

A TURIZMUSBIZTONSÁG MEGJELENÉSE AZ EU TAGÁLLAMAINAK TURISZTIKAI STRATÉGIÁIBAN

THE EMERGENCE OF TOURISM SAFETY IN THE TOURISM STRATEGIES OF THE EU MEMBER STATES

Az utóbbi években a biztonság kulcstényezővé vált az utazást befolyásoló döntések sorában. A tanulmány fő célja a turizmusbiztonság helyének meghatározása az Európai Unió tagállamainak stratégiaalkotási és marketingkommunikációs gyakorlatában. Ezt a turizmusfejlesztési stratégiák tartalomelemzésén keresztül vizsgálták a szerzők, ahol kvantitív kutatásuk során 13 témához köthető kifejezés előfordulásának gyakoriságát elemezték; míg a kvalitatív vizsgálat során a köz-, műszaki, egészség-, eligazodás- és fogyasztóbiztonság dimenziókat tárták fel. A vizsgálat eredménye azt mutatja, hogy a tagállamok stratégiáiban legnagyobb mértékben a közbiztonsággal kapcsolatos kifejezések fordultak elő, elsősorban a dokumentumok helyzetelemzési, valamint a fogyasztói trendeket bemutató fejezetekben. A kockázat, a veszély és a terrorizmus szavakat is nagy gyakorisággal említették a fogyasztók utazási döntéseit befolyásoló tényezőként. A turizmusbiztonság dimenzióit elemezve beigazolódott azon feltételezés, miszerint az országok elsősorban a közbiztonságot értik a turizmus biztonsága alatt, ezen belül főként a bűnözéssel és terrorizmussal kapcsolatosan fogalmaztak meg célokat.

Kulcsszavak: turizmus, turizmusbiztonság, turizmustervezés, stratégia, Európai Unió

In recent years, safety has become a key factor in travel decisions. The main aim of the study is to position tourism safety and security within the strategy-making and marketing communication practices of the European Union member states. The authors examined safety through the content analysis of tourism development strategies. They employed a quantitative research design to analyse the frequency of occurrence of terms related to 13 topics, while a qualitative study was used to show the dimensions of public, technical, health, orientation, and consumer safety. In the framework of further content analysis, the authors also examined the tourism safety and security aspects published in the documents available on the websites of the national tourism agencies. The results of the study show that terms related to public safety were most prevalent in the member states' strategies, and countries primarily identify tourism safety with public safety within which they have formulated objectives mainly concerning crime and terrorism.

Keywords: tourism, tourism security, tourism planning, strategy, European Union

Finanszírozás/Funding:

A tanulmány elkészítését a Bay Zoltán Alkalmazott Kutatási Közhasznú Nonprofit Kft. támogatta. The preparation of this study was supported by Bay Zoltán Nonprofit Ltd. for Applied Research.

Szerzők/Authors:

Dr. Keller Krisztina, egyetemi docens, Budapesti Corvinus Egyetem, (krisztina.keller@uni-corvinus.hu)
Dr. Tóth-Kaszás Nikolett, egyetemi docens, Pannon Egyetem Nagykanizsa, (kaszas.nikoletta@uni-pen.hu)

A cikk beérkezett: 2020. 08. 01-én, javítva: 2020. 12. 04-én, elfogadva: 2021. 01. 04-én.

This article was received: 01. 08. 2020, revised: 04. 12. 2020, accepted: 04. 01. 2021.

A turizmus nemcsak a látogatók kiadásain keresztül, azaz a gazdasági növekedés szempontjából játszik fontos szerepet az európai gazdaságban, hanem a regionális fejlődéshez és a foglalkoztatáshoz is hozzájárul. Az utóbbi években egyre növekvő igény mutatkozik a turisz-

tikai szolgáltatások megfelelő minősége, a kényelem és a biztonság, a gondtalan utazás és a szórakoztató vonzerők iránt. A turizmus biztonság nélkül nem értelmezhető és a biztonságot alkotó kockázati tényezőknek rengeteg fizikai formája vagy emocionális megnyilvánulása lehet (Zsar-

noczky, 2017). A terrorista akciók, a regionális háborúk, a szennyezés és egyéb válságok negatívan befolyásolják a turisták biztonságérzetét. A biztonság garantálásának növekvő költségei vannak, ám ezt nem lehet megkerülni, mert a turisták elkerülik a nem biztonságosnak tekintett úti célokat (ETC, 2005). Richter (1989, p. 6) szerint „a turizmus létezése megerősíti a nemzet legitimitását és a belső biztonságba vetett hitét”.

E tendenciákat figyelembe véve a kutatás fő célja a turizmusbiztonság helyének a meghatározása az Európai Unió tagállamainak tervezési, fejlesztési és stratégiaalkotási gyakorlatában, illetve feltárni a biztonság fontosságának megítélését állami szinten a turizmus szektorban. Mivel a turizmus tervezése nemzeti kompetencia, vagyis az EU-s országok teljes hatáskörrel, önállóan dönthetnek annak fejlesztéséről, így tagállamonként vizsgáltuk az egyes tervezési, stratégiai dokumentumokat (Juul, 2015).

Elméleti háttér

A Lisszaboni Szerződés implementálása óta az EU támogatja és koordinálja a tagállamok turisztikai intézkedéseit. Ez a formális elismerés új fejezetet nyitott az EU turizmuspolitikájában (Margaras, 2017).

Ennek ellenére sem a 2014-2020 költségvetési periódusban, sem pedig a 2021-2027-re vonatkozó javaslatban nincs turisztikai költségvetés. Az európai turizmuspolitika jogi elismerése sem adott nagy lendületet az EU-szintű turisztikai politika kialakításához. Noha számos érintett területen (például közlekedés, biztonság, utasok jogai) az EU kizárólagos vagy tagállamokkal megosztott hatáskörrel rendelkezik, a turizmuspolitikát a tagállamok továbbra is nemzeti szinten szabályozzák. Az EU néhány intézkedést azonban meghozott a turisták egészsége és biztonsága érdekében, könnyebbé vált a határátlépés, illetve az utasok jogai is megerősödtek a közlekedés területén (Margaras, 2017).

A turizmus tehát számos kormányzati területen összefügg a közlekedéssel, a környezettel, a fogyasztóvédelemmel és a regionális fejlesztéssel. A turisztikai tervezést ennek megfelelően úgy lehetne definiálni, mint egy „úti-tervet, amely a turisztikai szervezeteket és desztinációkat jelenlegi fejlettségi szintjükéről oda vezeti, ahol lenni szeretnének” (Edgell & Swanson, 2013, p. 245). A turisztikai tervezés kulcsszerepet játszik abban, hogy más ágazatokat a turizmusba integrálja, a fizikai fejlesztéseket alakítsa, megőrizze a jelentősebb erőforrásokat, sőt, még keretet is kínáljon a desztinációk „eladásához” (Williams, 1998).

Kétségen kívül a turizmustervezés és -politika van a legnagyobb hatással arra, hogyan fejlődik a turizmus, ki nyer és ki veszít, milyen előnyök és hatások származnak a turisztikai tevékenységekből (Dredge & Jenkins, 2007).

A turizmus sérülékeny iparág, a növekvő versenyképesség szükségessé teszi az összehangolt és tervezett megközelítést. A turizmus a globalizációval, a kormányokkal, az üzleti élettel és a társadalommal való kapcsolata miatt új stratégiai gondolkodási formákat követel meg. Song, Dwyer, Li és Cao (2012) a folyamatos erőfeszítés szükségességét hangsúlyozzák az új turisztikai megközelítések, eszközök és perspektívák keresése érdekében.

A turisztikai tervezés alapelvei

Edgell et al. (2008, p. 7) meghatározása szerint a turizmuspolitika olyan progresszív akciókat, iránymutatásokat, irányelveket, alapelveket és eljárásokat jelent egy etikai keretbe ágyazva, amelyek a leginkább segítik a közösség (vagy nemzet) tervezési, fejlesztési, termék-, szolgáltatás-, marketing- és fenntarthatósági céljait a turizmus jövőbeli növekedése érdekében.

A stratégiai tervezés az 1980-as években újak számított, de azóta bevett gyakorlattá vált, s a versengő piacon, turbulens környezetben tevékenykedő vállalkozások fontos menedzsmenteszköze lett (Liu, Siguwaw, & Enz, 2008). A turizmus tervezésének különböző (gazdasági, földhasználati, környezetvédelmi és közösségi) megközelítései alakultak ki, de ezek mindegyike egyetlen perspektívára összpontosított, így a szűk fókusz miatt kritika tárgyává váltak. Ezzel szemben a jelenleg elfogadottnak számító fenntartható tervezési megközelítés szélesebb perspektívával rendelkezik, mivel figyelembe veszi a fejlődés és a fenntarthatóság közötti egyensúlyt a gazdasági, a környezeti és a társadalmi-kulturális dimenzióban is (Ruhanen, 2004). A turizmus fenntarthatósági elvek alapján történő fejlesztése korlátozza a kormányok azon törekvését, hogy minden áron fejlesszék a turizmust, és arra ösztönzi őket, hogy fontolóra vegyék a desztináció környezetére és kultúrájára gyakorolt negatív hatásokat (Chok, Macbeth, & Warren, 2007).

A tervezés és az értékelés során nagyon nehéz határokat húzni, mert a turizmus gyakran az ágazati/integrált fejlesztési/területfejlesztési tervek „elemeként” jelenik meg, a lefedettség mértéke gyakran függ a turizmus jelentőségétől és a helyi gazdaságra gyakorolt hatásától (Carvalho Lemos, Fischer, & Pereira Souza, 2012).

Széles körben elterjedt vélemény, hogy a politikát nem lehet függetleníteni a vállalati befolyástól, a globalizációs folyamatoktól, a közigazgatástól és a köz- és magánszféra partnerségétől. A turisztikai tervezés során tehát be kell építeni a földrajzi, szociológiai, politikai és gazdasági változásokat (Dredge & Jamal, 2015). A rendszert ráadásul nemcsak a belső tényezők (pl. kormányzati szabályozás, társadalmi-gazdasági körülmények) változásai, de az ember okozta válságok (pl. globális pénzügyi válság, terrorizmus) és a természeti katasztrófák által okozott külső sokkok is befolyásolják (Mai, 2012).

Különböző tervezési modellek és számos szerző (pl. Mai & Smith, 2015; Séraphina, Gowreesunkarb, Roselé-Chimc, Junior Duplanc, & Korstanjed, 2018) mutat rá annak fontosságára, hogy az érintetteket be kell vonni a partnerség kialakításának részvételi folyamatába és a konszenzusépítésbe (Iorio & Corsale, 2014). Jamal és Getz (1995, p. 193) szerint egyetlen szervezet vagy egyén sem „irányíthatja közvetlenül a desztináció fejlesztési folyamatát”, mivel a turisztikai ágazat minden szereplője rendelkezik erőforrásokkal és hálózatokhoz való hozzáféréssel. Az érintettek együttműködése fontos előfeltétel a kormányok kollektív céljainak elérésében, ennek ellenére az együttműködési paradigma gyakorlati végrehajtása továbbra is aggodalomra ad okot (Iorio & Corsale, 2014).

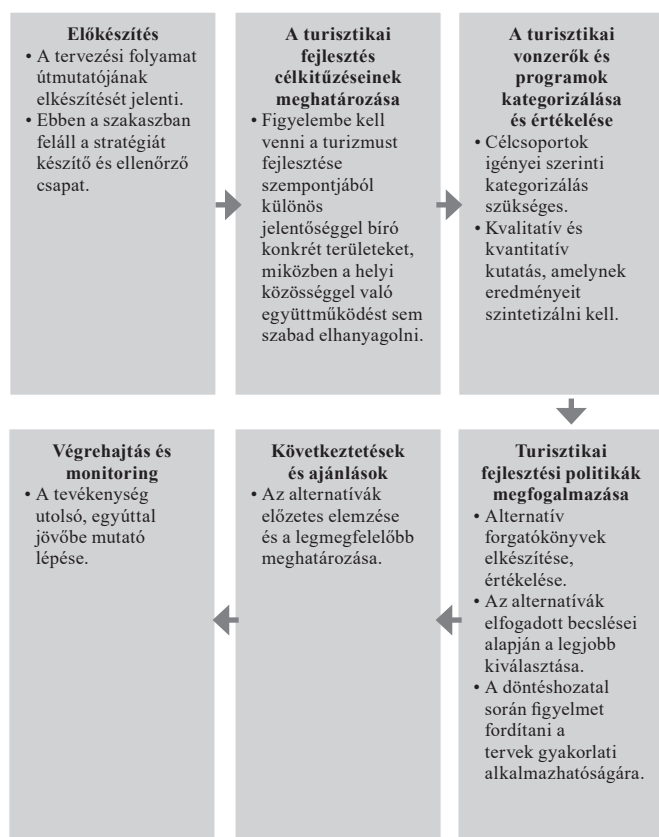
Turisztikai tervezési fázisok és lépések

A turizmus részvételen alapuló megközelítése magában foglalja a közösség tervezési folyamatba való fokozott bevonását annak érdekében, hogy minőségi, magas hozzáadott értéket képviselő kínálatot biztosítsanak az adott desztinációban (Haywood, 2011).

A fenntartható turizmus fejlesztésének tervezési folyamata több lépésből áll. Inskip szerint ezek a lépések a következők: előkészítés, célok kitűzése, kínálati elemek vizsgálata, elemzés és szintézis, tervek és politikák megfogalmazása, ajánlások megfogalmazása, a végrehajtás és az ellenőrzés módszertanának meghatározása (Inskip, 1994) (1. ábra).

1. ábra

A fenntartható turizmus fejlesztésének tervezési folyamata



Forrás: Inskip (1994) alapján saját szerkesztés

Ezzel a folyamattal párhuzamba állíthatók az EUROPARC által megfogalmazott alapelvek, mint a védelem prioritása (az adott terület természeti és kulturális értékeinek védelme, ezek megértése és elfogadása), a fenntartható fejlődéshez való hozzájárulás (a környezeti, társadalmi és gazdasági hatások figyelembevétele), az érintettek bevonása (részvétel a döntésekben, partnerség kiépítése), a fenntartható turizmus tervezése (alapos kutatásra alapozva, célok és akciók megfogalmazása), folyamatos fejlesztések (a környezeti hatások minimalizálása, a látogatók elégedettsége és a gazdasági teljesítmény érdekében) (EUROPARC FEDERATION, é. n.).

A stratégia megvalósítása alatt a turisztikai szektor

helyzetét folyamatosan monitorozni kell. A terv végrehajtása során felmerülő problémák így könnyen azonosíthatók lesznek, s megoldásuk érdekében időben meg lehet hozni a megfelelő intézkedéseket, még mielőtt azok súlyosabbá válnának (Angelevska, Najdeska, & Rakicevik, 2012).

A biztonság szerepe a turizmusban

A turizmusbiztonság egyre nagyobb differenciáló erővel bír a turizmusban. Egy turisztikai szolgáltató, illetve egy desztináció jelentős mértékben növelni tudja a látogatók számát a biztonságos légkör megteremtésével és a kockázatok minimalizálásával (Marton, Birkner, Keller, & Berkesné, 2018), mely az országokkal kapcsolatos percepciók és a desztinációválasztás terén is kiemelt jelentőségű (Bogáromi & Malota, 2017).

A Maslow-piramisban az emberi szükségletek öt szinten helyezkednek el, a biztonság a második szinten található, ez a szükséglethierarchia is megmutatja, milyen fontos szerepet játszik a biztonság a turisták döntéseiben. Az utazók úgy választják ki a desztinációt, a szálláshelyet, az igénybe vett közlekedési eszközöket, hogy az utazással járó kockázatokat minél inkább mérsékelni tudják (Michalko, 2020). Az utazók döntését a tényleges információkon túl a saját benyomásuk, észlelésük is befolyásolja, az egyéni értelmezésük gyakran nagyobb hangsúlyt kap a desztinációválasztás során, mint a valóság (Li, Tang, Tao, Gou, Li, Zhang, & Yang, 2018).

A turisztikai kockázatokat Roehl-Fesenmaier értelmezésében három nagy csoportba sorolhatjuk (2. ábra).

2. ábra

A turisztikai kockázatok csoportosítása

Egy használati eszköz nem megfelelő működése	Adott desztinációhoz kapcsolódó kockázatok	Specifikus utazástípushoz kapcsolódó kockázatok
példa: hajókirándulás során a hajó meghibásodása	példa: háborús területekre történő utazás	példa: hegymászás közben sérülés veszélye

Forrás: Roehl & Fesenmaier (1992) alapján saját szerkesztés

A kockázat észlelésének szubjektív és objektív elemei is vannak, amelyek az utazókban képződnek le. Egy kvalitatív kutatás alapján megállapítható, hogy a turisták az első észlelés során az emberi bizonytalanságokat, az étellel és az időjárással kapcsolatos kockázatokat realizálják, később foglalkoznak a finanszírozással, a szolgáltatások minőségével, a balesetekkel és a természeti katasztrófákkal kapcsolatos kockázatokkal (Cui, Liu, Chang, Duan, & Li, 2016).

A turizmussal összefüggő biztonsági kockázatok nagy része kriminogén jellegű (bűncselekmények, szabálysértések), ám egyre fontosabbá válnak az egészséggel, az infrastruktúrával és a társadalmi környezettel összefüggő veszélyek is, amelyek egymással is átfedésben lehetnek. A közbiztonságot, az egészségbiztonságot, a fogyasztásbiz-

tonságot, a műszaki biztonságot és az eligazodásbiztonságot tekintjük a turizmusbiztonság legfontosabb tényezőinek, amelyek mentén az események csoportosíthatók és értékelhetők (Michalkó, 2020).

A kockázatok elemzése az állami politikák középpontjában van, de ezek átfogó értékelése a turizmusban hiányzik helyi és nemzeti szinten is. Szükség lenne olyan kutatásokra, amelyek explicit módon foglalkoznak a kockázat és bizonytalanság témakörével a turisztikai stratégiákban (Williams & Baláz, 2015). Ennek során szem előtt tartandó, hogy a kockázatmenedzsment akkor hatékony, ha mind a rövid távú, mind a hosszú távú stratégiai döntéseket támogatja (Fekete & Szontágh, 2020).

Válság és válságmenedzsment a turizmusban

A válság kifejezés a XIX. század közepén terjedt el, ekkorra vált „zavaróvá” a politikában, a társadalomban és a gazdaságban (Glaesser, 2003).

A válságok jellemzően elkerülhetetlen és ismétlődően előforduló jelenségek, amelyek nagy hatást gyakorolnak a gazdaságra (McKercher & Hui, 2004). 2018-ban a világ GDP-jének 10,4%-át a turisztikai szektor állította elő, világvizonylatban minden 10. ember a turizmus szektorban dolgozott és 1,4 milliárd turista utazott a világ valamely pontjára (WTTC, 2019). A turizmus gazdasági jelentősége és a globalizáció korában fokozódott sérülékenysége miatt foglalkoznunk kell a válságokra való felkészüléssel és azok menedzselésével (Santana, 2008). Glaesser (2003) szerint akkor beszélhetünk válságról, amikor egy turisztikai vállalkozás időhöz kötött döntési kényszerbe kerül egy nehéz helyzetben, amely során veszélybe kerül a működése. Egy desztináció esetében a válság megjelenésekor csökken a turisták és a vendégéjszakák száma, a vállalkozások profitja és a beruházások volumene, valamint visszaesik a foglalkoztatottak száma (Laws & Prideaux, 2005).

A válságmenedzsment kifejezés először a politikai szférában jelent meg, az USA akkori elnöke, J. F. Kennedy így írta le az 1962-es kubai rakétaválság okozta helyzet kezelését (Glaesser, 2003). A krízismenedzsment a vállalkozások azon képessége a krízishelyzetek sikeres kezelésére, amely meghatározó lehet a negatív következmények elkerülésében vagy minimalizálásában (Pforr & Hosie, 2008).

A hatékony válságmenedzsment a turisztikai szektorban is nélkülözhetetlen, hiszen ez az ágazat gyakran esik áldozatul a különböző politikai, gazdasági, társadalmi, természeti technológiai okok miatt kialakult kríziseknek. De nem csak a szolgáltatóknak, a turisztikai desztinációknak is felkészültnek kell lenniük egy esetleges válság bekövetkezésére. Az eseményt megelőző szakaszban a válságra utaló jelek felismerése, a megfelelő források biztosítása és a várható következmények meghatározása a vállalkozók feladata, ekkor még el lehet kerülni vagy minimalizálni lehet a negatív hatásokat. A vészhelyzet időszakában következnek be a károk, amelyekre a menedzsmentnek minél gyorsabb és határozottabb döntésekkel kell reagálnia. Ebben a szakaszban azonnal válságtervet kell készíteni, s el kell kezdeni a válságkommunikációt.

A felépülés során hosszú távú intézkedésekkel kell segíteni a vállalkozás helyzetének helyreállítását. Az utolsó szakaszban kerül sor a válság hatásainak értékelésére, a tanulságok levonására és azok hasznosítására a jövőben (Faulkner, 2001).

A fogyasztói biztonság folyamatos figyelemmel kísérése minden szakasz feladatai közé tartozik. Mivel a biztonság a desztinációválasztás alapvető eleme, ezért fontos a fogyasztói igény a kockázatok minimalizálása. A válság bekövetkezéssel a turisták biztonságának garantálása a legfontosabb szempont, míg a krízist követően a fő cél az utazók biztonságos úti célba vetett hitének helyreállítása.

A World Travel & Tourism Council (2019) a turisztikai válságmenedzsment mindhárom szakaszára vonatkozóan készített ajánlást. A krízishelyzeteket megelőző időszakban készülhetnek fel a desztinációk az esetleges válságokra: fontos a turisztikai szereplők közötti bizalom kiépítése, cselekvési tervek készítése minden érintett számára, valamint a turisták edukációja a félelmük csökkentése érdekében (WTTC, 2019). Az előrejelzés esetén a trendek elemzése a leghatékonyabb módszer, míg a vészhelyzeti terveknel olyan alternatívákat kell felvázolni, amelyek enyhítik vagy gátolják a válság terjedését. A lehetséges forgatókönyvek a külső környezetre koncentrálnak és a „Mi van, ha...?” kezdetű kérdésekre keresik a választ (Ritchie, 2004).

Amikor bekövetkezik a krízis, azonnal el kell kezdeni őszintén kommunikálni a bizalom megteremtése érdekében, s a korábban megírt cselekvési terveket kell alkalmazni a gyakorlatban is (WTTC, 2019). Ebben a szakaszban nagyfokú rugalmasságra van szükség, s nélkülözhetetlen a gyakran felmerülő akadályok miatt a döntéshozók napi szintű egyeztetése (Ritchie, 2004). Fontos szempont, hogy a tervezés ne statikus legyen, hanem a feltevések megváltozása esetén legyen lehetőség a szükséges korrekciók megtételére (Gelei & Donáci).

A válságot követően, a helyreállítás szakaszában informálni kell a turistákat arról, hogy a desztináció ismét biztonságos, s hatékony kommunikációval kell őket meggyőzni az újabb utazásról. A vezetésnek tudnia kell, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre, például melyik szegmens motiválható elsőként a visszatérésre. A válság tapasztalatait felhasználva a desztináció még erősebbé válhat (WTTC, 2019). Ehhez azonban az érintett szervezetek részéről változásra és a változásra való képességre van szükség, amely része lett a szervezetek mindennapjainak (Pulinka, 2020).

A krízis alatt csak fenntartásokkal lehet hosszú távú stratégiákat kialakítani, ez pedig a válságot követően jelentősen megnehezíti az újrainduló turisztikai vállalkozások helyzetét (Sausmarez, 2009).

Válságmenedzsment a Covid19-járvány idején

A koronavírus-járvány egészségügyi válságként a gazdaság minden szektorát erősen érintette, különösen a turisztikai szektort. Škare, Soriano és Porada-Rochon (2020) előrejelzése alapján a turisztikai ágazat veszteségei meghaladják majd minden korábbi járványidőszak veszteségeit. A szerzők több scenáriót is felvázoltak, ezek alapján

a turizmus szektor GDP-hez való hozzájárulása 2,93-7,82%-kal, a turizmusban foglalkoztatottak száma pedig 2,44-6,55%-kal csökkenhet világszinten.

A koronavírus-járvány generálta félelem és megbetegedések bizonytalanságot és kaotikus viszonyokat okoztak az Európai Unió általunk vizsgált tagállamaiban is. A tagállamok a sokk hatására a keresleti (mozgás szabadságának korlátozása, határok lezárása) és kínálati oldalt (szálláshelyek és vendéglátóhelyek bezárása, rendezvények korlátozása és tiltása) is szabályozták (Uğur & Akbiyik, 2020).

A Collins-Kreiner és Ram szerzőpáros hét ország példáján keresztül vizsgálta a nemzeti kormányok turisztikai szektorra vonatkozó, koronavírus-járványra adott válaszait. Kutatásuk alapját a Turisztikai Világszervezet (UNWTO) 2020. júliusában megfogalmazott, az ágazatnak a válságból való kilábalás érdekében megfogalmazott ajánlásai képezték. A 23 ajánlás 8%-a teljesen, 23%-a pedig részben került adoptálásra, a vizsgált országok rövid távú és adott nemzetre korlátozott megoldásokat alkalmaztak egy hosszú távú fenntartható agenda készítése helyett. Hall et al. (2020) véleménye is az UNWTO-ajánlások gyengeségét támasztja alá: a Covid19-járvány és az intézkedések hatására néhány nemzet esetében a turisztikai döntéshozók más irányokba fordulhatnak, de a többi állam mások önző nacionalizmusára fog reagálni.

Balaton (2019) rámutatott arra, hogy a gazdasági válság után új utakat kerestek a vállalatok, a viszonylag sikeresek és a komoly túlélési problémákkal küzdő szervezetek is. Azt gondoljuk, hogy a koronavírus-járvány hasonló hatásokkal jár majd, a válságot követően a turisztikai vállalkozásoknak változtatni majd a korábban alkalmazott stratégiái megközelítéseken.

Módszertan

Empirikus kutatásunk során a turizmusbiztonság helyét tartalomelemzésén keresztül vizsgáltuk az Európai Unió tagállamainak turizmustervezési, -fejlesztési és -stratégiai dokumentumaiban.

Az Európai Uniónak jelenleg nincs egységes turizmusfejlesztési koncepciója, az egyes országok, mint desztinációk turisztikai fejlesztését a tagállamok hatáskörében hagyja. Ahogyan a szakirodalmi elemzésben is kiderült, a turizmus egy ország gazdasági-társadalmi stratégiai elképzeléseibe erősen beágyazott szektor, így a turisztikai fejlesztési koncepciók számos esetben e gazdasági-társadalmi célokon alapulnak, s annak mintegy kiegészítésül szolgálnak. Ebből azt tételezzük fel, hogy a tagállamok jellemzően általános (gazdaság)biztonsági kérdésekkel foglalkoznak, amelyeken belül kevés a kifejezetten turisztikai célkitűzés.

A fentiekből adódóan empirikus kutatásunk során az alábbi fő kutatási kérdésekre kerestük a választ:

- Mely dimenziókban értelmezik, s fordítják gyakorlati ajánlásokká, célokká az EU-tagállamok a turizmusbiztonságot?
- Milyen hasonlóságok és különbségek tapasztalhatók az EU-tagállamok között a turizmusbiztonság súlypontjait tekintve?

A dokumentum- és tartalomelemzés az emberi kommunikáció és a társadalmi produktumok halmazának tanulmányozását jelenti (Babbie, 2001). A tartalomelemzés lehet kvantitatív és kvalitatív egyaránt. A kvantitatív elemzés során a kutató számszerűen gyűjti össze a szövegben előforduló szavakat, kifejezéseket. A kvalitatív elemzés a dokumentum összefüggéseire és látens tartalmára fókuszál. Kutatásunkban mindkét módszert alkalmaztuk.

13 tagállam angol nyelven elérhető stratégiáit (Ausztria, Ciprus, Hollandia, Horvátország, Írország, Lengyelország, Lettország, Magyarország, Málta, Nagy-Britannia, Olaszország, Románia, Szlovénia) a nemzeti turisztikai szervezetek honlapjairól töltöttük le.

9 ország (Bulgária, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Litvánia, Németország, Portugália, Szlovákia) esetében nem létezik angol nyelvű turizmusfejlesztési stratégia, de e-mailes megkeresést követően az eredeti nyelven megkaptuk azokat a turisztikai hivataloktól. Ezen dokumentumok nem hivatalos online fordításait tanulmányoztuk.

További 6 ország esetében nem jutottunk információhoz a tervezési dokumentumokhoz (Franciaország, Görögország, Luxemburg, Svédország), vagy nem létezik nemzeti szintű stratégia (Belgium, Spanyolország).

A kvantitatív elemzés során 13 kifejezés előfordulásának gyakoriságát vizsgáltuk a dokumentumokban. A kiválasztott kifejezések egy része alapvető benchmark módszeren alapult, amelyhez többek között Marton, Birkner, Keller, & Berkesné (2018) tanulmányát, továbbá utazással járó kockázatokkal kapcsolatos korábbi szakirodalmak (Floyd, & Pennington-Gray, 2004; Newsome, Lewis, & Moncrieff, 2004; Lepp, & Gibson, 2003) szolgáltattak alapot. Az így nyert kifejezéseket egészítettük ki olyan további szavakkal, amelyek 2019-ben a nemzeti és nemzetközi hírsatornákon jelentős számban fordultak elő. Ehhez a Google Trend elemző programját használtuk (<https://trends.google.com>).

Kiszűrtük azon előfordulásokat, amelyek nem voltak relevánsak, vagyis nem a turizmusbiztonság témájában (hanem pl. általános gazdasági értelemben) kerültek említésre a stratégiákban.

Vizsgált kifejezések:

- security
- safety
- safe
- unsafe
- risk
- terrorism
- stability
- instability
- conflict
- threat
- crisis/crises
- tension
- peace

A kvantitatív elemzés mellett kvalitatív, minőségi értékelést is végeztünk a stratégiai dokumentumokon, amely során a turizmusbiztonság dimenzióinak megnyilvánulásait vizsgáltuk. Michalkó (2020) alapján a kvalitatív vizsgálat fő szempontjai a következők voltak:

- közbiztonság,
- műszaki biztonság,
- egészségbiztonság,
- elgazodás-biztonság,
- fogyasztóbiztonság.

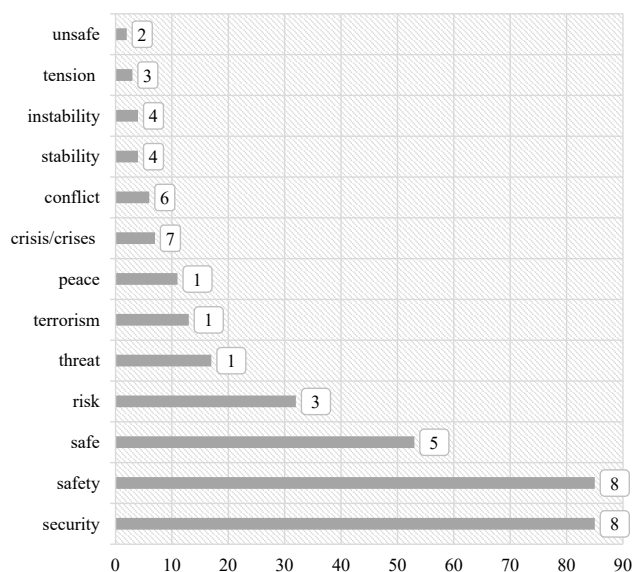
Eredmények

A turizmusfejlesztési stratégiák jelentős része a 2010-es évek elején készült, s jellemzően 2020-ig tartalmaznak célokat és ajánlásokat, néhány esetben akcióttervet. Ebből adódóan azt tapasztaltuk, hogy a turizmusbiztonsággal kapcsolatos kifejezések visszafogottan jelennek meg a stratégiákban, ellenben számos utalás van a 2008-2009-es gazdasági válságra és annak hatásaira. Figyelemfelkeltő volt továbbá, hogy az egyes stratégiák kidolgozottsága jelentős diverzitást mutatott: voltak rendkívül részletes elemzést és akcióttervet tartalmazó stratégiák, de olvastunk általános célokat megfogalmazó tervezési dokumentumokat is.

A 22 vizsgált EU-tagállam turizmusfejlesztési stratégiáiban változó arányban jelennek meg a biztonság kérdései. Legnagyobb mértékben magával a biztonsággal és biztonságossággal kapcsolatos (safety, security, safe) kifejezések fordultak elő a tervezési dokumentumokban. E kifejezéseket leginkább a dokumentumok helyzetelemzési fejezeteiben (SWOT- vagy PESTEL-elemzések) említették, valamint azon áttekintő szakaszokban, amelyek a turisztikai fogyasztói trendeket taglalták. A kockázatot (risk), a veszélyt (threat) és a terrorizmust (terrorism) is nagyobb gyakorisággal említették több dokumentumban, elsősorban a fogyasztói utazási döntéseit befolyásoló tényezőként. A béke/nyugalom (peace) kifejezést leginkább a marketingkommunikációval foglalkozó szakaszok használták, mint potenciális hívószavakat (3. ábra).

3. ábra

A turizmusbiztonsággal összefüggő kifejezések megjelenésének gyakorisága a vizsgált EU-országok nemzeti turizmusfejlesztési stratégiáiban



Forrás: saját kutatás (2020)

A dokumentumokat vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a turizmusbiztonsággal összefüggő szavakat legtöbbször a bolgár stratégiában említették (összesen 64 esetben), de a ciprusi és a cseh stratégiákban is nagy számban (50-

50 esetben) fordultak elő e kifejezések. Litvánia (38 eset) és Finnország (21 eset) vonatkozásában találtunk még nagyobb számú előfordulást, míg például az ír stratégia esetében egyszer sem fordultak elő e vizsgált szavak. Az 1. táblázat összefoglalóan tartalmazza azon országok listáját, ahol a keresett kifejezések összege meghaladja a 10-et. A részletes eredményeket a mellékletben található 7. táblázat tartalmazza (a cikk online verziója tartalmazza).

1. táblázat

A turizmusbiztonsággal összefüggő kifejezések előfordulási gyakorisága a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési dokumentumaiban

Országok	security	safety	safe	unsafe	risk	terrorism	stability	instability	conflict	threat	crisis/crises	tension	peace	szum
Bulgária	27	10	2	0	11	5	1	1	1	4	2	0	0	64
Ciprus	12	15	11	1	4	1	0	1	0	0	0	2	3	50
Cseh-ország	12	11	12	0	4	2	0	0	0	9	0	0	0	50
Finn-ország	3	13	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	21
Horvát-ország	2	12	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	16
Lettország	5	1	2	0	2	0	0	0	1	1	2	1	0	15
Litvánia	11	4	13	0	3	1	0	1	1	1	1	0	2	38
Románia	4	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12

Forrás: saját kutatás (2020)

A kvalitatív tartalomelemzés során a fentiekben említett kifejezéseken túl a dokumentumokban azokat a megnyilvánulásokat is kerestük, amelyek összefüggést mutatnak a turizmusbiztonság Michalkó szerinti öt dimenziójának valamelyikével. Ennek megfelelően a 22 vizsgált stratégiában összesen 153 esetben találtunk utalást a közbiztonságra, a műszaki biztonságra, az egészségbiztonságra, az eligazodás-biztonságra vagy a fogyasztóbiztonságra

A tervezési dokumentumok legnagyobb arányban a közbiztonságra fókuszáltak (összesen 69 alkalommal említették, 18 különböző országnál). E témában az országos turizmusfejlesztési stratégiák elsősorban arra hívták fel a figyelmet, hogy a turisták utazási döntéseiben komoly szerepet játszik a biztonság, amelynek egyik oka a gyors információáramlás, hiszen bárhol történik negatív esemény, arról rögtön tájékozódhatnak a turisták. *A biztonság az utazási döntés egyik legfontosabb szempontja lett. A turisták kifejezetten tájékozottak a világ eseményeit illetően, így ha egy ország, térség nem biztonságos, a turisták rögtön másik desztináció után néznek.* (Litvánia)

A közbiztonság kérdésében több ország (Portugália, Lettország, Szlovénia, Ciprus, Észtország) kiemelte, hogy biztonságosnak tartja magát, s ezt az oda látogató turisták is így látják. *Szlovénia biztonságos, multikulturális, toleráns és vendégszerető desztináció, amely tényezőknél*

jelentős szerepük van a turizmus sikeres fejlesztésében. (Szlovénia)

Emellett több ország nevesítette is a különböző turisztikai termékek biztonságát, így pl. a kaland-, kerékpáros, vízi turizmus biztonságosságát az adott országban.

Megoldandó feladatként említették a bűnözés, a merényletek és a bevándorlók számának visszaszorítását, továbbá a biztonsági előírások és minőségbiztosítási standardok bevezetésének szükségességét, a cél az ezeken a területeken található hiányosságok felszámolása. *Az illegális bevándorlás és a bűnözés megelőzése érdekében új elektronikus ellenőrzés-rendszerek szükségesek az Európai Unióban, amelyek segítenek a terrorizmus megelőzésében és leküzdésében. (Észtország) Biztonsági standardokat, irányelveket kell bevezetni, különös tekintettel a turisztikailag frekvenciát zónák szolgáltatásaira és létesítményeire. (Málta)*

Néhány stratégia további célként nevezte meg a személyek és csomagok biztonságának növelését a szálláshelyeken és a strandokon, továbbá a helyiek és a turisták közötti konfliktusok kezelését. *„A turisztikai ágazat támogatottsága a helyi lakosok részéről alapvető fontosságú. A túlterhelt desztinációkban alacsony a lakosság támogatása az általuk tapasztalt problémák miatt. Más területeken egyáltalán nem egyértelmű, hogy a turizmus miként járulhat hozzá a közös érdekhez. Általánosságban elmondható, hogy a hollandok nem részesülnek eléggé a turizmus előnyeiből. A turizmus fejlesztése érdekében a helyi lakosság szempontjai gyakran háttérbe szorultak. Megérdemlik, hogy prioritásként kezeljük őket. (Hollandia)*

Egyfajta külső tényezőként nevesítették néhány esetben a közlekedési morál (nem) megfelelőségét, vagy a küldő és környező országok geopolitikai konfliktusainak negatív befolyásoló erejét is (2. táblázat). *A különböző konfliktuszónák, mint pl. az orosz-ukrán határ közelsége*

miatt Litvánia a látogatók számára nem tűnik biztonságos úti célnak. (Litvánia)

A műszaki biztonság 12 ország esetében jelent meg a stratégiákban, összesen 23 alkalommal. Jellemző módon a különböző közlekedési módok és útvonalak biztonságára helyezték a hangsúlyt, kiemelve a közutakat, a parkolást, s az ezekhez kapcsolódó közlekedési táblákat. A turisztikai szempontból fontos útvonalak (túraútvonalak, sípályák, természeti ösvények, hómotoros útvonalak) kialakításának alapvető feltétele az infrastruktúra támogatása és a biztonságos útvonal-irányítás. Az útvonalak biztonságát az útvonalak teljes életciklusa során figyelembe kell venni (pl. karbantartási kötelezettségek, többcélú felhasználás, a járókelők károsodása). (Finnország)

Egyértelműen fontos biztonsági kérdéseket taglalnak a stratégiák a kikötők, a repülőterek és az itt megjelenő vízügyintézés esetében, amelyek kapcsán az országok számos fejlesztési célt fogalmaztak meg. *A vízummenteségi program kibővítése, a vízumbeszerzési folyamat javítása és a repülőtéri biztonsági folyamatok javítása révén lehetővé válik az Egyesült Királyságba és az Egyesült Királyságon belüli könnyebb utazás. (Nagy-Britannia)*

Napjaink kulcsfontosságú biztonsági kérdésevé vált a kiberbiztonság, ehhez kapcsolódóan elsősorban az adatvédelmet és az adatforgalom elemzését említették a stratégiákban. *A digitalizációval együtt az adatvédelem és a kiberbiztonság egyre fontosabbá válik. Ehhez figyelemfelkeltés és támogatás szükséges. (Ausztria)*

A dokumentumok több helyen továbbá arra utaltak, hogy szükséges a digitális tartalmak és szolgáltatások biztonságos hozzáférhetőségének biztosítása, valamint a helyi applikációk fejlesztése is, amelyekkel könnyebbé és biztonságosabbá tehetik a látogatók tartózkodását (3. táblázat). *Digitális tartalmak és további termékek fejlesztése, valamint e-szolgáltatások kialakítása szükséges, ezzel ki-*

2. táblázat

A turizmusbiztonság dimenzióinak megjelenése a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáiban - közbiztonság

országok, melyek említik	fő témák, példák
Bulgária	– az adott ország önmagát biztonságosnak tartja (Portugália, Lettország, Szlovénia, Ciprus, Észtország) – közlekedési morál (nem) megfelelősége – biztonsági előírások és minőségbiztosítási standardok szükségessége, hiányosságai – terrorizmus és biztonság, mint utazást befolyásoló tényezők felismerése – geopolitikai konfliktusok befolyásoló ereje – személyek és csomagok biztonsága a szálláshelyeken és a strandokon – helyiek és turisták közti konfliktusok kezelése – a különböző konkrét turisztikai termékek biztonsága (pl. kaland-, kerékpáros, vízi turizmus) – bűnözés, merényletek és bevándorlók számának visszaszorítása, mint cél
Ciprus	
Csehország	
Dánia	
Észtország	
Finnország	
Hollandia	
Horvátország	
Lettország	
Litvánia	
Magyarország	
Málta	
Németország	
Olaszország	
Portugália	
Románia	
Szlovákia	
Szlovénia	

Forrás: saját kutatás (2020)

terjesztve és még hozzáférhetőbbé téve a turisztikai gazdasági tevékenységeket. (Lettország)

3. táblázat

A turizmusbiztonság dimenzióinak megjelenése a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáiban - műszaki biztonság

országok, melyek említik	fő témák, példák
Ausztria	– digitális tartalmak és szolgáltatások biztonságos hozzáférhetőségének fejlesztése – helyi applikációk fejlesztése – adatvédelem, adatforgalom elemzés, kibernetikus biztonság – közutak, útjelző táblák, parkolás, nyilvános mosdók, további infrastruktúra – kikötők, repülőterek biztonsága, terminálok fejlesztése – vízumeljárások gyorsaságának és hatékonyságának fejlesztése – túraútvonalak és -ösvények, sípályák biztonságának fejlesztése
Bulgária	
Finnország	
Lettország	
Magyarország	
Málta	
Nagy-Britannia	
Németország	
Málta	
Olaszország	
Románia	
Szlovénia	

Forrás: saját kutatás (2020)

Az egészségbiztonság kérdésköre volt a legkevésbé érintett téma a vizsgált dokumentumokban. A stratégiákban összesen 14 alkalommal említették az ezzel a témával összefüggő gondolatot, 11 országnál. Ezen említések szinte kizárólag az élelmiszerekre és a vendéglátóhelyek kínálatára vonatkoztak. Több esetben hangsúlyozták az egészséges, minőségi ételek és italok fontosságát a turisztikai szolgáltatónál, ehhez kapcsolódóan pedig az élelmiszerek eredetének ismeretét és a helyi termékek előnyben részesítését. ... az élelmiszerek gondos kezelésének módja, valamint azok származása és minősége. A mezőgazdaság és a turizmus közötti összekapcsolódás jelentőssé válik. (Ausztria)

Fontos kérdéssé vált napjainkban a csapvíz ihatósága is, így nem csoda, hogy néhány ország kiemeli, náluk iható a csapvíz. Az ivóvíz rossz minősége kockázatot jelent a helyi lakosság és a látogatók egészségére. (Bulgária)

Több stratégiában nevesítették, hogy a turizmusban, s különösen a vendéglátásban fontos szerephez jutottak a minőségi címkék, védjegyek az utóbbi időben, ezek fejlesztését, rendszerének kialakítását több ország is célul tűzte ki. Egészséges ételek a vendéglátó szektorban, s ezek promóciója különösen fontos - a 'Gostilna Slovenija' védjegy alkalmazása. (Szlovénia)

Néhány esetben (pl. Málta) említették az illegális vendéglátóipari tevékenységek visszaszorítását is, mint megoldandó feladatot (4. táblázat).

Az eligazodás-biztonság témájában 14 ország tett említést (összesen 28 alkalommal), amelyek többsége arra hívja fel a figyelmet, hogy az adott ország nem fordított elég figyelmet a többnyelvű útbaigazító táblák kihelyezésére a múltban. Ez jellemző a városközpontokban, a repülőterek környékén és az attrakciók közelében. A turisztikai

helyszínek és létesítmények feliratainak - nemzetközi bar-naturisztikai jelzések - hiánya. (Románia)

4. táblázat

A turizmusbiztonság dimenzióinak megjelenése a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáiban - egészségbiztonság

országok, melyek említik	fő témák, példák
Ausztria	– minőségi ételek és italok a turizmusba bevont szolgáltatónál – minőségi címkék, védjegyek – élelmiszerek eredetének ismerete, helyi termékek előnyben részesítése – illegális vendéglátóipari tevékenységek visszaszorítása – iható csapvíz biztosítása
Bulgária	
Finnország	
Hollandia	
Horvátország	
Lettország	
Litvánia	
Málta	
Nagy-Britannia	
Portugália	
Szlovénia	

Forrás: saját kutatás (2020)

Egyértelmű hiányosságként nevesítették az országok a vidéki térségek elmaradottságát e téren, az utak és az attrakciók kitértelenségének fejlesztését több ország esetében is feladatként definiálták a fejlesztési tervekben. A jelöléseknek (útbaigazító és információs táblák) – különösen a vidéki területeken – hagyományos formatervezésűnek kell lenniük, a neon használata tilos vagy szigorúan korlátozott. (Ciprus)

A fenti problémához kapcsolódóan a természetközeli turizmus (pl. gyalogos, kerékpáros turizmus) kitértelenségét is fejleszteni szükséges a biztonságos közlekedés érdekében.

5. táblázat

A turizmusbiztonság dimenzióinak megjelenése a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáiban – eligazodás-biztonság

országok, melyek említik	fő témák, példák
Bulgária	– többnyelvű útbaigazító táblák az attrakciókhoz – vidéki térségek és attrakciók kitértelenségének fejlesztése – természetközeli turizmus (pl. gyalogos, kerékpáros) kitértelenségének fejlesztése – turisztikai információs rendszerek bevezetésének szükségessége
Ciprus	
Csehország	
Dánia	
Finnország	
Hollandia	
Horvátország	
Lengyelország	
Magyarország	
Málta	
Németország	
Portugália	
Románia	
Szlovákia	

Forrás: saját kutatás (2020)

Említették továbbá több ország esetében a turisztikai információs rendszerek kiépítésének szükségességét is (5.

tablázat). *A turisztikai információs rendszer fejlesztése szükséges a desztinációban (információs pultok, térség bemutató táblák, turisztikai jelölések). (Horvátország)*

A fogyasztóbiztonság meglehetősen széles területével mindössze 10 ország foglalkozott (összesen 23 említés).

Több tagállam rávilágított a szürke- és feketegazdaság okozta minőségi problémákra, amelyek egyrészt ellehetetlenítik a szabályszerűen tevékenykedő szolgáltatók nyereséges működését, másrészt a vendégpanaszok fő forrását is jelentik. Ezen illegális tevékenységek visszaszorítása, az engedély nélkül működtetett egységek megszüntetése több ország számára is cél a közeljövőben. *A bed&breakfast típusú szolgáltatók jelentős része nem rendelkezik hatósági engedéllyel, így komoly feketegazdaságot kreálnak. Ez pedig aláássa a legálisan működő egységek jövedelmezőségét, beruházási képességét. (Románia)*

A turizmus számos területén megjelentek a minőségi standardok és kategorizálások, a stratégiák ezek pontos mérésére és betartatására is felhívták a figyelmet. *A turisztikai ágazat felelősségteljes gondolkodása a folyamatos minőségfejlesztésben és a turisztikai szolgáltatások biztonságának és elérhetőségének javításában mutatkozik meg. A biztonságot figyelembe kell venni az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások teljes láncá során, ügyelve a fogyasztói biztonsági törvény által előírt követelményekre, a megadott határértékeket betartva és az azok alapján irányítva a működést. (Finnország)*

6. táblázat

A turizmusbiztonság dimenzióinak megjelenése a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési stratégiáiban – fogyasztóbiztonság

<i>országok, melyek említik</i>	<i>fő témák, példák</i>
Bulgária Ciprus Csehország Finnország Horvátország Lengyelország Málta Románia Szlovákia Szlovénia	– szürke- és feketegazdaság visszaszorítása, engedély nélküli működés megszüntetése – minőségi standardok, kategorizálások betartása és betartatása – minimális képzettségi szint elvárása az alkalmazottaknál – megfelelő szolgáltatásminőség biztosítása, fogyasztóvédelem

Forrás: saját kutatás (2020)

A fentiekhez kapcsolódóan több ország nevesítette a stratégiájában a megfelelő szolgáltatásminőség biztosítását és ezzel összefüggésben a fogyasztóvédelemet is. *Intézkedéseket kell tenni az idegenforgalom jogi környezetének javítása érdekében, ideértve az idegenforgalmi szolgáltatások fogyasztóinak védelmét is. (Lengyelország)*

Néhány esetben (Málta, Románia, Finnország) olvashattuk, hogy a turisztikai humán erőforrás képzetlensége is problémát jelenthet a szolgáltatásminőségben, így pl. Máltán tervezik a minimális képzettségi szint elvárását az iparágban dolgozók esetén (6. táblázat).

Összegzés és javaslatok

A 2010-es évek második felében megkerülhetetlenül fontos szemponttá vált az utazási döntések meghozatala során a biztonság kérdése. Egyrészt statisztikailag kimutatható nyertesei és vesztesei vannak az utóbbi évek terrorcselekményeinek, másrészt a gyors információáramlásnak és a fogyasztók közötti online interakcióknak (blogok, közösségimédia-bejegyzések stb.) köszönhetően a biztonság különböző aspektusaival kapcsolatos deficitekre is pillanatokon belül fény derül.

Jelen kutatás fő célja volt meghatározni a turizmusbiztonság helyét az Európai Unió országainak tervezési, fejlesztési stratégiáiban, s feltárni a biztonság fontosságának megítélését tagállami szinten a turizmus szektorban. Ennek érdekében az EU 22 tagállamának turizmustervezési és -stratégiai dokumentumait elemeztük. Empirikus kutatásunkban kvantitatív és kvalitatív tartalomelemzést is végeztünk. Az előbbi esetében a security, safety, safe, unsafe, risk, terrorism, stability, instability, conflict, threat, crisis/crises, tension és a peace kifejezések előfordulásának gyakoriságát vizsgáltuk, míg a kvalitatív vizsgálat célja volt, hogy minőségi értékeléssel a turizmusbiztonság Michalkó (2020) szerinti dimenzióinak megnyilvánulásait tárjuk fel. Így a kvalitatív vizsgálat fő szempontjai a következők voltak: közbiztonság, műszaki biztonság, egészségbiztonság, eligazodás-biztonság és fogyasztóbiztonság.

A vizsgálatunk kezdetén felvázolt fő kutatási kérdések alapján megállapítottuk, hogy az egyes tagállamok esetében megjelenik a turizmusbiztonság minden vizsgált dimenziója, így a közbiztonság, a műszaki biztonság, az egészségbiztonság, az eligazodás-biztonság és a fogyasztóbiztonság is. Ugyanakkor újszerű tudományos eredménynek tekinthető, hogy bár a Roehl-Fesenmaier (1992) által felvázolt turisztikai kockázatok csoportosítását tekintve tanulmányunk fókuszában a desztináció, mint kockázat került fókuszba, a vizsgált stratégiai dokumentumok alapján megállapítottuk, hogy azok inkább az ország általános gazdasági-társadalmi biztonságossági kérdéseit vetítik tovább a turisztikai szektorra. Ennek eredményeit a kvalitatív vizsgálatunk is igazolta.

A kvalitatív elemzés arra mutatott rá, hogy az országok elsősorban a közbiztonságot értik a turizmus biztonsága alatt, ezen belül a bűnözéssel és terrorizmussal kapcsolatosan fogalmaztak meg célokat, továbbá a minőségbiztosítás különböző aspektusaira hívták fel a figyelmet.

A műszaki biztonság kapcsán elsősorban a digitális kommunikáció fejlesztését és az infrastrukturális beruházásokat nevesítették célként. Be kell látnunk, hogy ezek megléte ma már alapvető szükséglet a turisták számára.

Az egészségbiztonság leginkább az élelmiszerek kapcsán merült fel, a minőségi címkék és védjegyek bevezetése és a helyi termékek támogatása révén. Ezen elképzelések nyitott kapukat döngöttek, hiszen a turisztikai trendek egyértelműen mutatják a látogatók nyitottságát a helyi, autentikus élelmiszerek és ételek felé.

Az eligazodás és navigálás biztonságosabbá tételével kapcsolatban számos stratégia emelte ki célként a kitéblázottság javítását, akár a rurális vidékeken, akár az attrak-

ciók közelében. Noha számos mobil applikáció segíti a tájékozódást napjainkban, a feliratok és táblák elhelyezését nem tudják pótolni. Így annak érdekében, hogy a látogató megtalálja az attrakciót, szolgáltatót, nélkülözhetetlen a feliratozás.

A fogyasztóbiztonság a fenti négy dimenzió mind-egyikében értelmezhető kérdés, így a stratégiák a megfelelő szolgáltatásminőség és fogyasztóvédelem mellett a szürke- és feketegazdaság visszaszorítását tartják kulcsfontosságúnak.

Empirikus kutatásunk másik fókuszpontja volt annak vizsgálata, hogy milyen hasonlóságok és különbségek tapasztalhatók az EU-tagállamok között a turizmusbiztonság súlypontjait tekintve. A tervezési dokumentumok jelentős része a 2010-es évek elején készült, s jellemzően 2020-ig tartalmaz célokat és ajánlásokat. Ebből adódóan azt tapasztaltuk, hogy a turizmusbiztonsággal kapcsolatos kifejezések visszafogottan jelennek meg a stratégiákban. Legnagyobb mértékben magával a biztonsággal és biztonságossággal kapcsolatos (safety, security, safe) kifejezések fordultak elő, elsősorban a helyzetelemzési és a turisztikai fogyasztói trendeket ismertető fejezetekben. A turizmusbiztonsággal összefüggő szavakat legtöbbször a bolgár stratégiában említették (összesen 64 esetben), de a ciprusi és a cseh stratégiákban is nagy számban fordultak elő (50-50 esetben) a kifejezések. Litvánia (38 eset) és Finnország (21 eset) esetében találtunk még nagyobb számú előfordulást, míg például az ír stratégia esetében egyszer sem fordultak elő ezen vizsgált szavak.

A tanulmány zárásaként megfogalmazható menedzseri következtetésként, hogy a jelenleg érvényes tervezési-stratégiai dokumentumok többsége nem fordít nagy figyelmet a turizmusbiztonságra. Vannak kivételek, pl. Bulgária, Ciprus, Csehország, amelyek komolyan foglalkoznak a biztonság kérdéseivel, de az európai uniós országok nagy része egyértelműen gyerekecipőben jár ezen a téren. Meglátásunk szerint ennek oka lehet, hogy felelőtlenség lenne ma bármely országról is kijelenteni, hogy biztonságos. Bármennyire is törekszik egy állam a jogszabályi szinten a fogyasztók védelmére, a megfelelő műszaki felkészültségre, az eligazodás, tájékozódás biztonságára, a különböző egészségügyi járványok elkerülésére vagy épp a terrorizmus elleni fellépésre, a legmagasabb szintű óvintézkedések ellenére sem lehet 100%-os védelmet kialakítani. Ez a fajta bizonytalanság pedig csak azzal enyhíthető, ha egy ország kommunikálja a fentiekkel kapcsolatos tevékenységeit, intézkedéseit, bizonyítva felkészültségét, valamint a média és a hírek sem cáfolják meg ebben. Ez azonban már a turizmus egy másik területére, a PR-tevékenységek tervezésére és szervezésére vezet át bennünket.

Jelen kutatás korlátjaként értelmezhető, hogy a vizsgált stratégiai dokumentumok többsége 2020-ig tervezte meg a tagállam turizmusának fő irányait. Így jelen tanulmány megjelenésekor is készülöben vannak azon új fejlesztési tervek, amelyek középpontjában immáron nem a 2008-2009-es gazdasági válság áll, hanem egyrészt a 2010-es évek közepén megszorított terrorátadások és a 2019 végén jelentkező és 2020-ban tetőző koronavírus-járvány tapasztalatai.

A további kutatások során érdemes a turizmusbiztonság több dimenzióját, illetve az egyes desztinációk esetében a valós és az érzékelt biztonság kapcsolatrendszerét tanulmányozni. Erre nagy valószínűséggel az aszociációs kutatások lehetnek alkalmasak (vö. Kovács, 2013, 2019). Külön fókusz érdemel továbbá az egyes tagállamok kommunikációs tevékenysége is, amelyet a jelen stratégiák ugyan elenyésző arányban tartalmaznak, ugyanakkor más, desztinációkhoz köthető, kifejezetten látogatóknak szóló kiadványok és más digitális tartalmak vizsgálatával közelebb kerülhetünk a turizmusbiztonság marketingkommunikációs gyakorlatához is.

Felhasznált irodalom

- Angelevska-Najdeska K.-N. & Rakicevic G. (2012). Planning of sustainable tourism development. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 44, 210 – 220. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.022>
- Babbie, E. (2001). *The Practice of Social Research*. Wadsworth: Thomson Learning.
- Balaton, K. (2019). Újszerű megközelítések a vállalatok stratégiai vezetésében. *Vezetéstudomány*, 50(12), 90-98. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2019.12.08>
- Bogáromi, E. & Malota, E. (2017). Perception of Hungary in terms of security and touristic destination choice - country image of Hungary in 8 countries. In: Kiglics, Norbert (szerk.) *II. Turizmus és Biztonság Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet* (pp. 353-361). Nagykanizsa: Pannon Egyetem.
- Carvalho Lemos, C., Fischer, T. B., & Pereira Souza, M. (2012). Strategic environmental assessment in tourism planning: Extent of application and quality of documentation. *Environmental Impact Assessment Review*, 35(July), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2011.11.007>
- Chok, S., Macbeth, J., & Warren, C. (2007). Tourism as a tool for poverty alleviation: a critical analysis of 'Pro-Poor Tourism' and implications for sustainability. *Current Issues in Tourism*, 10(2-3), 144-165. <https://doi.org/10.2167/cit303>
- Collins-Kreiner, N. & Ram, Y. (2020). National tourism strategies during the COVID-19 pandemic. *Annals of Tourism Research*, [in press]. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103076>
- 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>
- Dredge, D. & Jenkins, J. (2007). *Tourism policy and planning*. Brisbane: John Wiley & Sons.
- Dredge, D. & Jamal, T. (2015). Progress in tourism planning and policy: A post-structural perspective on knowledge production. *Tourism Management*, 51(Dec), 285-297. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.002>
- Edgell, D. L., DelMastro Allen, M., Smith, G., & Swanson, J. R. (2008). *Tourism policy and planning: Yesterday*

- day, today and tomorrow. Oxford: Butterworth-Heinemann.
<https://doi.org/10.4324/9780080942506>
- Edgell D. L. Sr. & Swanson, J. R. (2013). *Tourism policy and planning: Yesterday, today and tomorrow*. New York, NY: Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203113332>
- EUROPARC FEDERATION (é.n.). <https://www.europarc.org/sustainable-tourism/charter-principles/>
- ETC (European Travel Commission) (2005). *Megatrends of Tourism in Europe to the Year 2005 and Beyond*. Bruxelles: European Travel Commission.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135–147.
[https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Fekete, I. & Szontágh, P. (2020). Projektek program-szintű kockázatmenedzsmentje. *Vezetéstudomány*, 51(2), 46-59.
<https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2020.02.04>
- Floyd, M. F. & Pennington-Gray, L. (2004). Profiling Risk Perceptions of Tourists. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 1051–1054.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.011>
- Gelei, A. & Donáczki K. (2020). Az értékesítés- és működéstervezés vállalati gyakorlatának érettsége egy hazai kérdőíves felmérés tükrében. *Vezetéstudomány*, 51(9), 30-43.
<https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2020.09.03>
- Glaesser D. (2003). *Crisis management in the tourism industry*. Oxford, Elsevier Science & Technology Books.
<https://doi.org/10.4324/9780080454801>
- Hall, C. M., Scott, D., & Gossling, S. (2020). Pandemics, transformations, and tourism: Be careful what you wish for. *Tourism Geographies*, 22(3), 577-598.
<https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>
- Haywood, M. K. (2011). Responsible and responsive tourism planning in the community. *Tourism Management*, 9(2), 167-182.
[https://doi.org/10.1016/0261-5177\(88\)90020-9](https://doi.org/10.1016/0261-5177(88)90020-9)
- Inskip, E. (1994). *Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Iorio, M. & Corsale, A. (2014). Community-based tourism and networking: Viscri, Romania. *Journal of Sustainable Tourism*, 22(2), 234-255.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2013.802327>
- Jamal, T. B. & Getz, D. (1995). Collaboration theory and community tourism planning. *Annals of Tourism Research*, 22(1), 186-204.
[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(94\)00067-3](https://doi.org/10.1016/0160-7383(94)00067-3)
- Juul, M. (2015). *Tourism and the European Union. Recent trends and policy developments*. Brussels: European Parliamentary Research Service. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS_IDA\(2015\)568343_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS_IDA(2015)568343_EN.pdf)
- Kovács L. (2013). *Fogalmi rendszerek és lexikai hálózatok a mentális lexikonban*. Budapest, Tinta.
- Kovács L. (2019). *Márka és márkanev*. Budapest, Tinta.
- Laws E., Prideaux B. (2005). Crisis Management: A Suggested Typology. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19(2-3), 1-8.
https://doi.org/10.1300/J073v19n02_01
- Lepp A. & Gibson H. (2003): Tourist roles, perceived risk and international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606-624.
[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(03\)00024-0](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(03)00024-0)
- Li, Y., Tang, D., Tao, T., Gou, N., Li, S., Zhang, Z., & Yang, X. (2018). The Impact of Tourism Product Harm Crisis Attribute on Travel Intention. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 250. *Proceedings of the 8th International Conference on Education, Management, Information and Management Society (EMIM 2018)*. <https://www.atlantispress.com/proceedings/emim-18/25899965>
- Liu, Z., Siguaw, J. A., & Enz, C. A. (2008). Using tourist travel habits and preferences to assess strategic destination positioning: The case of Costa Rica. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49(3), 258–281.
<https://doi.org/10.1177/1938965508322007>
- Mai, T. V. (2012). *Sustainable tourism - systems thinking and system dynamics approaches: A case study in Cat Ba biosphere reserve of Vietnam*. Brisbane: The University of Queensland.
- Mai, T. V. & Smith, C. (2015). Tourism in Cat Ba biosphere reserve Vietnam: Addressing the threats to sustainability using systems thinking. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(10), 1504 -1528.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1045514>
- Margaras, V. (2017). *Major challenges for EU tourism and policy responses*. European Parliamentary Research Service, Brussels. [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/603932/EPRS_BRI\(2017\)603932_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2017/603932/EPRS_BRI(2017)603932_EN.pdf)
- Marton, Zs., Birkner, Z., Keller K., & Berkesné, R. N. (2018). A turizmusbiztonságban rejlő marketing és menedzsment implikációk. *Turizmus Bulletin*, 18(2), 12-20. https://mtu.gov.hu/documents/prod/TB-2018-2_1.pdf#page=14
- McKercher, B. & Hui, E. L. L. (2004): Terrorism, economic uncertainty and outbound travel from Hong Kong. In C. M. Hall, D. J. Timothy & D. T. Duval (Eds.), *Safety and Security in Tourism. Relationships, Management and Marketing* (pp. 99-116). New York: Haworth Press.
https://doi.org/10.1300/j073v15n02_06
- Michalkó, G. (2020). A biztonság szerepe a turizmus rendszerében. In Michalkó, G., Németh, J. & Ritecz, Gy. (szerk.), *Turizmusbiztonság*. Budapest: Dialóg Campus.
- Newsome, D., Lewis, A., & Moncrieff, D. (2004). Impacts and risks associated with developing, but unsupervised, stingray tourism at Hamelin Bay, Western Australia. *International Journal of Tourism Research*, 6(5), 305-323.
<https://doi.org/10.1002/jtr.491>
- Pförr C. & Hosie P. J. (2008). Crisis Management in Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 249-264.
https://doi.org/10.1300/J073v23n02_19

- Pulinka, Á. (2020). Complexity of change and its relationship with the levels of cooperation needed during a change process. *Vegetudomány*, 51(5), 15-26. <https://doi.org/10.14267/VEZTUD.2020.05.02>
- Richter, L. K. (1989). *The Politics of Tourism in Asia*. Honolulu: University of Hawaii Press. <https://doi.org/10.2307/2058443>
- Ritchie B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669 – 683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Ruhanen, L. (2004). Strategic planning for local tourism destinations: an analysis of tourism plans. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 1(3), 239-253. <https://doi.org/10.1080/1479053042000314502>
- Santana G. (2008). Crisis Management and Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(4), 299-321. https://doi.org/10.1300/J073v15n04_05
- Sausmarez N. (2009). Crisis Management, Tourism and Sustainability: The Role of Indicators. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(6), 700-714. <https://doi.org/10.2167/jost653.0>
- Séraphina H., Gowreesunkarb V., Roselé-Chimc P., Junior Duplanc Y. J., & Korstanjed M. (2018). Tourism planning and innovation: The Caribbean under the spotlight. *Journal of Destination Marketing & Management*, 9(Sept), 384-388. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2018.03.004>
- Škare, M., Soriano, D. R. & Porada-Rochon, M. (2020). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting & Social Change*, 163, 120469. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Song, H., Dwyer, L., Li, G., & Cao, Z. (2012). Towards economics research: A review and assessment. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1653–1682. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.05.023>
- Uğur, N. G. & Akbıyık, A. (2020). Impacts of COVID-19 on global tourism industry: A cross-regional comparison. *Tourism Management Perspectives*, 36, 100744. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100744>
- Williams, A. M & Baláz, V. (2015). Tourism Risk and Uncertainty: Theoretical Reflections. *Journal of Travel Research*, 54(3), 271–287. <https://doi.org/10.1177/0047287514523334>
- Williams, S. (1998). *Tourism geography*. London: Routledge.
- WTTC (2019). *Crisis Preparedness Management Recovery – Crisis Readiness* [online]. <https://wtcc.org/Initiatives/Crisis-Preparedness-Management-Recovery>
- Zsarnoczky, M. (2017). The future of sustainable rural tourism – the impact of climate change. *Annals of The Polish Association of Agricultural and Agribusiness Economists*, 19(3),337-344. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0010.3374>

Melléklet

7. táblázat

A turizmusbiztonsággal összefüggő kifejezések előfordulási gyakorisága a vizsgált EU-tagállamok turizmusfejlesztési dokumentumaiban

Országok	security	safety	safe	unsafe	risk	terrorism	stability	instability	conflict	threat	crisis/crises	tension	peace	szum
Ausztria	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Bulgária	27	10	2	0	11	5	1	1	1	4	2	0	0	64
Ciprus	12	15	11	1	4	1	0	1	0	0	0	2	3	50
Csehország	12	11	12	0	4	2	0	0	0	9	0	0	0	50
Dánia	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
Észtország	2	2	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9
Finnország	3	13	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	21
Hollandia	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
Horvátország	2	12	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	16
Írország	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lengyelország	0	2	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Lettország	5	1	2	0	2	0	0	0	1	1	2	1	0	15
Litvánia	11	4	13	0	3	1	0	1	1	1	1	0	2	38
Magyarország	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Málta	0	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	6
Nagy-Britannia	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Németország	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Olaszország	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
Portugália	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
Románia	4	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12
Szlovákia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Szlovénia	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	6

Forrás: saját kutatás (2020)