I. (szerk.) *Marketing a digitalizáció korában*. Győr: Széchenyi István Egyetem.
- Xie, K. L. – Zhang, Z. – Zhang, Z. (2014) The business value of online consumer reviews and management response to hotel performance. *International Journal of Hospitality Management*, 43, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.07.007>
- Zemke, D. M. V. – Neal, J. – Shoemaker, S. – Kirsch, K. (2015) Hotel cleanliness: Will guests pay for enhanced disinfection? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4), 690–710. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2014-0020>
- Zheng, D. – Luo, Q. – Ritchie, B. W. (2021) Afraid to travel after COVID-19? Self-protection, coping and resilience against pandemic 'travel fear'. *Tourism Management*, 83, 104261. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104261>
- Zou, Y. – Meng, F. (2020) Chinese tourists' sense of safety: Perceptions of expected and experienced destination safety. *Current Issues in Tourism*, 23(15), 1886–1899. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1681382>