

OTDK DOLGOZAT

2015

**MEGOLDOTT ÉS MEGOLDATLAN KONFLIKTUSOK EGY
TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓBAN –
HAJDÚSZOBOSZLÓI ESETTANULMÁNY**

**RESOLVED AND UNRESOLVED CONFLICTS IN A TOURISM
DESTINATION – CASE STUDY OF HAJDÚSZOBOSZLÓ**

Kézirat lezárva: 2014. április 15.

TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS	1
2. TÉMAFELVETÉS	2
3. SZAKIRODALMI ÁTTKEINTÉS	5
3.1. KONFLIKTUSOK TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓKBAN.....	5
3.1.1. A DESZTINÁCIÓ LAKOSSÁGÁNAK ATTITÜDJÉT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK	7
3.2. A REJTETT GAZDASÁG	9
3.3. A REJTETT GAZDASÁGBAN VALÓ RÉSZVÉTEL OKAI	11
3.4. MAGYARORSZÁGI HELYZET.....	14
4. ANYAG ÉS MÓDSZER	17
5. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRÉTKELÉSE.....	19
5.1. HAJDÚSZOBOSZLÓRÓL SZÁMOKBAN	19
5.2. A TURIZMUS ÁLTAL ÉRINTETT CSOPORTOK ÉS A TURIZMUSBAN BETÖLTÖTT SZEREPÜK.....	21
5.3. FELTÁRT KONFLIKTUSOK A HAJDÚSZOBOSZLÓI TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓBAN	23
5.3.1. MEGOLDOTT PROBLÉMÁK	24
5.3.2. A POTYAUTAS JELENSÉG EGY LEHETSÉGES MEGOLDÁSA.....	32
6. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK	38
7. ÖSSZEFOGLALÁS	41
IRODALOMJEGYZÉK.....	43

TÁBLÁZAT-ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. táblázat: A rejtett gazdasági tevékenységek típusai	10
2. táblázat: Magánszállásadók költségei és bevételei, Ft/fő/nap	33
3. táblázat: Egy lehetséges Hajdúszoboszló Kártya Csomag	36
1. ábra: Doxey: Irridex modell	8
2. ábra: Laffer-görbe	12
3. ábra: Potyautas-helyzet ábrázolása	13
4. ábra: Vendégszám nemzetiségi megoszlása 2013. 1-6 hónap	19
5. ábra: A belföldiek és a külföldiek számának és vendégéjszakáinak változása – 2012 I. félév-2013. I. félév	20
6. ábra: A vendégek száma nemzetiségi megoszlásban – 2011-2012	21
7. ábra: A turizmusban érdekelt kulcsfontosságú szereplők és a kölcsönhatások közöttük	22

1. BEVEZETÉS

Kutatásom középpontjában a turizmusban szereplő érdekelt felek közötti interakciók és konfliktushelyzetek feltárása állt. E célból tevékenységük alapján viszonylag homogén csoportokba soroltam a turizmus szereplőit, majd e homogén csoportok közötti és a csoportokon belüli kölcsönhatásokat vizsgáltam. Mélyinterjúk kutatásra alapozva a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációban meghatároztam a turizmus által érintett csoportokat és azonosítottam a problémákat, majd a szakirodalomra támaszkodva elemeztem a – szinte minden megkérdezett által – leginkább égetőnek tartott problémát, a bejelentés nélküli szállásadást, végül megpróbáltam megfogalmazni egy lehetséges megoldási javaslatot.

A desztinációban – a turizmusban közvetlenül gazdaságilag nem érintett rezidenseken kívül – minden megkérdezett az ún. „vendégvadász nepperek” tevékenységét, az illegális szállásadás tényét tartotta központi konfliktusforrásnak. Ez az adóelkerülő magatartás rövid távon adókiesést jelent mind az önkormányzati, mind a központi költségvetés számára, és erőteljes árversenyre kényszeríti a legális szállásadókat. Ez a folyamat közép- és hosszú távon is éreztetheti hatását, mivel a helyi adóbevételek, illetve a legális szállásadók profitjának csökkenése miatt jelentősen beszűkül az önkormányzat, illetve a szállásadók fejlesztésekre fordítható pénzügyi kereteinek a nagysága.

Számos publikáció foglalkozik az adóelkerüléssel, a potyautas magatartás társadalmi és gazdasági kérdéseivel, az emberi motivációk feltárásával, a büntetés és a dicséret (ösztönzés) szerepével e társadalmilag és gazdaságilag káros folyamat megállításában, illetve a szereplők közötti kooperáció szükségességével, ennek megvalósítási nehézségeivel.

Dolgozatomban egy olyan megoldási javaslatot vázlok fel, amely a jutalmazásra (dicséretre) épít. Összeállítottam egy „Hajdúszoboszló Kártya”-csomagot, amelynek birtoklása következtében, ha a vendég a programhoz csatlakozott partner szálláshelyek valamelyikében foglal szállást, jogosult a kártya használatára, s ezzel különböző előnyökhöz jut. A bemutatott megoldás célja az, hogy legális szálláshelyek igénybevételére ösztönözze a desztinációba érkező turistákat.

2. TÉMAFELVETÉS

A turizmus az elmúlt 60 évben hazánk egyik legnagyobb és leggyorsabban fejlődő iparágává vált, egyre nagyobb a jelentősége világviszonylatban is. Néhány megtorpanás ellenére a turistaérkezések száma folyamatosan nő: míg 1950-ben világméreteken 25 millió turistaérkezést számoltak, addig 2012-re ez a szám meghaladta az 1 milliárdot. Ezért döntöttem úgy, hogy dolgozatomban e gazdasági szektorban érdekelt szereplőket azonosítom, csoportosítom és a csoportok közötti, valamint a csoportokon belüli konfliktusokat vizsgálom.

Az empirikus kutatásom az ország legnagyobb termálvízű fürdőhellyel rendelkező városára, a turisták által egyik legkedveltebb desztinációra irányul. Hajdúszoboszló egy alföldi város, Hajdú-Bihar megye Hajdúszoboszlói kistérségének központja. 2011-es adatok szerint 23309 fős lakossága van, területe pedig 239 km² (KÉZY et al., 2013). A reumások Mekkájaként is emlegetett várost legtöbbször híres gyógyvize miatt keresik fel, de a település termálvize mellett fürdőparkjáról is híres, mely Európa legnagyobb termálvizes szabadidős központja; strandból, aquaparkból, uszodából és élményparkból áll. A város jelentőségét mutatja, hogy 2010-ben a település a belföldi vendégek kereskedelmi szálláshelyen eltöltött vendégéjszakák szerint rangsorolva Budapest után a második helyet foglalta el, a külföldiek vendég éjszakáinak számát tekintve pedig a főváros, Hévíz és Bük után a negyedik helyen állt, 2013-ban pedig a Szallas.hu-n leadott szavazatok száma alapján Hajdúszoboszló lett az Év Turisztikai Települése, vagyis a legtöbb szállásfoglaló ezt a várost tartja a legvonzóbb úti célnak Magyarországon (I1). „Az idegenforgalomból származó bevétel a legjelentősebb a városban, 2009-ben ez 300 millió forintot tett ki, melynél többet csak Budapesten és Siófokon realizáltak” (I2). Hajdúszoboszló kereskedelmi szálláshelyei 2009-ben a szállásdíjakból 3,1 milliárd forintot meghaladó bruttó árbevételt értek el, ami az Észak-Alföld, valamint az ország szállásdíj bevételének 39%-át, illetve 2%-át jelentette. Az árbevétel egyharmadát a külföldi, kétharmadát a belföldi vendégek fizették meg, és a bevétel döntő hányada, 86%-a a szállodákban realizálódott (I3).

A város sikere annak is köszönhető, hogy az önkormányzat mindig ésszerűen és hatékonyan alakította ki költségvetését. Hajdúszoboszló azon néhány város közé tartozik az országban, amelynek nem volt hiteltartozása. Ez a jelentős eredmény annak köszönhető, hogy a városvezetés csak olyan fejlesztésekbe kezdett, amelyek nem terhelték meg aránytalanul a költségvetést és képesek voltak jövedelmet termelni. Ennek érdekében a pályázati lehetőségeket maradéktalanul kihasználták. Ezt bizonyítja, hogy az önkormányzat 2000 és 2013 között 143 európai uniós és egyéb pályázatot nyújtott be, melyek kétharmada (97 db)

pozitív elbírálásban részesült. Mindezeknek köszönhetően közel 12 milliárd forint értékű beruházás megvalósítása vált lehetővé. Az önkormányzat pályázatai az arányos városfejlesztés elvének megfelelően széles fejlesztési területekre irányultak, felölelték a kommunális infrastruktúra fejlesztését, a közszolgáltatások színvonalának javítását, a turisztikai vonzerő fokozását, a foglalkoztatás bővítését, valamint a polgármesteri hivatali ügyvitel modernizálását. A fürdő és környéke rendszeresen kap fejlesztési támogatást, amivel még azok is egyetértenek, akik nem ezen a területen dolgoznak. A turizmusban ugyanis kiemelt jelentősége van a fejlesztéseknek, mert az attrakcióknak van egy életciklus görbéjük, azaz egy idő után minden attrakció iránt csökkenni kezd az érdeklődés, így ezek folyamatos szinten tartására, megújítására van szükség. A város rendszeresen újabb fejlesztésekbe fogott, amikor a turisztikai vonzerők már hanyatlani kezdtek volna és ez vagy a minőség javulásában, vagy a szolgáltatások palettájának szélesedésében jelentkezett.

A turizmus meghatározó tényező Hajdúszoboszló életében. Jelenetős szerepet játszik a térség foglalkoztatásában, fokozza a település népességmegtartó erejét, növeli a város bevételeit. A terciér szektoron belül az országos átlagnál lényegesen magasabb a szálláshely szolgáltatásra és a vendéglátásra specializálódott vállalkozások aránya, ami nagyfokú aktivitást jelez az idegenforgalom területén. A város legnagyobb foglalkoztatói között a közüzemi és turisztikai cégek, valamint közfeladatot ellátó szervezetek szerepelnek. Ezen túlmenően az idegenforgalmi fejlesztések a helyben élők életkörülményeit is javítják.

Kezdeti hipotézisem az volt, hogy – mint a legtöbb, turisták körében népszerű desztinációban, így – Hajdúszoboszlón is a tömeges turistaáradat miatti zsúfoltság, környezetvédelmi problémák (például utak, parkok szennyezése), parkolási nehézségek, vagy épp a közbiztonság romlása jelenti a fő problémát. A szakértőkkel végzett mélyinterjúk során azonban kiderült – bár ezek is létező problémák a városban, de sikerült kiküszöbölni, vagy minimalizálni őket –, hogy egy sokkal komolyabb és szerteágazóbb probléma jelent nehézséget mind a lakosok, mind az idegenforgalomban dolgozók számára. A megkérdezettek egybehangzóan a potyautas-magatartást, az illegális szállásadást és az ebből kialakuló árversenyt tartják a legégetőbb problémának. Ez a helyzet nem új keletű a városban, a vezetőség próbál mindent megtenni, hogy minél hatékonyabban és minél szigorúbban lépjenek fel a vendégfogókkal és a fekete gazdaságban működőkkel szemben – eddig sajnos inkább kevesebb, mint több sikerrel.

Dolgozatomban a desztináció idegenforgalomra vonatkozó statisztikai adatainak bemutatása után azonosítom a turizmus által érintett, viszonylag homogénnek tekinthető

csoportokat és feltárom a csoportokon belüli és a csoportok közötti esetleges konfliktushelyzeteket, amelyek adódhatnak a szereplők közötti gazdasági érdekellentétekből, az eltérő viselkedésformákból vagy akár politikai okokból.

Kutatásom elején az alábbi hipotéziseket fogalmaztam meg:

1. A turisták felelőtlenül, pazarlóan kezelik a desztináció erőforrásait, nincsenek tekintettel a „néma szereplő”, a természet érdekeire. Ilyen negatív hatások lehetnek a túlzott gépjármű használat, a közterületek szennyezése vagy víz- és energiapazarlás stb.
2. Jelentős konfliktus azonosítható a rezidensek és a turisták csoportja között.
 - a, Ennek fő oka a turisták viselkedésében keresendő, mellyel erőteljes negatív hatást gyakorolnak a rezidensek mindennapjaira.
 - b, A turizmus következtében a desztinációban szezonálisan megnő a bűnözés.
3. Történelmi eredetű konfliktus azonosítható különböző nemzetiségű turisták között: például a német és lengyel turisták közötti ellentét.
4. Konfliktusok azonosíthatók a generációk között.

A vizsgálat során több kompetens szereplővel készítettem strukturált mélyinterjút, amelyekből egyértelműen kiderült, hogy a legégetőbb probléma nem a definiált nagy csoportok között, hanem a turisztikai vállalkozók csoportján belül azonosítható. Így ezen a csoporton belül megkülönböztetem a szereplőket a vállalkozás tevékenységi formája és mérete szerint, majd elemzem az egyes alcsoportok közötti konfliktushelyzeteket. Mindezt azzal a céllal, hogy felhívjam a figyelmet a kooperáció szükségességére a desztináció szervezetei, intézményei és a nem érintett vállalkozások között. Feltételezésem szerint, a vizsgált probléma hazánk más nagy turista forgalmú desztinációjában is megtalálható, így az elemzett desztináció vizsgálata egy ideális esettanulmány ahhoz, hogy a különböző szinteken és okokból, különféle szereplők (részvényesek, intézmények) közötti kooperatív és önző (dezertáló, potyautas) viselkedés okait és következményeit megvizsgáljam.

3. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

3.1. KONFLIKTUSOK TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓKBAN

A mélyinterjú során feltett kérdések összeállítása előtt szakirodalmi áttekintést végeztem. Olyan írásokat kerestem, amelyek a turizmusban szerepet játszó csoportok között és csoportokon belüli konfliktusokat vizsgálnak.

Nyilvánvaló, hogy nagyon nehéz feladat a turizmus szereplőinek érdekei közötti egyensúly megtartása, melynek célja egyrészt a látogatók keresletének élénkítése, másrészt a turisztikai vállalkozók, az önkormányzat és különböző turisztikai szervezetek kapcsolatának hatékony szervezése, hiszen ha ezek az együttműködések sikeresek, akkor válik az adott desztináció a látogatók körében népszerűvé és akkor válik a turizmusban érdekelték számára jövedelmezővé (MARCH – WILKINSON, 2009).

A turizmus alapja a vendégszeretet, a jó házigazda-vendég kapcsolat. Ebből következik, hogy a lakosság hozzáállása, attitűdje befolyással van a kulcsfontosságú szereplők közötti egyetértés, egyensúly fenntartásában. A vizsgált terület turizmusára jellemző lehet a helybeli lakosság (rezidensek) szembekerülése az általában ismeretlen és változó népességgel (turistákkal). Mindkét csoportban további alcsoportok képezhetők, melyeket saját preferenciák, érdeklődés és egyéni igények, érdekek jellemeznek, s amelyeknek egyezsége kell jutniuk, hogyan használják és/vagy osszák meg a helyi erőforrásokat, illetve hogyan aknázzák ki azokat. A probléma főként akkor válik komollyá, amikor a közösségeknek különböző attitűdjei vagy elvárásai vannak az erőforrásokkal kapcsolatban, illetve alternatív vagy kölcsönösen kizárólagos célokra akarják felhasználni azokat. Ennek következtében számos turisztikai erőforrással kapcsolatos – legyen szó természeti, vagy ember alkotta, kézzel fogható, vagy megfoghatatlan erőforrásról – konfliktuskezelési lehetőség létezik.

A legtöbb kutató a rezidensek és a turisták közötti, az etnikai okokra visszavezethető, illetve a turizmus növekedéséből származó problémás helyzeteket elemzi. Yang és szerzőtársai olyan, a turizmusból fakadó társadalmi konfliktusokat mutatnak be a kínai Xinijabg Uyghur Autonóm Tartományban, amikor a helyiek háttérbe is szorulhatnak, vagy gazdaságilag, politikailag hátrányba kerülhetnek, ha minimális a beleszólásuk a településüket érintő kérdésekbe, vagy ha csak kis mértékben képesek ellenőrizni erőforrásaikat (YANG et al., 2013). Jeonglyeol-ék Koreában vizsgálták a turizmusra ható negatív folyamatokat, bemutatják, hogy a kezdeti előnyök hogyan válhatnak konfliktusforrássá, ha a pártpolitika

belekeveredik a fejlesztési folyamatokba (JEONGLYEOL et al., 2010). A muzulmán világban rendkívül szigorúan igazodnak a helyiek a vallási előírásokhoz, amit megzavarhat az adott területre irányuló turizmus. Az ebből adódó szocio-kulturális és környezeti problémákat elemzi Jordániában Al Haija (AL HAIJA, 2011), Tunéziában Carboni és szerzőtársai (CARBONI et al., 2014). A fenntartható turizmus irányába történő elmozdulás égető feladat. Drege olyan esetet vizsgál, amikor a turisztikai célú fejlesztések a hely – tanulmányában az ausztráliai Gold Coast – különleges adottságait veszélyeztetik (DREGE, 2010). Több cikk foglalkozik a turizmus mint iparág, és ennek a környezetre gyakorolt negatív hatásának az elemzésével, azaz a tömegturizmus és a környezet konfliktusával (KILIPIRIS – ZARDAVA, 2012). Bimonte szerint a turizmusban az erőforrásokat normális esetben egyidejűleg használják különböző csoportokba sorolható emberek, főként turisták és rezidensek. Amikor a használók különböző attitűddel és elvárásokkal rendelkeznek az erőforrásokat illetően, konfliktusok merülnek fel és jóléti, környezetromlási problémák bukkannak fel. Számos tanulmány foglalkozik a helyi lakosok és a turisták között kialakuló, helyi erőforrásokra vonatkozó konfliktusokkal. Ez egy fontos kérdés, mert egyrészt a konfliktusok csökkentik a helyiek jólétét és a turisták élményeinek minőségét, továbbá valószínűleg fizetési hajlandóságukat is, ezáltal csökken a turizmusba befolyó összegek mértéke (BIMONTE, 2007).

A közösségekben három jelenség kényszeríti a részvényeseket és intézményeiket az együttműködő viselkedésmódra. Az első az úgynevezett Hardin-féle 'közlegelők tragédiája'. Ebben az esetben a szereplők demotiváltak arra vonatkozóan, hogy elkerüljék a közös erőforrások (pl. természeti táj és erőforrások, kulturális javak) túlhasználását. A második a Flood – Tucker-féle 'fogolydilemma' helyzet, amely arra ösztönzi a szereplőket, hogy ne működjenek együtt, még akkor sem, ha a kooperáció következtében jobban járnának. A harmadik 'az együttműködés kihívása', ami azt jelenti, hogy a csoport méretével, annak homogenitásával és az intézményi struktúra hiányával – mely a közös cselekvést motiválná – nő az együttes hiba esélye és az egyén képtelensége arra, hogy elismerje a közjavak fontosságát. Az ilyen csapda-helyzetek miatt a turisztikai desztinációkban nagyon fontos a szereplők közötti együttműködés. Elfogadott az a vélemény, hogy a fenntartható turizmus csak akkor lehetséges, ha hivatalos, de bizalommal teli kapcsolat van az érdekelt felek között. Érett kapcsolat pedig akkor alakulhat ki a vezetők között, ha a különböző csoportoknak volt elegendő idejük arra, hogy közösen megoldják a felmerült problémákat, vagy valamilyen kölcsönösen elfogadható megállapodást kössenek. Kezdetleges, kiforratlan kapcsolat az

újonnan felbukkanó, 'fiatal' desztinációknál alakul ki, ahol spontán módon indul meg a turizmus. Sikeres együttműködésről akkor beszélhetünk, ha az érdekeltek megbecsülik és megóvják a turizmus számára fontos értékeket (BERITELLI, 2011, McKERCHER et al., 2005). Drege szerint konfliktusok ott is kialakulhatnak, ahol a rezidensek felismerik, hogy a turizmus fejlesztésére irányuló javaslatok figyelmen kívül hagyják a hely speciális adottságait, vagy a lakosság érdekeit (DREGE, 2010).

Az általam vizsgált desztinációban a turizmus nagy múltra tekint vissza és a fő probléma nem a rezidensek és a turisták között jelentkezik, hanem a magánszállásadók al csoportjában, ahol megjelent a potyautas magatartás az adóelkerülés révén. Ez pedig, azon túl, hogy bevételkiesést jelent az önkormányzati és az állami költségvetés számára, még egy erőteljes, lefelé irányuló árversenyre is kényszeríti a legális szállásadási tevékenységet végzőket, a morális hatásáról nem is beszélve.

3.1.1. A desztináció lakosságának attitűdjét befolyásoló tényezők

A rezidensek viszonyát a turizmushoz számos szocio-ökonómiai tényező határozza meg. Ilyenek pl. a jövedelem, a nemzetiségi hovatartozás, a helyi lakos adott településen élésének időtartama, az életkor, a nem, az iskolázottság vagy a kulturális háttér.

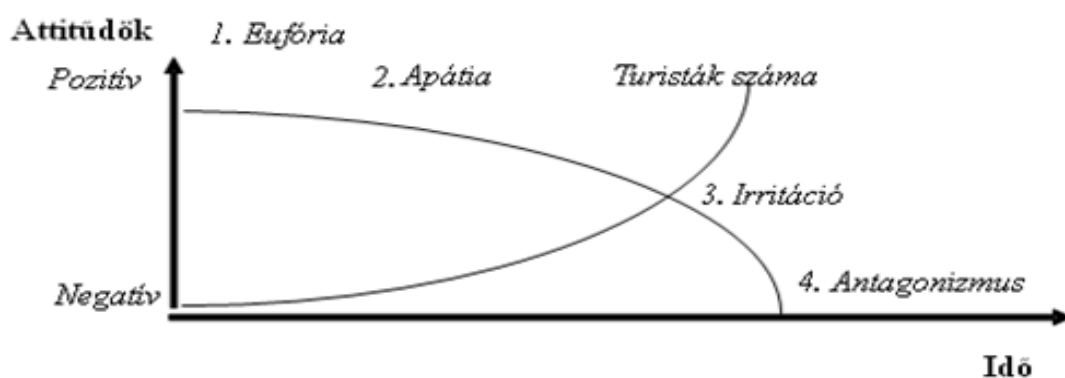
A helyi lakosok közül többnyire az adott településen hosszabb ideje élők ítélték meg negatívabban a turizmus hatásait. Egy ausztrál felmérés szerint a turizmust elsősorban a településre újonnan költözött lakosok támogatták (WEAVER – LAWTON, 2001). Az életkor tekintetében eltérő eredményekről olvashatunk. Egy ausztrál tanulmány szerint az idősebb lakosok toleránsabbak voltak a külföldi turistákkal szemben és a turizmus által okozott káros környezeti hatásokat sem tartották aggasztónak. Ezzel szemben egy Törökországban végzett felmérés az idősebb korú lakosok negatívabb véleményéről számol be. Tehát nem jelenthető ki egyértelműen, hogy mely korosztály támogatja, s mely ellenzi a turizmust lakóhelyén.

A turizmussal kapcsolatos attitűdvizsgálatok jelentős része foglalkozik az úgynevezett térbeli tényezők szerepével, azaz a helyi lakosok és a turisták közötti fizikai távolság összefüggéseivel. A kutatások alapvető hipotézise, hogy minél közelebb él egy egyén a turisták által látogatott területhez, annál negatívabb lesz az attitűdje a turizmus fejlesztése iránt. Jurowski és Gursay (2004) felmérése szintén megerősítette, hogy a turisztikai attrakciók közvetlen közelében élők negatívabban ítélték meg a turizmus hatásait, mint a távolabb lakók. Különösen azok viseltettek ellenérzéssel a turisták iránt, akik olyan rekreációs létesítményt akartak használni, amelyet a turisták is látogattak, és úgy érezték, hogy a turisták kiszorították

őket. Ezek a lakosok kiemelték a zsúfoltságot, a bűnözés elterjedését, a zajt, és a megélhetési költségek emelkedését mint a turizmus kellemetlen velejáróit (JURWSKI – GURSOY, 2004).

A gazdasági tényezők hatására irányuló vizsgálatok alapvető hipotézise az, hogy minél jobban függ az egyén, vagy a közösség a turizmusból származó jövedelemtől, annál pozitívabb lesz a turizmus iránti attitűdje és annál inkább támogatja a turizmusfejlesztést. Ezt a feltevést számos empirikus kutatás eredménye alátámasztotta (PUCZKÓ – RÁTZ, 2002).

A lakosság turizmussal kapcsolatos attitűdjeinek jellemzésére több modellt is alkottak az elmúlt évtizedek során. Az egyik legkorábbi és legismertebb modell Doxey „Irridex” irritációs modellje, amely a turizmus társadalmi hatásainak eredményeként kialakuló lakossági attitűd meghatározására tesz kísérletet (DOXEY, 1975, in: VARGÁNÉ CSOBÁN, 2010).



1. ábra: **Doxey: Irridex modell**

Forrás: DOXEY, 1975; GLASSON et al., 1995, idézi: VARGÁNÉ CSOBÁN, 2010 p. 49.

A modell alapvető hipotézise szerint a turisták számának emelkedése növekvő feszültséget gerjeszt a rezidensek körében, így az attitűdök is egyre negatívabbá válnak. A szerző a lakosság attitűdváltozásának négy szakaszát különíti el, melyeket az „eufória”, „apátia”, „irritáció”, végül az „antagonizmus” állapotával ír le. A turizmus fejlődésének korai szakaszát jellemzi az eufória állapota. Bizonyos idő elteltével, ahogy a turisták száma gyarapodni kezd, a lakosság köréből egyre többen részesülnek a turizmus gazdasági hasznából. Ugyanakkor a helyiek kezdeti lelkesedése alábbhagy, a turistákkal kialakított kapcsolatuk formálissá, üzleti jellegűvé válik. Ez a szakasz jellemezhető az apátia állapotával. A harmadik szakaszban, melyet Doxey az irritáció állapotának nevez, a turisták számának

további növekedése a helyi lakosság erőteljes frusztrációját vonja maga után. A desztináció közeledik a telítettségi ponthoz. A negyedik szakaszban a lakosság antagonisztikus viselkedése válik dominánssá. Itt a legmagasabb a turisták száma, a fogadóterület a tömegturizmus színterévé válik. A turizmus káros társadalmi és környezeti hatásai nyilvánvalóvá válnak. A lakosság nem látja szívesen a turistaáradatot, sőt egyértelműen ellenérzéssel viseltetnek irántuk. Doxey modelljének gyakorlati jelentősége abban áll, hogy segítséget nyújthat a döntéshozóknak abban, hogy tudatos tervezéssel megakadályozzák az antagonisztikus szakasz kialakulását (VARGÁNÉ CSOBÁN, 2010).

3.2. A REJTETT GAZDASÁG

A Hajdúszoboszlón végzett mélyinterjús kutatásaim során feltárt konfliktusok közül a legjelentősebb a rejtett gazdaság jelenléte a magánszállásadók körében. Ebben az alfejezetben magyar és angol nyelvű szakirodalmakra alapozva definiálom a rejtett gazdaság fogalmát és ismertetem a rejtett gazdaságban történő részvétel tényezőit, a kormányzati politika rejtett gazdaság elleni fellépésének lehetőségeit, majd hazai kutatásokra támaszkodva röviden bemutatom a magyarországi viszonyokat.

A rejtett gazdaság létezéséről Szántó és Tóth a következőket írja: a rejtett gazdaságnak „lehetnek előnyös és hátrányos következményei. Egyes vélemények szerint a legnagyobb előnye az, hogy sokszor a rejtett a gazdaság a legproduktívabb, leginkább vállalkozó szellemű, leginkább innovatív szektor” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001, p. 204.). Mindezt azzal magyarázzák, hogy a szektoron kívül marad a rosszul szabályozott és gyengén szervezett gazdaság. A rejtett gazdaság legnagyobb hátránya, hogy hatására csökken az állam bevétele, ami finanszírozási problémákat okozhat a közjavak és közszolgáltatások terén. Mindezen túl negatívan hathat az adómorálra, ami szélsőséges esetben a „társadalmi rend teljes összeomlásához vezethet” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001. p. 204.).

A rejtett gazdaság fogalmával tanulmányaink során először a makroökonómia kurzus keretében találkozunk a GDP mutató kapcsán. Samuelson és Nordhaus egy rövid alfejezetet szán „Ami a nemzeti számlák mögött van” címmel a rejtett gazdaságnak. Meghatározásuk szerint a fekete gazdaság „sokféle tevékenységet takar, közös jellemzőjük, hogy nem jelentik be őket a hatóságoknak” (SAMUELSON – NORDHAUS, 2005, p. 395).

A kutatók többféle definíciót használnak a rejtett gazdaságra. Dolgozatomban szűkebb értelemben tekintek a rejtett gazdaságra, ahogy Laczkó, Szántó, Tóth és Belyó is. Az Eurostat meghatározása alapján a rejtett gazdaságba (black economy) tartozik „az egyébként legális

tevékenységet végző, de be nem jelentett vállalkozások (clandestine enterprises) tevékenysége; a regisztrált vállalkozások be nem jelentett, eltitkolt tevékenysége (unreported activities vagy underreported activities)” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001. p. 203.). Belyó Schneider és Enste definícióját idézi, amely szerint a rejtett gazdaság „a jóságok és szolgáltatások piaci alapú termelése, amelyek legyenek törvényesek, vagy törvénytelenek, a hivatalos GDP-bebecslésekből kimaradnak”. Később Fleming és szerzőtársaira hivatkozva megfogalmazza a szűkebb definíciót, miszerint a rejtett gazdaság „nem más, mint azok a gazdasági tevékenységek, és az ezekből származó jövedelmek, amelyek kikerülnek az állami szabályozást, adóztatást, vagy megfigyelést” (BELYÓ, 2012, p. 27.). Belyó Lippert és Walker (1997), valamint Schneider és Klinglmair (2004) munkáira hivatkozva táblázatba rendezve illusztrálja a rejtett gazdasági tevékenységek típusait, melyet az 1. táblázatban szemléltetnek.

1. táblázat: A rejtett gazdasági tevékenységek típusai

Tevékenység fajtája	Pénzügyi tranzakciók		Nem pénzügyi tranzakciók	
Illegális tevékenységek	lopott jóságokkal való kereskedés; <i>kábítószer kereskedés;</i> prostitúció; <i>szerencsejáték;</i> csempészés; <i>hamisítás</i> stb.		kábitószer barter; <i>lopott jóságok csempészése;</i> saját felhasználásra termesztett, vagy készített kábítószer; <i>lopás saját használatra</i>	
Legális tevékenységek	adóelkerülés be nem jelentett jövedelem önálló vállalkozásból; <i>fizetések, bérek és egyéb jövedelmek be nem jelentett megbízásokkal, melyek legális szolgáltatásokhoz és jóságokhoz kapcsolódnak.</i>	adókijátszás járulékos szolgáltatás	adóelkerülés legális jóságok és szolgáltatások bartere	adókijátszás kaláka

Forrás: saját szerkesztés Belyó, 2012, p. 28. alapján

A továbbiakban kizárólag a legális tevékenységek csoportjába tartozó esetekkel foglalkozom, hiszen a szállásadás egy legális tevékenység. A rejtett gazdaság tehát „az informális, a törvényesség határát súroló, azt átlépő cselekményekből, a bejegyzett

vállalkozások tevékenységének szabályozatlan elemeiből, és az adóelkerülési céllal folytatott nyereségvágyból vagy kényszerűségből be nem jelentett tevékenységekből áll” (BELYÓ, 2008, p. 114.).

3.3. A REJTETT GAZDASÁGBAN VALÓ RÉSZVÉTEL OKAI

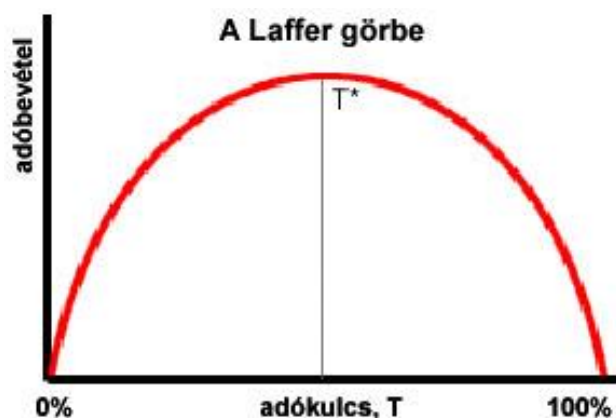
A rejtett gazdaságban való részvétel okait sok kutató vizsgálata, vizsgálja napjainkban is. A következőkben Szántó és Tóth (2001) munkája alapján mutatom be a különböző modelleket.

A korai mikroökonómiai modellek a gazdasági szereplők viselkedésére összpontosítottak, és azt elemezték, hogy az adórátá nagysága hogyan hat a jövedelembevallásra. Majd később kibővítették a modell változóit az adóhatóság általi ellenőrzés valószínűségével és a büntetési rátával, mely utóbbiról azt feltételezték, hogy nagyobb, mint az adórátá. A modell rávilágít arra, hogy mind a büntetés mértékének, mind az ellenőrzés valószínűségének növelése csökkenti az adóelkerülő magatartást. A modell dinamizálása során szintén egy triviálisnak tűnő eredmény született, mely szerint a gazdasági szereplő inkább járja a becsületes utat, ha lebukás esetén az ellenőrzés korábbi adóbevallásaira is kiterjed és/vagy gyakori jövőbeli adóellenőrzéseket von maga után (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001).

Az adóelkerülés (a rejtett gazdaságban való részvétel) makroökonómiai modellje a haszonmaximalizáló gazdasági szereplő döntési folyamatára, a költség-haszon elemzésre épít. Ám itt nem egyéni haszon- és költségfüggvényekkel próbálja az adócsalás egyensúlyi mértékét megállapítani, hanem függvényszerű kapcsolatot képez az adócsalás nagysága és az adócsalás társadalmi határköltsége, valamint az adócsalás felderítési határköltsége között. A két határköltség függvény metszéspontja határozza meg az adócsalás optimális nagyságát. A modell szerint „tisztán ökonómiai megfontolások alapján *nem érdemes csökkenteni az adócsalást akkor, ha mértéke kisebb az egyensúlyinál. ... az adócsalás egyensúlyi (optimális) mértéke tipikus esetben nagyobb, mint nulla*” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001, p. 210.).

Az adófizetési hajlandóságot befolyásoló tényezők közül leggyakrabban az adóelvonás mértékét említik. A legismertebb elmélet az adókulcs nagysága és az adóbevétel kapcsolatát írja le. A modellt Arthur Laffer professzorról Laffer-görbének nevezték el, melyet a 2. ábrán szemléltetnek. E szerint az adókulcsok emelése egy ponton túl már nem az adóbevételek

növekedéséhez, hanem azok csökkenéséhez vezet. Az ábra szerint kell lennie egy pontnak – az optimális adókulcsnak –, amely mellett az adóbevétel maximális.



2. ábra: **Laffer-görbe**

Forrás: <http://www.portfolio.hu>

A 90-es években az adóelkerülés kapcsán egy új kutatási irány is megjelent. Egyesek már nem arra keresték a választ, hogy milyen motivációs tényezők vannak hatással az adóelkerülésre, hanem azt vizsgálták, hogy miért van ennyi adófizető. A vizsgálatok ráirányították a figyelmet az adócsalás várható morális veszteségeire és a társadalmi normákra. (TORGEL, 2003)

Az adócsalás okainak feltárásában a közgazdasági elemzések a játékelmélet modelljeire is támaszkodnak. E modellek szerint az önérdék késztet csalásra abban az esetben, ha az így elérhető jövedelem még a várható büntetés levonásával is nagyobb, mint a becsületesen szerezhető jövedelem. A modell felhívja a figyelmet arra, hogy az elrettentés sikere a büntetés nagyságától és a lebukás valószínűségétől egyaránt függ. Torgel (2003) nagyon érzékletes címet ad publikációjának: Adót csalni, vagy nem csalni: ez itt a kérdés (TORGEL, 2003).

Nemcsak az adórendszer jellemzői, de a társadalom többi tagjának viselkedése is befolyásolja, hogy az emberek teljesítik-e adófizetési kötelezettségüket. E szituáció leírására a fogolydilemma-modellek a legalkalmasabbak. A sokszereplős fogolydilemma leginkább a potyautas helyzetére hasonlít. Axelrod (1984) a potyázás tipikus példájának tartja az adóelkerülést. Fogolydilemma helyzetben az alábbi egyenlőtlenségek teljesülnek:

$$T > R > P > S \text{ ÉS } 2 \cdot R > T + S, \text{ ahol}$$

S: egyoldalú kooperálás (Sucker's payoff – balek) – itt $S=0$;

P: kölcsönös dezertálás (Punishment for mutual defection) – itt $P=1$;

R: kölcsönös kooperálás (Reward for mutual cooperation) – itt $R=3$;

T: egyoldalú dezertálás (Temptation to defect) – itt $T=5$.

A 3. ábrán egy tipikus, adófizetési fogolydilemma helyzetet ábrázolok a kifizetési mátrix segítségével, amelyben teljesülnek a fenti egyenlőtlenségek. Az eredmények csak a kedvezőségi sorrendet jelentik.

egyéni szereplő	mindenki más		
		fizet	nem fizet
	fizet	3	0
	nem fizet	5	1

3. ábra: Potyautas helyzet ábrázolása;

Forrás: saját szerkesztés

Ekkor a legrosszabb kimenetel az egyén szempontjából, ha csak ő fizet adót (balek), így közjavakhoz sem jut és az adóját is elveszítette. A legjobb megoldás pedig, ha csak ő nem fizet adót. Így a közjavak előállításának forrását a társadalom többi tagja biztosítja, s ő ezekhez hozzájut anélkül, hogy adójával ő is hozzájárult volna.

Ebben a helyzetben a „nem fizet” stratégia a domináns, hiszen az egyén mindenképpen jobban jár, ha nem fizet, azaz az adócsalás tűnik a racionális viselkedésnek. Ez a társadalom minden tagjára igaz, amiből következik, hogy ha senki sem fizet, akkor a társadalom elveszíti a közjavak biztosításának lehetőségét. Ha konkrétan Hajdúszoboszlót vesszük például, a városnak kevesebb tőkéje lesz a fejlesztő beruházásokra, évek múltán esetleg nem tudják megfelelően karban tartani, fejleszteni az addigra már hanyatló attrakciókat, ami a szolgáltatások minőségének romlásához vezethet. Ez pedig egyenes út a turisták számának csökkenéséhez. Hunyadi és Székely szerint az adócsalók nem ismerik fel, hogy tetteikkel hosszú távon önmaguknak, s minden egyes lakosnak kárt okoznak (HUNYADI – SZÉKELY, 2003).

A potyautas problémájának három fontos tulajdonsága van: i) a dezertáló mindig jobban jár, mint a kooperáló játékos, bármennyien is kooperáljanak ii) ha mindenki kooperál, akkor mindenki jobban jár, mintha mindenki dezertálna iii) minél többen kooperálnak, annál nagyobb lesz a résztvevők nyeresége (TÓTH, 2010).

Amikor az egyének vagy egyének alkotta csoportok, más egyénekkel vagy csoportokkal szembeni viselkedésükről döntenek, szembesülniük kell azzal, hogy

magatartásuk befolyásolja a többiek döntését, magatartását. A stratégiai játékot így egyelőre úgy képzelhetjük el, mint egy a szereplők közötti interakciót, ahol is a szereplők magatartásuk kialakítása során figyelembe veszik az ellenérdekelt fél általuk ismert, illetve lehetségesnek vélt magatartását is. Stratégiai játékokban az informáltság nem feltétlenül szimmetrikus. Minden játékos az egyéni céljainak megfelelően saját helyzetét próbálja optimalizálni.

A társadalmi dilemmák olyan helyzetek, amelyekben az egyes egyén egyénileg racionális cselekvése közösségi szinten irracionális eredményre vezet. Mint egyének jobban járunk, ha a közösségi forrásokat anélkül használjuk, hogy hozzájárulnánk azok előállításához. Azonban ha mindenki így cselekszik, akkor ezek a közösségi források nem állnak elő (MÉSZÁROS, 2005). Amennyiben a domináns stratégia a nem kooperálás, az egyének kollektív jószágához való hozzájárulása csak szelektív ösztönzőkkel biztosítható (KOVÁCS, 2008).

A kollektív cselekvés problémájának megoldására több elméleti modell is létezik, de az egyik legrégebbi a szelektív ösztönzők (OLSON, 2002, [1965]) alkalmazása.

A szelektív ösztönzők két formája a jutalom és a büntetés. Bár a dezertálók szankcionálása, vagy épp a kooperálók jutalmazása matematikai értelemben egyenértékű a formális modellekben, mégsem ugyanazzal a hatással bír. A két ösztönzési forma a kooperálók és a dezertálók csoporton belüli arányától függ: ha a kooperálók vannak kevesebben, akkor a jutalmazás, ha a dezertálók, akkor pedig a büntetés jelent kisebb költséget a szelektív ösztönzőt alkalmazók számára (ELSTER, 1989). Éppen ezért olyan kollektív cselekvési helyzetekben, amikor nincs elfogadott csoportnorma, amely a kooperálás irányába hatna (vagyis amikor a viselkedési szabályszerűség a nem kooperálás), akkor a jutalmazás a hatékonyabb. Amikor viszont már kialakult egyfajta kooperációs norma (vagyis a viselkedési szabályszerűség inkább a kooperálás), akkor a normaszegők büntetése a hatékonyabb ösztönzési forma. Másrészt a büntetés a célszemélyt elidegenítheti, illetve provokálhatja, ami kockázatot rejt magában (ELSTER, 1989). Éppen ezért a büntetés könnyebben biztosítható, ha már van egy kooperációs minimum szint, amelyet valamely más mechanizmus hoz létre.

3.4. MAGYARORSZÁGI HELYZET

Még a legliberálisabb, a gazdasági életben a minimális állami szerepvállalás hasznosságát hangsúlyozó közgazdászok sem vonják kétségbe az adózás fontosságát (HUNYADI – SZÉKELY, 2003). Több szerző hangsúlyozza, hogy a „nemzetgazdaságok

termelő tevékenységének számottevő része a rejtett gazdaságban realizálódik, mérete és aránya nagyban függ az ország általános fejlettségétől, a jövedelmi viszonyoktól, a szabályozás szigorától és nem utolsósorban a társadalom általános szociális állapotától” (BELYÓ, 2003). Szántó és Tóth már cikkük elején kiemelik, hogy „A rejtett gazdaság (hidden economy) azon jelenségek közé tartozik, amely minden piacgazdaságban tetten érhető, de országonkénti mértéke eltérő, és ez az eltérő mérték fontos információ az adott gazdaság állapotáról, a gazdasági szereplők magatartásáról, a kormányzat és a kormányzati intézkedések elfogadottságáról” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001, p. 203.). Következtetésükben arra hívják fel a figyelmet, hogy „nem lehet cél a rejtett gazdaság teljes és végérvényes felszámolása, a gazdasági életből való kiiktatása. Ez ugyanis nem lehetséges” (SZÁNTÓ – TÓTH, 2001, p. 217.).

Döntéelméleti kutatások során arra jutottak, hogy az emberek viselkedésében (így gazdasági tevékenységében) nemcsak a racionális megfontolások, hanem a normakövetés is szerepet játszanak (ANDORKA, 1997). E szerint, ha társadalmi elvárás az adók tisztességes megfizetése, akkor az adózók igazodni fognak ehhez az elváráshoz. Eiser úgy találta, hogy az emberek önző magatartást tanúsítanak, ha ezt látják a másik félnél is, ha azonban az egyén kooperatív magatartást tapasztal, akkor ő is hajlamos lesz együttműködni és megfelelni a társadalmi normáknak (EISER, 1975 in HUNYADI – SZÉKELY, 2003). Tehát az emberek – önző érdekeik ellenére – a közös nyereség maximalizálására is hajlandóak törekedni, ha a társadalom többi tagjánál is ezt tapasztalják. Ha az egyén társaitól a tisztességes adófizetés példáját látja, ő is ennek megfelelően fog cselekedni, de ennek ellenkezője is igaz, tehát a rossz példa is elterjed és befolyással van az emberek viselkedésére. A U.S. Internal Revenue Service által végzett *Adófizetési hajlandóságot mérő program* (Tax Compliance Measurement Program) megfigyelései szerint minél magasabb egy időszakban az adócsalók száma, az emberek annál hajlamosabbak csalni (COWELL, 1989).

Annak ellenére, hogy az adózás elengedhetetlen a piacgazdaság megfelelő működéséhez, az adók beszedése mégis mindenhol komoly feladatot jelent a kormányzatoknak. Az ún. átmeneti gazdaságokban – amilyen például Magyarország is – a szokásosnál is nagyobb problémát okoz. A probléma valójában kettős. Egyrészt az állam bevételekiesése is jelentős, másrészt társadalmi elterjedtsége is jelentős.

A poszt-szocialista országokban az egyre növekvő negatív jelenségek, mint „a költségvetési deficit rohamos növekedése, amelyet részben az adóelkerülés és az adócsalás okozott, valamint az a nagymértékű output visszaesés, amelyet a hivatalos adatok mutattak”,

felgyorsították a rejtett gazdaság elemzését a rendszerváltozás után (LACKÓ, 2000, p. 11.). A rejtett gazdaság mérése lehetetlen, de számos becslési módszer létezik annak meghatározására. Magyarországra vonatkozóan több kutatás igazolta, hogy „a rejtett gazdaság mérete a hivatalos GDP-hez képest az 1993-as 33% körüli csúcsról 2007-ig 25%-ra csökkent” (BELYÓ, 2012, p. 34.). Míg a 80-as években a rejtett gazdaság nagy részét főleg „a magánszemélyek körében létező jelenségek (pl. borraivaló, hálapénz)” adták, addig „a 90-es évektől már az adóelkerülés és a vállalkozások be nem jelentett üzleti tevékenységei játsszák a főszerepet” (BELYÓ, 2012, p. 34.).

Egy Varga Károly által 1994-ben végzett összehasonlító holland-magyar vizsgálat szerint a magyar adózók egészen másként élik meg az adófizetést, mint a hollandok. A Mit érzünk, amikor adózunk? kérdésre teljesen eltérő válaszok figyelhetők meg a két nemzet esetében. A „hozzájárulok valamihez” válasszal a holland megkérdezettek 60%-a, míg a magyaroknak mindössze 14%-a értett egyet. Ezzel szemben az „elvesznek tőlem valamit” választ a magyarok 54%-a, míg a hollandoknak csak 14%-a jelölte meg. (HUNYADI – SZÉKELY, 2003)

„A magyarországi rejtett gazdasággal kapcsolatos elemzések is rámutatnak arra, hogy a hazai rejtett gazdaság számottevő kiterjedésének magyarázatában a munkajövedelmeket sújtó rendkívül magas adóék és a további szabályozási hibák (túl kevés adófizető, túl szűk adóalap, túl magas határadókulcsok, a méltányos közteherviselés alóli kibúvás lehetőségeinek megteremtése és könnyű elérhetősége) mellett az adóadminisztráció hiányosságai, a korrupció elterjedtsége és a kormányzati munka rossz megítélése egyaránt szerepet játszanak” (LACKÓ et al., 2009, p. 36.).

4. ANYAG ÉS MÓDSZER

Dolgozatom elkészítésének első fázisában azokat a szakirodalmakat tekintetem át, amelyek a turizmusban érintett csoportok közötti, vagy csoportokon belüli konfliktusokat tárgyaltak. Ezekre az írásokra támaszkodva állítottam össze egy kérdéscsoportot, amelyet a mélyinterjúk során feltettem a megkérdezetteknek.

A mélyinterjúk után azonban egy újabb szakirodalmazási időszak következett, mert előzetes feltevéseim nem igazolódtak be, és a megoldott és megoldatlan problémák sorából torony magasan a be nem jelentett magánszállás helyek számának növekedése emelkedett ki. Ezek a vállalkozások adóelkerülés céljából a rejtett gazdaságba térnek át. Mivel a rejtett gazdaságról, ebben az esetben konkrétan az adócsalásról, kevés ismeretem volt, áttanulmányoztam néhány magyar nyelvű publikációt, később pedig, mikor már tisztában voltam a probléma nyelvezetével, néhány angol nyelven írt cikket is elolvastam.

Igyekeztem felkutatni a két problémakör minél bővebb irodalmát. Mintegy 33 – különböző absztrakciós szinten mozgó, a témához szorosan kapcsolódó – elméleti munkát dolgoztam fel, és építettem be dolgozatomba, melyek közül 16 angol nyelvű irodalom. Hasznos információkat szereztem a hajdúszoboszlói TDM saját statisztikai adataiból, a KSH statisztikai adatbázisából, illetve a területi statisztikai adatokból.

A kezdeti kutatási terv kérdőíves felmérést tartalmazott, azonban módszertani megoldásként mégis a strukturált mélyinterjúk készítését választottam. Döntésemet alátámasztotta az a tény is, hogy számos, általam olvasott tudományos cikk, amelyben a szerzők konfliktushelyzeteket vizsgálnak, inkább kvalitatív elemzéseket használ. Így az elméleti irodalom tanulmányozásából, a települési és desztinációs dokumentumok elemzéséből szerzett információimat a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációban vezető szerepet betöltő szakértők körében végzett félig strukturált mélyinterjú módszerével készített empirikus vizsgálattal egészítettem ki. A módszerrel az egyik célom az volt, hogy mind mélységét, mind terjedelmét tekintve a lehető legtöbb információhoz jussak.

Három olyan szakembert kérdeztem meg, akik munkájuk során kapcsolatban vannak a turizmussal vagy úgy, hogy valamilyen szinten és formában résztvevői voltak szakmai dokumentumok, stratégiák készítésének, vagy vállalkozóként, cégvezetőként nagy a rálátásuk a vizsgált terület problémáira, illetve valamilyen turisztikai szervezet vezetői. Így joggal reméltem, hogy közel teljes képet, releváns válaszokat kapok kérdéseimre. Vendégekkel, legális magánszállás-adásból élő vállalkozóval és a turizmusban közvetlenül nem érintett

helyi lakosokkal is készítettem mélyinterjút, de amint látni fogjuk, egy turizmusból élő településen nincs olyan helybéli, aki ne állna kapcsolatban, legalább áttételes módon a turizmussal.

Az interjúalanyok kiválasztásának fő szempontja az volt, hogy lehetőleg minden azonosított csoportból választ kapjak a kérdéseimre. Itt a legnagyobb nehézséget a „megfelelő” látogató megtalálása jelentette a turisták körében. Interjúalanyaim Kabály Zsolt, a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációs Menedzsment vezetője, Máté Lajos, a Hajdúszoboszlói Vendéglátók Egyesület és a Turisztikai Bizottság elnöke valamint Pinczésné Loós Vilma, a Hajdúszoboszlói Fizetővendéglátók Egyesület elnöke voltak. Rajtuk kívül két helyi lakosnak, egy fizetővendéglátónak és 3 üdülővendégnek tettem fel kérdéseimet. Az interjúk időtartama 29 és 78 perc között változott.

Külön szeretnék kitérni dolgozatom egy módszertani megoldására. Meggyőződésem, hogy a társadalmi-gazdasági interakciók vizsgálatának egy ígéretes módszere a játékelmélet mint elemző eszköz használata. Munkámban a problémák érzékletesebbé tétele érdekében próbáltam alkalmazni a potyautas magatartás és a fogolydilemma helyzetek elméleti modelljét, valamint kitértem a szereplők (játékosok) közötti kooperáció hiányából eredő nehézségekre, a kooperáció kialakulását hátráltató tényezőkre.

Kérdéseimet két fő téma mentén csoportosítottam, melyek – az egyszerűbb vizsgálhatóság szempontjából – a turisztikai desztinációban homogénnek tekintett szereplők közötti, valamint a csoportokon belüli konfliktusok és az esetleges megoldási lehetőségek feltárásai voltak. A szakmai részt, s ezzel a beszélgetést is mintegy lezárva arra voltam kíváncsi, hogy a szakemberek mit tartanak a kooperatív magatartási stratégia irányába történő elmozdulás legnagyobb gátló tényezőjének, ők milyen eszközökkel próbálnak segíteni a kialakult helyzeten.

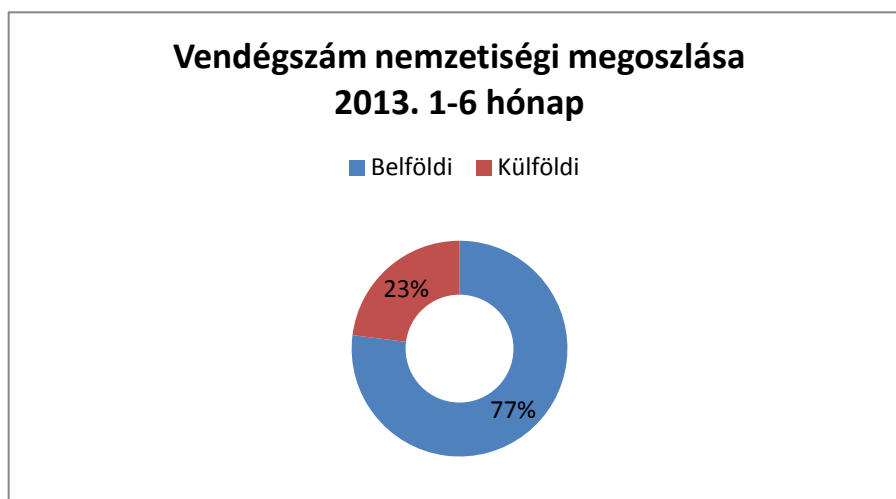
Fontosnak tartottam, hogy az interjú során kellemes, oldott légkört teremtsék, bár a válaszadók érezhetően rutinos nyilatkozók voltak, így nem zavarta őket a diktafon.

Az általam áttekintett szakirodalmakban nem találtam konkrét leírást, útmutatást a mélyinterjú elemzésére vonatkozóan, ezért úgy döntöttem, hogy a problémák mentén bemutatom a véleményeket, majd a válaszok alapján próbálok rávilágítani a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációban feltárt problémákra és a nehézségek okaira.

5. EREDMÉNYEK ÉS AZOK ÉRTÉKELÉSE

5.1 HAJDÚSZOBOSZLÓRÓL SZÁMOKBAN

A fürdő rengeteg német, szlovák, lengyel és román turistát vonz a városba, de Oroszország és Ukrajna is egyre nagyobb küldő piaccá válik. Emellett a magyarok körében is népszerű, az ország másik sarkából is érkeznek ide fürdeni, gyógyulni, pihenni vágyók. A vendégek száma 2000-től 2007-ig tendenciózusan emelkedett, ezt követően a recesszió a város idegenforgalmát is befolyásolta, így 2008-ban és 2009-ben visszaesett a vendégforgalom. A 2010. évi adatok az előző évhez mérten a vendégszám 3,2%-os, illetve a vendégéjszakák 1,2%-os emelkedésével a vendégforgalom újbóli bővülését jelezték. Így a 2010. évi vendégszám kétszerese volt a 10 évvel korábbinak. A főszezonban van olyan nap, hogy akár 25000 turista is megfordul a fürdő területén. Hajdúszoboszló kereskedelmi és magánszálláshelyeit 2012-ben 269844 vendég 978816 vendégéjszakára vette igénybe. A 2013-as év első féléves adatait elemezve elmondható, hogy az előző évhez képest a vendégek száma 13%-kal, míg a vendégéjszakák száma 7,5%-kal nőtt. A 2013-as év egészét tekintve szintén pozitív eredményeket könyvelhet el a város, hiszen 35.000 vendégéjszakával (3,6%) töltöttek többet a desztinációban, mint 2012-ben (14). A fürdővárosba érkező turisták jelentős részét (77%-át) a belföldiek teszik ki, de szép számmal érkeznek külföldi vendégek is. A 2013. év első 6 hónapjának nemzetiségi megoszlását a 4. ábrán szemléltetem.

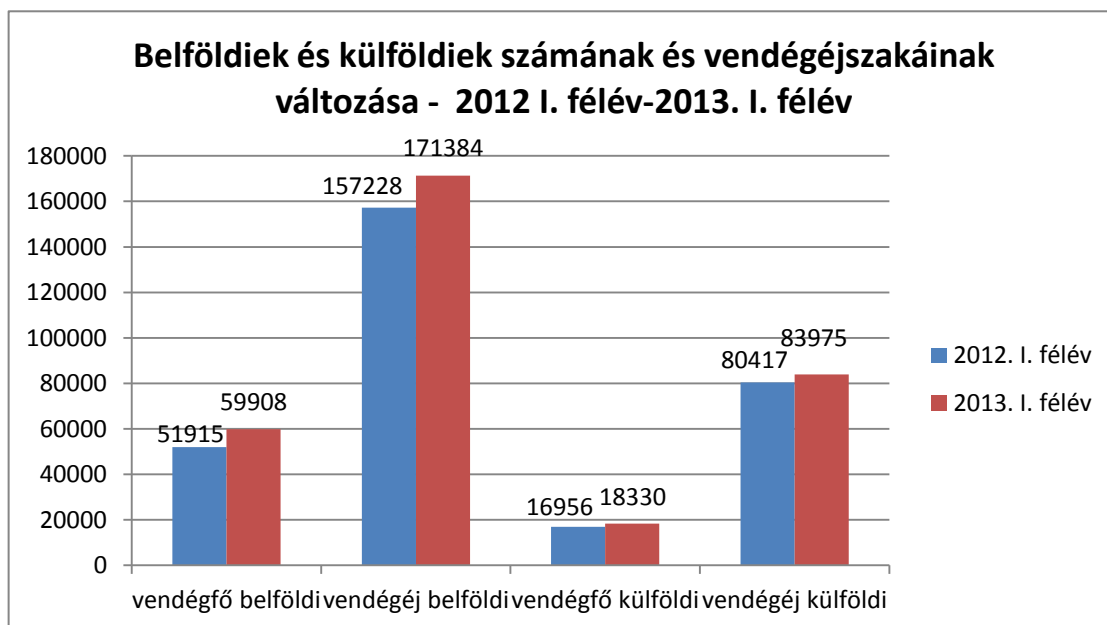


4. ábra: **Vendégszám nemzetiségi megoszlása 2013. 1-6 hónap**

Forrás: saját szerkesztés Hajdúszoboszlói turisztikai statisztika alapján

A korábbi tendencia, miszerint a külföldi vendégek és vendégéjszakák száma nagymértékben meghaladta a belföldiekét, egyértelműen megfordult, amiben több tényező is szerepet játszik; pl. a korábbi utazási csekkek, napjainkban a Szép kártya felhasználása, vagy

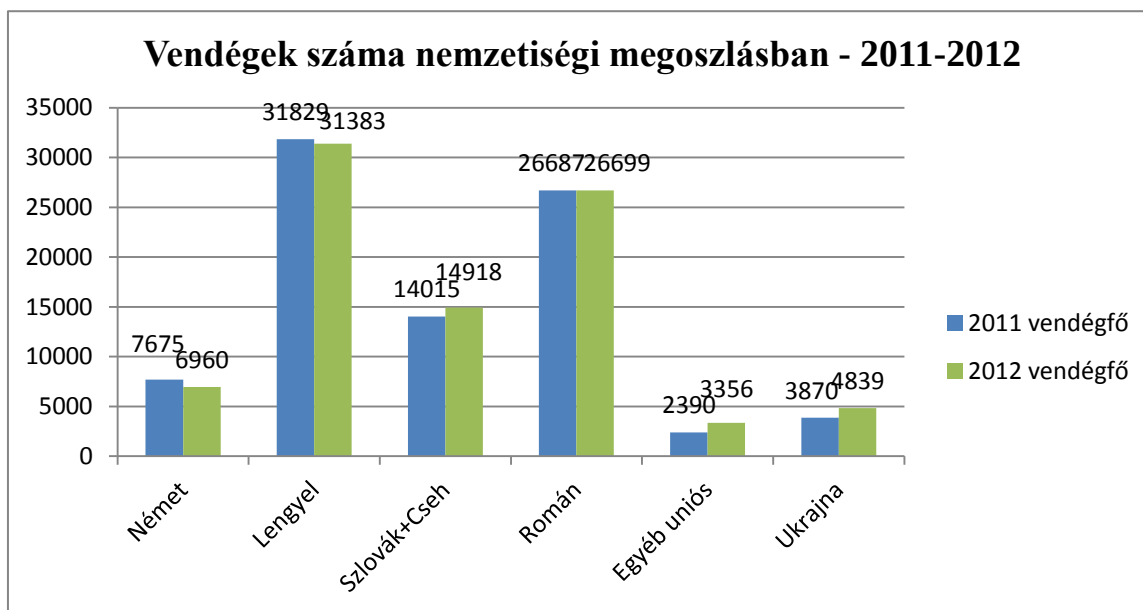
az, hogy a buszos utazásszervezés egyre kevésbé vonzó a külföldi célcsoportok számára, és inkább a könnyebben, rövidebb idő alatt elérhető desztinációkat választják (BARABÁS et al., 2010). Ezeket a tényeket az 5. ábra is igazolja, melyen bemutatom, hogyan változott 2012-ről 2013-ra a belföldi és a külföldi vendégek száma és a városban eltöltött vendégéjszakák száma.



5. ábra: **A belföldiek és a külföldiek számának és vendégéjszakáinak változása – 2012 I. félév-2013. I. félév;**

Forrás: saját szerkesztés Hajdúszoboszlói turisztikai statisztika alapján

A 6. ábrán a külföldi vendégek nemzetiségi megoszlási adatait látjuk. Az összesített adatokat nézve kijelenthetjük, hogy túlnyomó többségben lengyel turisták látogatják a várost – 31383 fő –, őket pedig a román nemzetiségűek követik 26699 fős vendég számmal. Tehát a több éves német „uralom” véget ért, a fürdőhely egyre népszerűbb más ország turistáinak körében is. A legnagyobb vendég szám növekedést tehát a lengyel piacon érték el, de fontos megjegyezni, hogy a vendégek nemzetiségét tekintve új tendencia az üdülőhelyen az ukrán és orosz turisták egyre nagyobb számú megjelenése.



6. ábra: A vendégek száma nemzetiségi megoszlásban – 2011-2012;
Forrás: saját szerkesztés Hajdúszoboszlói turisztikai statisztika alapján

Általánosságban elmondható, hogy bár a Hajdúszoboszlóra érkező – mind a külföldi, mind a belföldi – turisták száma növekedett az elmúlt évhez képest, de az átlagos tartózkodási idő néhány százalékkal csökkent. Ez megfelel annak a ténynek, hogy az utóbbi években az emberek inkább a pár napos kirándulásokat, a hosszú hétvégéket preferálják a hosszabb nyaralásokkal szemben. Kevesebb napot töltenek el az adott desztinációban, és egy évben akár több rövidebb utazást is tesznek.

5.2 A TURIZMUS ÁLTAL ÉRINTETT CSOPORTOK ÉS TURIZMUSBAN BETÖLTÖTT SZEREPÜK

A turizmusból élő vállalkozások, szervezetek vagy az önkormányzat mellett az adott desztinációban élő lakosok, a rezidensek is jelentős szerepet játszanak abban, milyen kép alakul ki a látogatókban az adott helyről, s hogy hogyan tud megvalósulni a kooperáció a különböző csoportok között. A rezidenseket (emellett a turistákat is) a turizmus által érintettek csoportjába soroljuk, mivel nekik „nincs közvetlen anyagi hasznuk a turizmus fejlődéséből, de annak (természeti, kulturális, infrastrukturális stb.) hatásaiból részesülnek, akár pozitív, akár negatív módon” (DÁVID et al., 2007, p. 123.).

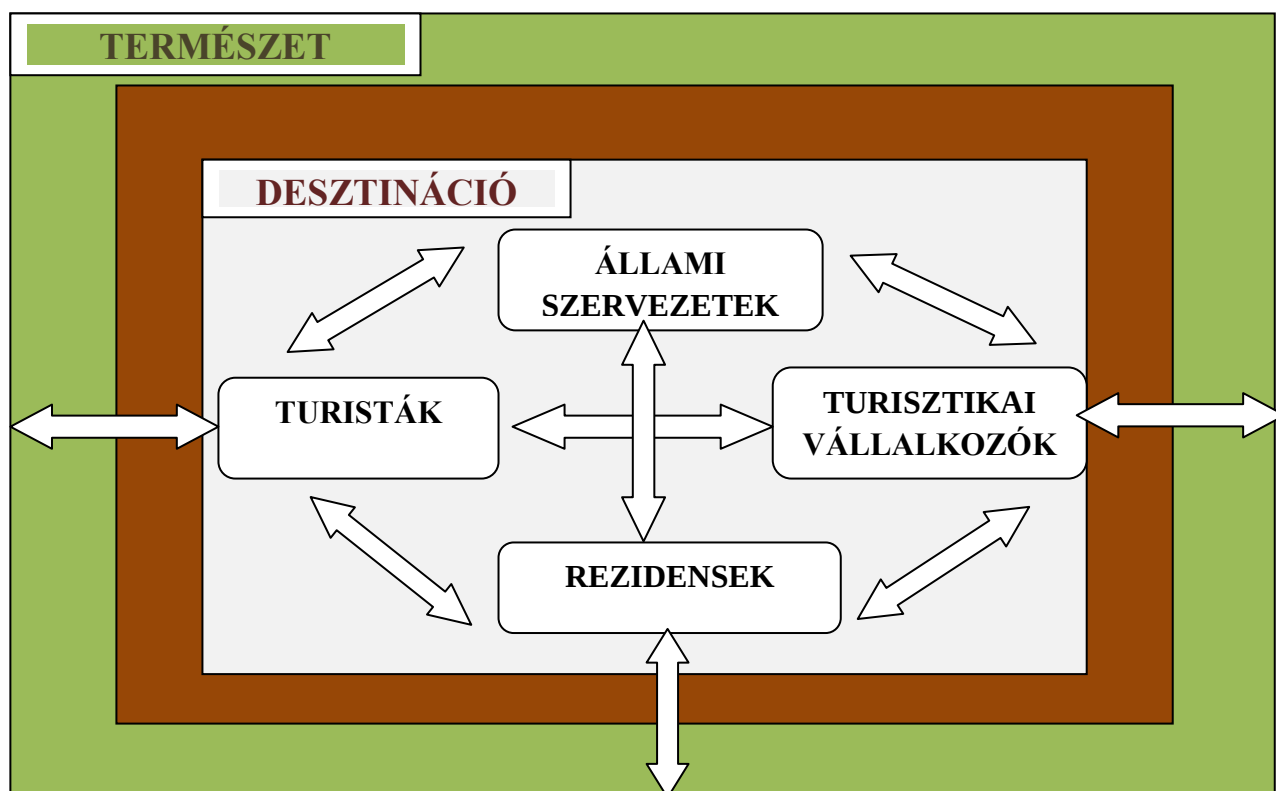
Szükségesnek tartom hangsúlyozni, hogy Hajdúszoboszló gazdasága döntően a turizmusra épül. Ezért az önkormányzat, illetve a helyi turisztikai szervezetek feladata az attrakciók rendszeres, megfelelő időben történő fejlesztése, megújítása, illetve az ehhez szükséges pénzforrás, pályázati önerő megszerzése, a sikeres költséggazdálkodás. Emellett tisztában kell lenniük a legfrissebb keresleti trendekkel és azzal, hogy ezeknek az adott

desztináció hogyan tud megfelelni a rendelkezésre álló erőforrások segítségével, illetve milyen új projekteket, attrakciókat érdemes megvalósítani.

A rezidenseknek, s azok turizmussal szembeni attitűdjeiknek döntő szerepe van abban, hogy a látogató milyen képet alakít ki magában az adott területről ott-tartózkodása során. A lakosság minden egyes tagjának érdeke, hogy a látogatók megfelelő színvonalú szolgáltatást kapjanak, hiszen sokuknak ez jelenti az egyetlen bevételi forrást.

A kooperáció központi szerepet tölt be a turisztikai desztinációk életében, mivel ez az elsődleges követelménye a desztinációk fenntartható tervezésének és fejlődésének, az előrehaladásnak, a tervek megvalósításának és működtetésének (BERITELLI, 2011). Az azonban nem nyilvánvaló, hogy hogyan választják meg az együttműködés módját a résztvevők. Előzetes feltételezésem, hogy az intézményekben, szervezetekben és közösségekben mind a formális, mind az informális, kapcsolatalapú együttműködés megjelenik vagy együttesen, vagy egymást helyettesítve.

A 7. ábrán a turizmus szereplőit és a közöttük fennálló kapcsolatot mutatom be.



7. ábra: A turizmusban érdekelt kulcsfontosságú szereplők és a kölcsönhatások közöttük

Forrás: saját szerkesztés

A turisztikai desztinációk 5 fő érdekeltje:

1. a természet mint néma szereplő
2. az állami, önkormányzati szervek (pl. önkormányzat rendőrség, egészségügyi intézmények, adó- és vámhivatal stb.)
3. turisztikai vállalkozások (pl. éttermek, fürdők, szállodák stb.)
4. a turisták és a
5. a rezidensek.

Ezek a csoportok különböző szerepet játszanak a város idegenforgalmi életében, amelyeket az alábbiakban fejtek ki.

Az önkormányzat számára a turizmus azért fontos, mert megkísérli az adott település kultúráját, természeti adottságait kiaknázható erőforrássá alakítani, ezáltal hozzájárulni az adott desztináció gazdasági, társadalmi fejlődéséhez és a környezet védelméhez is. Az idegenforgalmi vállalkozások jelentős munkahelyteremtő képességgel bírnak, amely szociális terhektől mentesíti az önkormányzatokat, a befolyt helyi- és idegenforgalmi adók pedig jó alapot biztosítanak pótló- és bővítő beruházások elvégzésére, vagy biztosítják az önerőt a pályázatokon való részvétel során. A turisztikai vállalkozók a legérdekeltebbek abban, hogy minél magasabb bevételük származzon a turizmusból. A turisták különböző célpontok meglátogatására irányuló motivációi sokrétűek, s az utazás során mutatott viselkedésük befolyásolja a helyieket, a vállalkozókat és természetesen a többi turistát is. A helybélieknek nincs közvetlen anyagi hasznuk a turizmusból, de érzékelik a turizmus negatív és pozitív hatásait.

5.3. FELTÁRT KONFLIKTUSOK A HAJDÚSZOBOSZLÓI TURISZTIKAI DESZTINÁCIÓBAN

A Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációban vezető szerepet betöltő személyekkel, valamint három rezidenssel, egy magánszállás adóval és turistával készítettem strukturált mélyinterjúkat, melyek eredményeképpen azonosítottam a desztináció csoportjain belüli és a csoportok közötti konfliktushelyzeteket. Az alábbi fejezetben azokat a problémákat sorolom fel, amelyek a mélyinterjúk során említésre kerültek. A desztináció nagyon sikeresnek mondható abban a tekintetben, hogy a számos lehetséges és korábban létezett problémát mára kedvezően megoldották, így röviden ismertetem az alkalmazott megoldási módokat is. A beszélgetések alapján jelenleg a legégetőbb probléma a magánszállásadók árversenyéből és a potyautas magatartásból – a be nem jelentett szálláshelyek növekedése – adódó vállalkozói és önkormányzati bevételekiesés.

Az alábbiakban felsorolom azon csoportokat, amelyeket azonosítottam a mélyinterjú során.

- Állami, önkormányzat intézmények – döntési pozícióban vannak, feladatuk szolgáltatások nyújtása, illetve minden fontos, várost érintő kérdés megvitatása, a fejlesztések kezdeményezői.
- Vállalkozók – kis- és nagyvállalkozók. A leginkább érdekelt a turizmusból származó haszon növelésében.
- Társadalmi szervezetek – Hajdúszoboszlói Vendéglátók Egyesülete, Hajdúszoboszlói Fizetővendéglátók Egyesülete és a Hajdúszoboszlói Turisztikai Nonprofit Kft mint Hajdúszoboszló helyi TDM szervezete.
- Helyiek – olyan turizmusban érintett személyek, akiknek nincs közvetlen anyagi hasznuk a turizmus fejlődéséből és forgalmából, de annak – akár pozitív, akár negatív – hatásaiból részesülnek.
- Turisták – azok a látogatók, akik 24 óránál többet töltenek el az adott területen, céljuk a desztináció nevezetességeinek, jellegzetességeinek megismerése, kipróbálása, illetve a rekreáció, pihenés, gyógyulás, egészségmegőrzés.

A vizsgálat során a csoportokat homogénnek tekintem annak ellenére, hogy tisztában vagyok azzal, hogy ezek a tömörülések tovább oszthatók. Monetáris szempontból a turizmusban érdekelt az állami/önkormányzati szervezetek, egyéni és társas vállalkozások és a turizmusban, vendéglátásban dolgozó munkavállalók, vagyis azok, akik számára közvetlen jövedelemforrást jelent a turizmus, és aktív részvételükkel képesek befolyásolni a turisztikai termékek minőségét.

5.3.1 Megoldott problémák

Egyértelműen kijelenthető, hogy egy turisták körében népszerű desztinációban (különösen a főszezonban), állandó, napi szinten felbukkanó közlekedési problémákról beszélhetünk, kiemelve a dugókat, a zsúfoltságot és a parkolási nehézségeket. Ez köszönhető annak, hogy a város 20-25 ezres lakossága nyáron megduplázódik. A fürdő melletti utak a délelőtti, délutáni órákban nagyon zsúfoltak, gyakran vannak dugók. A nyári időszakban körülbelül 1 millió vendég csak egy napra látogat a városba, ezért ilyenkor a frekvenciát helyek (a fürdő környéke, a központ) megtelnek autókkal, gyalogosokkal, így meglehetősen zsúfoltá válik a belváros. Ezt megakadályozandó, a fürdő környékén a parkolási díjakat

jelentősen megemelték. Ez egy szándékolt lépés volt a döntéshozók részéről, próbálván arra ösztönözni a gépjárművel utazókat, hogy lehetőség szerint a tömegközlekedést, vagy a gyaloglást válasszák. Hajdúszoboszló viszonylag kis városnak tekinthető, a fürdőtől 2 utcányira már lakóövezet van, ahol a rezidensek mindennapi életüket élik. Mivel ezeket az utcákat szintén parkolásra használják, a helyiek nem tudják saját célra igénybe venni. E kialakult helyzet meglehetősen frusztráló számukra, hiszen míg a vendégek abban az 1 hétben pihennek és kiszakadnak megszokott környezetükből, addig az ott élők továbbra is élik mindennapijaikat, s ebben gyakran akadályoztatva vannak a parkoló és közlekedő autók sokaságától. Emiatt próbálják a belvárost egyfajta „autómentes” övezetté tenni. Szerencsére, az utóbbi időben változik a turisták magatartása is, hajlandók a szálláshelyen hagyni a gépjárművüket, így mindenki számára könnyebbé válik az „együttélés”.

A közbiztonság tekintetében interjúalanyaim egybehangzóan állították, hogy az elmúlt években jelentős mértékben visszaszorították a bűnözésből fakadó problémákat; a fürdő területén és a környékén is nagymértékben csökkent a bűnesetek száma. Egy olyan desztinációban, ahol több ezer turista tartózkodik egyetlen napon viszonylag kis területen, ez nagyszerű teljesítménynek mondható. Mindezt egy zárt láncú kamerarendszerrel oldották meg, ami a korábbi évekhez képest óriási változást eredményezett. Ezen felül a város román, szlovák és német nemzetiségű rendőröket is foglalkoztat a főszezonban, akik rendszeresen portyáznak a fürdő területén. A biztonságra fordítható pénzügyi keretből további járőrözésre is szánnak bizonyos összeget. Sajnos azonban egy turisztikailag frekventált helyen mindig jelen van a bűnözés, főként ahol nagyobb tömeg koncentrálódik (például rendezvényeken), vagyis a zsebtolvajlást, a besurranásos lopásokat teljesen nem lehet száműzni a város életéből, de a minimális szinten tartják e bűnesetek számát, ami az összehangolt, fegyelmezett biztonsági óvintézkedéseknek köszönhető.

Ahogy a szakirodalmi részben is jeleztem, a megnövekedett turistaszám a desztinációkban fokozott környezetterhelést von maga után. Hajdúszoboszlóról elmondható, hogy ebben a tekintetben a döntéshozók rendkívül előrelátóak, a városnak van fenntarthatósági stratégiája, környezetvédelmi terve is, amit az önkormányzat által felkért szakértők készítettek és a helyi lakosságot is bevonták az elkészítés folyamatába, például mélyinterjúkat készítettek velük. A döntéshozók tisztában vannak azzal, hogy a gyógyvíz a legfőbb turisztikai vonzerő, így jelentős figyelmet fordítanak annak védelmére. A vállalkozók is egyre nagyobb számban korszerűsítik energetikai rendszerüket (új kazánokkal, hőszigeteléssel, napkollektorokkal), de ezek sokkal inkább anyagi megfontolásból és nem

környezettudatosságból születnek. A közterek, utcák, s maga a fürdő területe is tiszta, rendezett, virágokkal díszített, vagyis igényes, valódi turistacsalogató környezetet teremtenek az oda látogatók számára. Létezik helyi termelői piac is, amit szeretnének még jobban felkarolni, hogy minél több ember szerezhesse be a helyi gazdák által termelt élelmiszereket. Zöld mozgalom is jelen van a városban Hajdúszoboszlói Városszépítő Egyesület néven, melynek célja a környezetvédelmi szempontok hangsúlyozása, szemléletformálás és a jó példák népszerűsítése.

A turisták kiszolgálása érdekében minden héten vannak rendezvények a városban, amelyek természetesen hangos zenével, tömeggel járnak, és ez meglehetősen zavaró a lakosok számára. A helybeli válaszadók a turizmus árnyoldalai közül elsősorban a főszezonban kialakuló zsúfoltságot említették. A fürdő és éttermek környékén még az esti órákban is rengeteg ember jár. A lakosok egy része nem szívesen mozdul ki ilyenkor, sok turista figyelmetlen, akár az utcán is hangoskodik, zavarja a többiek nyugalma. A turisták viselkedése még szélsőségesebbé válik szálláshelyükön, ahol akár hajnalig is kiabálnak, mulatoznak, ellehetetlenítve ezzel a szomszédok pihenését. Akik szállásadásra adják fejüket, számítaniuk kell rá, hogy meglehetősen sok stresszel és nehézséggel jár ez a tevékenység. Sajnos, a turisták egy része úgy érzi, hogy a nyaralásán, távol az otthonától bármit megtehet. Egyesek minősíthetetlenül viselkednek, megrongálják ideiglenes szállásukat, s nem törődnek azzal, hogy az egyben mások otthona, melyet hosszú évek munkájával hoztak létre.

Mindezek ellenére az évtizedek alatt kialakult egyfajta békés egymás mellett élés a helyiek és a turisták között. Mindenki elismeri, még az is, aki nem vendéglátásból szerzi jövedelmét, hogy a turizmus rendkívül fontos a városnak és az idegenforgalom fenntartásához rendszeres programokra van szükség. Így kialakult a lakosságban egyfajta tűrés, mely a szezon végére, augusztus végére, már elfogy.

A külföldi turisták eltérő kultúrával, szokásokkal, magatartásformákkal érkeznek a desztinációba, s a különböző kultúrák, viselkedési formák találkozása nehézségeket okoz mindkét fél számára. Egy hajdúszoboszlói lakosnak meglepő lehet, ahogy a lengyel, orosz vagy ukrán turisták a 'szórakozás' fogalmát értelmezik. Ők ugyanis sokkal hangosabban, feltűnőbben viselkednek közösségben és a nyaralóhelyen egyaránt. Ennek a zavaró tényezőnek néha hangot is adnak a helyiek, de jelentős ellenállás nem tapasztalható részükről. Mindez azzal magyarázható, hogy tisztában vannak azzal, hogy ahhoz, hogy a városban fejlesztések legyenek, ne szűnjenek meg munkahelyek, mindenki megfelelő színvonalú

szolgáltatást tudjon igénybe venni, szükség van a turistákra és az általuk itt elköltött pénzre. Ennek érdekében pedig türelmet, toleranciát kell mutatniuk a vendégek felé.

Általánosságban elmondható, hogy az idősebb és fiatalabb korosztály között alakul ki a legjellemzőbben érdekellentét. Főként a pihenni, gyógyulni vágyó idősebb német turisták és a szórakozni vágyó fiatalok között beszélhetünk valós konfliktusról. Ilyen helyzetekben a vendégeknek kell egymáshoz alkalmazkodni, mert kizárólag a szolgáltatók nem tudják ezt a problémát megoldani. A németek, bár az ár magasabb, mégis a tavaszi, őszi időszakot választják, mivel tudják, hogy ilyenkor nyugodtabb a környezet. Ezzel elkerülik az esetleges konfrontációt a főszezonban megjelenő fiatalokkal és kisgyermekes családokkal. A szolgáltatók is felelősen viselkednek abban a tekintetben, hogy próbálják megfelelő módon előre jelezni a vendégeknek, hogy nyáron a város zajos, pezsgő éjszakai élete van, sok a kisgyermek, a szórakozni vágyó fiatal (ilyenkor 11 óráig nyitva vannak az éttermek is). Az utóbbi néhány évben némileg csökkent a generációk közötti ellentét, 'köszönhetően' annak, hogy a gyógykúrára érkező német turisták egyre inkább elmaradoznak. Az ismert trend megfordult, 2002 óta évente jelentősen csökken a német turizmus a városban, s ezzel párhuzamosan a lengyel vendégek száma nő. Valójában ezeket a „generációs” problémákat a város majdhogynem keletkezteti is, hiszen már vállaltan nem csak a „reumások Mekkája”-ként akar jelen lenni a piacon, hanem az élményturizmust is erősíti (például a csúszdapark fejlesztésével). Globális trendnek mondható, hogy egyre több az élményturista, akik egyre újabb és változatosabb attrakciókat keresnek, ezért folyamatos megújulásra van szükség az igényeik kielégítése érdekében. Természetesen, a város emellett a gyógyturizmus jellegét is szeretné megtartani, továbbra is számítanak a gyógyulni vágyó vendégek, akik az eddig megszokott, magas színvonalú szolgáltatásokat vehetik igénybe a jövőben is. Így minden korosztály megtalálja a számára legmegfelelőbb kikapcsolódási lehetőséget.

Feltételeztem, hogy jelentős árkülönbség van a főszezoni és a szezonon kívül árak között a turizmusban közvetlenül nem érintett üzletekben, szolgáltatásokban, amit az ott élők negatívumként élhetnek meg. Azonban kellően nagy a verseny ahhoz, hogy a piac ne tudja ezt megtenni. Az árak a desztinációban kiegyenlítettnek mondhatók. Bár, ahogy más településen is, a frekvenciált helyeken lévő üzletek árai magasabbak, de ez egész évben így van. Összességében tehát elmondható, hogy nem beszélhetünk főszezonban jelentős áremelkedésről a turizmusból fakadóan.

Egyáltalán nem jellemző, hogy a rezidensek kevesebb, vagy gyengébb minőségű szolgáltatást tudnának igénybe venni, Hajdúszoboszló ugyanis nagyon jól ellátott üzletekkel.

Mind a helyiek, mind a turisták számára elegendő mennyiségű élelmiszerbolt, gyógyszertár, fodrászat stb. van a városban. Az egészségügyet tekintve a helyzet hasonló, az egészségházban külön körzet van az ide érkező vendégeknek, így az orvosi ellátást illetően nem kell vegyülnie a lakosoknak a turistákkal. Tehát, a megnövekedett létszám a szolgáltatások tekintetében nincs kiszorító hatással a helybeliekre, nem okoz visszaesést a kiszolgálás színvonalában.

Állandósult azonban egy igen komoly árverseny a szállodák piacán. Szállodáknál is jellemző, hogy ha üresedés van, rögtön csökkentik az árakat. A megkérdezettek egybehangzó véleménye, hogy a szolgáltatások árát meg kellene hagyni. Sajnos, a tulajdonosok nem ismerik fel, hogy megálljt kellene szabni az árak csökkentésének és megszabni egy határt, amely alá senki nem mehet. Ez az erős árverseny, amely jó a fogyasztónak, előbb-utóbb visszaüt magára a tevékenységre, tehát a cég nem tud majd felújítani, beruházni, reklámra költeni. Ezek mind a piac bővülése ellen hatnak.

Az önkormányzati bevételek elosztásánál sem beszélhetünk jelentős konfliktusról. Az idegenforgalomból származó bevétel a legjelentősebb a városban (mintegy 800 millió forint). A fürdőre és környékére mindig több fejlesztési pénzt szánnak, de ezzel azok a lakosok is egyet értenek, akik nem az idegenforgalomban dolgoznak. A folyamatos turisztikai fejlesztések egyrészt azért fontosak, mert a város szinte „egy lábon” áll, másrészt az attrakcióknak van egy életciklus görbéjük. Amikor egy vonzerő hanyatlani kezdett volna, a város mindig újabb fejlesztésekbe kezdett, és ez a már meglévő szolgáltatásokat is újraértelmezte. Ahogy már említettem, Hajdúszoboszló azon néhány város közé tartozik az országban, amelynek nincs tartozása. E kiemelkedő teljesítmény annak köszönhető, hogy a városvezetés mindig úgy próbálta intézni a fejlesztéseket, hogy azok ne terheljék meg a költségvetést aránytalanul, vagyis nem kizárólag az idegenforgalmi célú fejlesztésekre koncentrálnak, hanem más területen is próbálnak olyan fejlesztéseket megvalósítani, amelyek nem csak a turisták, de a lakosság érdekeit is szolgálják.

A Hajdúszoboszlóra vonatkozó kutatásaim, az interjúk mind azt bizonyítják, hogy a város vezetősége és a turisztikai szervezetek nagyszerű összhangban és hatékonyan dolgoznak együtt. Példaértékűen oldották, oldják meg a turizmusból fakadó nehézségeket, vagy előzik meg a szereplők közötti konfliktusokat.

Egyetlen probléma van, amely – számos népszerű desztinációban, így Hajdúszoboszlón is – hosszú évek óta jelen van és eddig még nem sikerült megtalálni rá a hatékony megoldást. Ez pedig nem más, mint a vendégfogók (nepperek) jelenléte, illetve a

potyautas jelenség (adóelkerülés), a feketén történő szállásadás. Mivel a város kifejezetten turisztikai adottságaira – a gyógyvízre és a köré épülő fürdőkomplexumra – támaszkodik, a lakosság jelentős része ebből az iparágból próbálja megélhetését biztosítani. Ennek következtében azonban túlkínálat alakult ki a magánszállások piacán. Egyre többen kínálnak szállást saját otthonukban, és az esetek zömében ez nem megfelelő színvonalú szolgáltatással, illetve nyelvtudással párosul.

Akár naponta 20-25 vendégfogó (nepper) is megjelenik a frekventált helyeken, (fürdő környéke, vasútállomás), és gátlástalanul, alacsony árakkal próbálnak vendégeket szerezni. Nem elsősorban maguknak, hanem meghatározott százalék fejében mások megbízásából. Ez a helyzet több éve okoz gondot a településen. A „vendégfogók” nem rejtőzködnek. Gyakran attól sem riadnak vissza, hogy a már meglévő foglalással rendelkezőknek olcsóbb árat kínálnak annak érdekében, hogy inkább az ő ajánlatukat válasszák. Ráadásul vannak olyan turisták (leginkább magyarok és lengyelek), akiknek nem a minőség, hanem az alacsony ár számít, így számukra ez a lehető legkedvezőbb helyzet, emiatt élnek is ezzel a lehetőséggel. Ez az illegális közvetítés azt eredményezi, hogy visszaesik a szállodák forgalma, illetve számos magánkézben lévő bejelentett szálláshely is elesik vendégektől, míg mások – csalás árán – egész nyáron telházzal működnek. Néhány szálláshely szolgáltató így igazságtalan előnyhöz jut, ami természetesen indulatokat vált ki a piaci szereplők között. Aki becsületesen végzi a tevékenységét, az azt látja, hogy mások könnyebben boldogulnak, ha nem jelentik be tevékenységüket, vagy neppereket alkalmaznak. Sokan elgondolkoznak azon, hogy megéri-e nekik legálisan szállást nyújtani, míg feketén akár nagyobb jövedelemhez jutnak. Nem azon munkálkodnak, hogy javítanának a szolgáltatás minőségén, tanulnának valamilyen idegen nyelven és minél több információval látnák el a potenciális látogatókat, hanem egyre lejjebb és lejjebb viszik az áraikat, és/vagy illegálisan adják ki szállásaikat. Egy helyi lakos a gyakran tettlegességig is fajuló vitákról számolt be a becsületes szállásadók és a vendégfogók között. Némelyik vendégfogó már attól sem riad vissza, hogy hívtalanul beállít a magánszállásadóhoz, aki éppen a vendégeknek mutatja be – nyelvtudás hiányában kissé nehézkesen – a kínált szállást, majd a vendégfogó, aki tud románul, lengyelül, vagy ukránul, nyelvtudásának köszönhetően néhány perc leforgása alatt már el is kíséri a turistát egy másik szállásra. A vendég nélkül maradt szállástulajdonos pedig meg sem tudja akadályozni, hogy az orra előtt vigyék el a potenciális vendéget. A legtöbb esetben a meggyőzés egyik eszköze, hogy az adottnál alacsonyabb áron kap szállást a vendég, így már meglehetősen olcsón lehet

szállásokhoz jutni. Az idősebb generáció nem tud azonosulni ezekkel az „módszerekkel”, ami tovább szítja az ellentéteket a lakosok között.

Úgy tűnik, hogy a városvezetés próbál mindent megtenni, hogy ez a probléma megszűnjön. Részben sikerül is, hiszen gyakoriak a véletlenszerű ellenőrzések a rendőrök részéről, jelentős pénzbüntetést rónak ki azokra a nepperekre, akiken éppen „munka” közben rajtaütnek. Ez bizonyos fokú visszatartó erőt jelent, de véglegesen nincs megoldva ez az áldatlan állapot, továbbra is vannak olyan merész emberek, akik nem riadnak vissza a nepperkedéstől. A turisztikai szervezetek nem tudják megakadályozni, hogy folyamatosan csökkentsék az árakat, mert mindenkinek saját joga, hogy annyiért árulja a szállását, amennyiért akarja.

További probléma, hogy a helybeli magánszállásadók jelentős része nem hajlandó változtatni hozzáállásán, nem fejlesztik sem ingatlanjukat, sem nyelvtudásukat, nem alakítanak ki hatékony marketingstratégiát, hanem ezek hiányát kompenzálva alacsonyabbnál alacsonyabb áron nyújtják szolgáltatásaikat. Nem ismerik fel, hogy ezzel egy olyan ördögi körbe kerülnek, melyből nincs kiút, hiszen egyetlen marketingeszközük az árcsökkentés. Így az „szerez” több vendéget, aki alacsonyabb árat kínál a többi szolgáltatónál.

Hajdúszoboszlón rengeteg társasház is van, ahol nem tudják nyomon követni, hogy ki, hány embernek adja ki a szobákat (főként románoknak van itt lakása, és egész évben kiadják szállásként). Ezen a területen is jelentős a feketézők száma.

A fent említett folyamatok előbb-utóbb azt eredményezik a magánszállásadók csoportjában, hogy az addig bejelentett tevékenység rövid időn belül be nem jelentetté válik. Ennek az az oka, hogy az egyre alacsonyabb árak miatt az adók megfizetése után már veszteségessé válik a szállásadás. A bejelentett magánszállás-adás tevékenységet végző interjúalanyom nagyon szkeptikusan nyilatkozott a megoldást illetően. Szerinte nincs megoldás, többek között azért sem, mert a város egyes prominens emberei hasonlóan a rejtett gazdaságban működve adják ki ingatlanjaikat.

Tipikus fogolydilemma helyzet alakult tehát ki a magánszállásadók csoportján belül. E helyzet egyik kiváltó oka, hogy a szálláshely szolgáltatók jelentős része nem csatlakozik a turisztikai egyesületekhez. A Fizetővendéglátók Egyesületének jelenleg 110 tagja van (az összes szállásadó körülbelül 10%-a!), de az árcsökkentésen kívül alig hajlandók bármit tenni a vendégek megszerzéséért. Az egyesület elnöke kezdeményezte például, hogy a Pécsen megrendezett Utazási Kiállításon a város fizetővendéglátó szálláshelyei képviseltessék magukat, de csak néhányan működtek közre ebben. Egyesületi tagként sok olyan előnyhöz,

kedvezményhez jutnának, amelyek által számos lehetőség nyílna meg előttük, például a szoboszlo.hu internetes oldalon alapadataik ingyenes megjelenése a szállaskatalógusban, nem utolsósorban TDM taggá is válnának, vagyis könnyen, egyszerűen, s hatékonyan tudnák reklámozni magukat bel- és külföldön egyaránt. Sokan azonban úgy vélik, hogy nem éri meg nekik kifizetni a tagsági díjat, hiszen a szezon csak 5-6 hét, és inkább a vendégfogók segítségét kérik. Az egyesület elnöke szerint a magánszállás-adók csoportjában sajnos nincs egy olyan mag, amely összefogná a vendéglátásból élőket, segítené közöttük a kooperációt, szabályokat, korlátozásokat határozná meg. A cél egyértelműen az lenne, hogy minél kevesebb ember szerezzon vendéget az utcáról. Erre különböző kezdeményezések is indultak, például próbálták megoldani, hogy mindenki feltölthesse egy információs oldalra azt, hogy mikor mennyi férőhellyel rendelkezik, vagy próbáltak kialakítani egy területet a városban, ahol helypénz ellenében „árulhatták” volna szállásaikat. Összefogás, közreműködés hiányában ezek a tervek nem valósultak meg. Ugyanakkor a nepperkedésben, a vendégfogásban szoros együttműködéssel egy kisebbfajta társaság alakult ki, akik pontosan tudják, kinek hány férőhelye szabad, és célzottan odairányítják a vendégeket. Ráadásul azok a fiatalok, akik nyelvet tudnak, vagy rendelkeznek ismeretségi körrel, többet keresnek egy nyáron az illegális közvetítéssel, mint a hivatalos magánszálláshelyek.

Fontos lenne megértenie mindenkinek, aki az idegenforgalomból él, hogy nem lehet kérdés a taggá válás a szervezetben. Ez azért is lényeges, mert csak ebben az esetben tudják igazán szétterhelni azokat a költségeket, amelyek ennek a tevékenységnek a velejárói, és csak ekkor tudják az összes szereplő érdekeit megjeleníteni a piacon. Sajnos, csak végső esetben csatlakoznak az egyesülethez, amikor már tényleg azt látják, hogy egyébként lemaradnak versenytársaik mögött.

Általánosságban elmondható, hogy sok szálláshely tulajdonos stratégiája az, hogy az árak csökkentésén kívül mást nem kell tenni a vendégek megszerzéséért és nem vállalják fel ennek a tevékenységnek a valós költségeit, hanem megpróbálnak külön utakon járni.

Felvetődik a kérdés: miért nem tudták eddig orvosolni ezt a problémát? A NAV, a rendőrség csak a bejelentett szálláshelyeket ellenőrizheti, illetve csak bejelentésre mehetnek ki, így nem tudják az illegális vendéglátókat rajta kapni. Egyik interjúalanyom szerint valamilyen ösztönző rendszer kellene, melynek hatására kivétel nélkül mindenki bejelentené a szálláshelyeket.

A hajdúszoboszlói önkormányzat is már évek óta küzd e jelenség megfékezésének érdekében. A helyi szabályozás értelmében a vendégfogás (nepperkedés) jogellenes, 150.000

Ft-ig terjedő pénzbírsággal sújtható. Sajnos, a nagyobb hatékonyságot eredményező országos szintű jogszabályok részben ellentmondásosak, részben hiányosak. A város vezetése már többször kért felülbírást, szigorúbb ellenőrzést, de eddig semmi sem történt. A polgármester jelentősebb összefogást sürgetne a probléma megoldása érdekében, melybe mind a rendőrséget, mind a vendég fogadókat bevonná. Emellett fontos lenne, hogy a lakosság is szerepet vállaljon az illegális tevékenységek elleni küzdelemben, s ráirányítsák a figyelmet a vendégfogókra (I5). Valódi, tényleges eredményt hozó megoldás még nem született.

5.3.2. A potyautas jelenség egy lehetséges megoldása

A dolgozat tárgya szempontjából különösen célszerűnek tartom a büntetés és dicséret szerepének a fontosságát a potyautas magatartás megszüntetésében, szemben azzal a ténnyel, hogy a gazdasági életben mind a mai napig szinte kizárólag a büntetést alkalmazzák. A dicsérettel – ami ebben a konkrét esetben egy ún. Hajdúszoboszló Kártya lenne – a fogolydilemma helyzetben uralkodó egyenlőtlenségeket ($T > R > P > S$ ÉS $2 \cdot R > T + S$) lehetne feloldani.

Tisztában vagyok azzal, hogy rendkívül nehéz lesz a „Hajdúszoboszló Kártya” megvalósítása, mert komoly szervezést igényel és a programban résztvevő vállalkozók meggyőzése sem egyszerű feladat, hiszen mindez anyagi áldozattal jár, ráadásul ezek a cégek közvetlenül nem profitálnak a kártya használatából. A nagy kérdés tehát az, hogy képesek lesznek-e egyéni érdekeiket – remélhetőleg csak rövid ideig – a közösségért háttérbe szorítani. Ha ugyanis ez a nagyobb üzletekben már alkalmazott kupon-módszer beválik, akkor talán a turisták is belátják, hogy anyagilag kifizetődőbb nekik a hivatalos szálláshelyeket igénybe venni, mint az ezekkel a kedvezményekkel nem rendelkező be nem jelentett szálláshelyeket.

A következőkben bemutatok egy általam összeállított „Hajdúszoboszló Kártya” csomagot, amely azoknak a turistáknak szól, akik bejelentett magánszállást vesznek igénybe. Azok az előnyök, amelyek a kártyával járnak, várhatóan arra ösztönzik majd a városba látogatókat, hogy csak a bejelentett szálláshelyeket vegyék igénybe, hiszen csak így tudnak részt venni ebben a programban. Ez pedig a szállásadókat is motiválhatja tevékenységük hivatalossá tételére. Meggondolandó, hogy a kártya kiadását Fizetővendéglátók Egyesület-i tagsághoz kössék.

Hajdúszoboszló Kártya

A kártya lényege, hogy azt kizárólag a hivatalosan bejelentett magánszállások (esetleg Fizetővendéglátók Egyesület-i tagok) vendégei vehetik igénybe. Az a vendég, aki a programhoz csatlakozott partner szálláshelyek valamelyikében foglal szállást, jogosult a kártya használatára. A 2. táblázatban egy számítást végeztem – átlagos árakat használva – a bejelentett és be nem jelentett szállásadók bevételeiről és kiadásairól.

**2. táblázat: Magánszállásadók költségei és bevételei,
Ft/fő/nap**

	bejelentett		nem bejelentett	
	bevétel	kiadás	bevétel	kiadás
szállásár	5000		3000	
idegenforgalmi adó	450	450		0
ingatlanadó		140		0
adók és járulékok		2000		0
adminisztrációs költség		300		0
egyéb költség		100		500
összesen:	5450	2990	3000	500
napi egyenleg:	2460		2500	
turisták költségei:	5450		3000	

Forrás: saját szerkesztés

Számításaim alapján elmondható, hogy a szállásadók által elért hasznok között nincs jelentős eltérés annak függvényében, hogy a vállalkozás bejelentett, vagy be nem jelentett formában működik. A turisták esetében azonban a naponta szállásra kifizetett költségek tekintetében nagy különbség tapasztalható. Számításaimat a következő adatok alapján végeztem:

Legális szállásárak:

- Magánszállások árai: 3000-5000 Ft/fő/éj
- Apartmanok árai: 1500-4000 Ft/fő/éj

Idegenforgalmi adó: 450 Ft/fő/éj

Ingatlanadó 1 évre: 50.000 Ft + rezsi

- Éttermek árai: 2-5000 Ft vacsora/fő – előétel/leves, főétel, egy ital
- Fürdőbelépő: felnőtt: 1800 Ft, kedvezményes: 1500 Ft + Aquapark: egész napos jegy: 2900 Ft,

- Gyógyfürdőben kedvezményes csomagok, pl.: 1200 Ft/nap

Illegális szállások:

- Magánszállások árai: 2000-3000 Ft/fő/éj.

Az átlagos tartózkodási idő 2013. I. féléves adatai alapján 3,2 nap volt. Magánszállások esetében a turisták számára az árkülönbség 3000 Ft/nap is lehet. Ezt az árkülönbséget lenne hivatott ellensúlyozni a Hajdúszoboszló Kártya, amely arra ösztönözné a turistákat, hogy legális magánszálláshelyeket vegyenek igénybe, mert a kedvezményekkel eltűnne, vagy jelentősen csökkenne a szállásokban mutatkozó különbség. A turisták idegenforgalmi adóval növelve átlagosan 2450 Ft-tal fizetnek többet naponta. Az általam javasolt kártyacsomag 1 napra vetítve 1000-3000 Ft közötti megtakarítást tesz lehetővé, ami bővíthető egyéb szolgáltatások igénybevételének a megkönnyítésével, pl. külön kasszák üzemeltetése a fürdőben a kártyabirtokosok számára – lecsökkentve ezzel a sorban állást –, esetleg külön parkolóhelyek kialakítása a programban résztvevők számára. A kártyát az alábbi adatokra támaszkodva állítottam össze.

A kártya igénybe vehető:

- A programhoz csatlakozott éttermekben 10% kedvezmény (200-500 Ft)
- A fürdő belépőből 10% kedvezmény (180 Ft)
- Különböző rendezvényeken ingyenes étel-ital kóstolási lehetőség (500-1000 Ft)
- 50% kedvezmény a Bocskai István Múzeum meglátogatásakor (100-200 Ft)
- 15% kedvezmény egyes ajándékboltok áraiból
- 1 db ingyenes jegy a Hajdúszoboszló-Debrecen között közlekedő buszjáratokra (150-300 Ft)
- 5%-os kedvezmény az Aqua-Palace által kínált masszázsok árából (150-250 Ft)
- 5%-os kedvezmény a családi belépőjegyek árából a Mókuskaland Élményparkban (375 Ft)
- 10 perc ingyenes lovaglás a hajdúszoboszlói Bíbor horse Lovasiskolában, ahol különböző lovas túrákon is részt vehetnek az érdeklődők (500 Ft)

Összesen: 2055-3055 Ft

A 3. táblázatban árakkal együtt bemutatok egy lehetséges kártya-csomagot. Mivel az átlagos tartózkodási idő 3,2 nap, így a 3 éjszakát itt töltőket jutalmazza leginkább a kártya, azaz minél tovább marad valaki, annál több lehetősége lesz a kártya által nyújtott előnyök kihasználására. Az utolsó sorban az elérhető kedvezmények mértékét tüntettem fel.

3. táblázat: Egy lehetséges Hajdúszoboszló Kártya Csomag

kedvezmények/fő	értéke (Ft)	1 éj	2 éj	3 éj
10% éttermi kedvezmény	400			
lovaglási kedvezmény/óra	500			
fürdőbelépő kedvezmény/nap	200			
kedvezményes parkolás a kiemelt időszakban/nap	200			
rendezvényeken étel-ital kóstolási lehetőség	500			
50% kedvezmény múzeumi belépőjegyekből	100-200			
15% kedvezmény egyes ajándékboltok áraiból	max. 500			
1db ingyenes jegy a Hajdúszoboszló-Debrecen buszjáratokra	150-300			
5%-os kedvezmény az Aqua-Palace által kínált masszázsok árából	150-250			
Kedvezményes szauna és sókamra használat	200			
10% kedvezmény a gyógyfürdőben igénybe vehető csomagok árából	120			
Kedvezmény a sport és fitness szolgáltatásokra a szörf épületben	300			
5%-os kedvezmény a családi belépőjegyek árából a Mókuskaland Élményparkban	375			
5% kedvezmény a NexTeam Skydive által szervezett tandemugrások-ra (video és fotó nélkül)	1950			
10% kedvezmény a repülőtéren található gokartpálya áraiból (1-5db jegy esetén)	250-1000			
10% kedvezmény a 2-3, ill. 4-5 személyes bringóhíntő kölcsönzése során (1/2 óra)	120-240			
KEDVEZMÉNYEK ÖSSZESEN (Ft)		1850-2050	3045-3365	6015-7235

Forrás: saját összeállítás

Mindez csak egy kezdetleges javaslat a „potyázás” és a „nepperkedés” megszüntetésére. A kártya kialakítása során számos problémát kell majd megoldaniuk a szervezőknek. A legnehezebb talán a kártyához anyagilag is hozzájáruló, ám a kártyából közvetlenül nem profitáló vállalkozások, nagyobb vállalatok meggyőzése lesz. Feltételezem, hogy az önkormányzat anyagilag támogatni fogja ezt a kezdeményezést, mivel közép- és hosszú távon biztosan megtérül a befektetése, valamint a helyi gazdaság kifehérítésének társadalmi és morális hatása sem elhanyagolható. Ha azonban megtörténik az összefogás a közös cél érdekében, akkor újabb nehézséget fog jelenteni a technikai kidolgozás. Köztudott,

hogy mi magyarok rendkívül leleményesek vagyunk a „kiskapuk” megtalálásában. Tehát meg kell majd oldani, hogy a kártya ne legyen másolható, illetve átruházható, ugyanakkor könnyen kezelhető maradjon. Mindezek ellenére úgy gondolom, hogy a Hajdúszoboszló Kártyával elérhető társadalmi és gazdasági haszon megéri majd az erőfeszítéseket. A város ugyanis többletbevételhez jut – azaz a városnak is részt kell vennie, például célzott támogatással ebben a programba –, csökkennek a konfliktusok a szállásadók körében, többen egyesületi taggá válnak, ezáltal szervezettebbé válik az érdekképviselés és a marketing is.

6. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Dolgozatomban a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációt vizsgáltam abból a célból, hogy feltárjam, milyen problémák, konfliktusok léteznek a turizmus különböző szereplői között. Első lépésként azonosítottam és csoportosítottam a desztináció szereplőit a turizmusban betöltött tevékenységük alapján, majd feltártam és ábrázoltam a közöttük fennálló kapcsolatokat, kölcsönhatásokat. A szakirodalom áttanulmányozása után nyilvánvalóvá vált a számomra, hogy a konfliktusok feltárásához, az okok és a megoldást akadályozó tényezők mélyebb megismeréséhez mélyinterjúk kutatást kell végezniem.

A beszélgetésekből arra a következtetésre jutottam, hogy a város vezetősége, a különböző turisztikai szervezetek, a turizmusban érdekelt vállalkozások és a helybeliek hatékony együttműködésének köszönhetően példaértékű megoldások születtek a turizmus okozta problémák megszüntetése érdekében. A város lakosai tisztában vannak azzal, hogy Hajdúszoboszló egy „egy lábon” álló település, legtöbbször a turizmusból szerzik jövedelmüket és az önkormányzat fő bevételi forrását is a turizmus jelenti. Éppen ezért mindenki, még a turizmusban közvetlenül nem érdekelt rezidensek is, belátja, hogy megfelelő környezetet kell teremteni az ide látogató, pihenni, gyógyulni, szórakozni vágyó vendégek számára.

Sikeresen lecsökkentették az oly sok kedvelt turisztikai célállomást is sújtó problémát, a bűnözést. Főszerepben a város lakossága megduplázódik, zsúfolttá válik a fürdő és a központ területe, ami kedvező feltételeket teremt a tolvajok számára. A térfelügyelő kamerarendszer kiépítése következtében jelentősen lecsökkent a lopások, besurranások tolvajlások száma.

A közlekedési és a parkolási nehézségeket a parkolási díj megemelésével orvosolták. A turisták folyamatosan térnek át a gépkocsival történő közlekedésről a közösségi közlekedés használatára, illetve a sétálásra, aminek a környezetre gyakorolt hatása sem elhanyagolható.

A döntéshozók tisztában vannak azzal, hogy a város legfőbb vonzereje a gyógyvíz, ezért kiemelt figyelmet fordítanak túlhasználatának megakadályozására és a környezetterhelés csökkentésére. A településnek van fenntarthatósági stratégiája, környezetvédelmi terveze és zöld mozgalom is működik a városban, valamint 2 szálloda elnyerte a „Zöld Szálloda” minősítést.

A turisták közötti „generációs problémák” egyre kevésbé jellemzők a desztinációban. Ennek oka, hogy a szolgáltatók felelősen viselkednek abban az értelemben, hogy korrekt módon előre jelzik a vendégeknek, hogy nyáron kevésbé biztosított a nyugodt pihenés a

kisgyermekes családok és a szórakozni vágyó fiatalok miatt. Így főként a német turisták és az idősebb korosztály inkább az őszi és a tavaszi időszakban utazik Hajdúszoboszlóra.

A turisták egy részét a hazaitól eltérő kultúra és viselkedés jellemzi. A hangoskodás, a rongálás sok konfliktus forrása, de a helyiek próbálnak toleránsan viszonyulni ezekhez a helyzetekhez.

Az árak és a szolgáltatások tekintetében a turizmus miatt nem kerülnek hátrányos helyzetbe a rezidensek, azaz főszezonban sem emelkednek az árak és a különböző szolgáltatások elérhetőek az év bármely időszakában, nem érvényesül a „kiszorítási hatás”.

Egyetlen olyan jelentős problémát említettek a megkérdezettek, amely a magánszállásadók csoportján belül alakult ki, és nagyon szkeptikusak annak megoldhatóságát illetően. Ez nem más, mint a be nem jelentett szálláshelyek működéséből adódó adóelkerülés és az ebből fakadó rendkívül erőteljes árverseny a be- és be nem jelentett magánszállásadók között. A helyzetet nehezíti, hogy a szállásadók vendégfogókat alkalmaznak a településre érkezők magukhoz csábítása céljából. A vendégfogók információs rendszere kiválóan működik, pontos, naprakész információik vannak a szabad szálláshelyekről. A vendégfogók gátlástalanul végzik tevékenységüket, nem riadnak vissza attól sem, hogy az előre lefoglalt szálláshelyről vigyék át másik szállásra a vendégeket alacsonyabb árat kínálva neki. Sajnos, a próbálkozások ellenére még nem sikerült megtalálni a hatékony megoldást a gazdaság kifehérítésére és a jól jövedelmező vendégvadász tevékenység megfékezésére. Próbálták helyi szabályozás keretében megoldani a kialakult helyzetet, a vendégfogást jogellenes tevékenységgé nyilvánították és 150.000 Ft-ig terjedő pénzbírsággal büntetik.

A válaszadók mind szkeptikusak voltak a kialakult helyzet megoldását illetően, azaz sem az eddigi ellenőrzéseket, sem a büntetéseket nem tartották sikeresnek a probléma felszámolásában. Ezért úgy gondoltam, hogy az idelátogató vendégek felé lehetne fordulni azzal a céllal, hogy az ő segítségükkel lehetetlenítse el a település a fentebb említett morálisan elítélhető tevékenységeket.

Dolgozatomban egy általam összeállított „Hajdúszoboszló Kártya” csomagot mutattam be, ami elsősorban azokat a turistákat célozza meg, akik üdülésük során bejelentett magánszállást vesznek igénybe. Feltételezésem szerint egy erőteljes marketing kampány segítségével a kártya nyújtotta előnyök kihasználása céljából egyre több turista fogja üdülése megszervezésekor a bejelentett szálláshelyeket igénybe venni.

A kártya kialakítása során figyelembe vettem a városban rendelkezésre álló szolgáltatásokat, azok árait, és attól függően, hogy ki hány napra érkezik a településre, egy

meghatározott összegű kedvezménycsomagot állítottam össze. A kedvezmény megközelítőleg fedezné a turista számára a bejelentett szálláshely magasabb díjából adódó többletköltséget. A cél tehát, hogy a vendég egy költség-haszon elemzést végezzen, és ennek során arra a megállapításra jusson, hogy mind az anyagi, mind a kényelmi szempontok (pl. külön pénztár a fürdőben, kijelölt parkolóhely a kártyabirtokosoknak) miatt a bejelentett szálláshely választása kedvezőbb a számára. Ezzel csökkenne a kereslet a be nem jelentett szálláshelyek iránt, majd ennek hatására – remélhetőleg – a kínálat is. A bemutatott megoldás célja kettős. Egyrészt ösztönözné a desztinációba érkező turistákat a legális szálláshelyek igénybevételére, másrészt ösztönözné a magánszállás-adás bejelentését, azaz a gazdaság kifehérítését. Amennyiben a programban történő részvételt egyesületi tagsághoz is kötik, úgy a magánszállásadók közössége erőteljesebben, egységesebben tudná érvényesíteni érdekeit, hatékonyabb marketingstratégiát tudna folytatni.

Tisztában vagyok azzal, hogy a kártya kialakítása során számos problémát kell majd megoldaniuk a szervezőknek. A legnehezebb talán a kártyához anyagilag is hozzájáruló, ám a kártyából közvetlenül nem profitáló vállalkozások, nagyobb vállalatok meggyőzése lesz. Ha azonban megtörténik az összefogás a közös cél érdekében, akkor újabb nehézséget fog okozni a kártya technikai kidolgozása. Úgy gondolom azonban, hogy a Hajdúszoboszló Kártyával elérhető társadalmi és gazdasági haszon megéri majd a bevezetésbe fektetett erőfeszítéseket. A város többletbevételhez jut a gazdaság kifehérítése által, csökkennek a konfliktusok a szállásadók körében és szervezettebbé válik a marketing is.

Személyes tapasztalatom szerint a Balaton déli partján a helyzet hasonló, sok a be nem jelentett szálláshely és vendégfogók is működnek. Feltételezem, hogy más, turisták által kedvelt településen is megjelenik a feketén történő szállásadás és talán a vendégfogás is. Éppen ezért tartom a döntéshozók számára megfontolandónak a dolgozatomban bemutatott Hajdúszoboszló Kártyához hasonló megoldás bevezetését.

A dolgozatom első fejezetében megfogalmazott hipotéziseim közül nem igazolódtak be a turizmus negatív környezeti hatására, a megnövekedett bűnözésre és a turisták közötti nemzetiségi alapú ellentétekre vonatkozó feltételezéseim. A generációk közötti és a turisták nem megfelelő viselkedéséből adódó konfliktusok azonban még ma is jelen vannak a desztinációban.

7. ÖSSZEFOGLALÁS

A turizmus az elmúlt 60 évben hazánk egyik legnagyobb és leggyorsabban fejlődő iparágává vált, egyre nagyobb a jelentősége világviszonylatban is. A megnövekedett turistaforgalom azonban számos problémát okozhat egy adott desztinációban. Dolgozatomban ezeket a kedvezőtlen hatásokat vizsgáltam. Kutatásom középpontjában a turizmusban szereplő érdekelt felek közötti interakciók és konfliktushelyzetek feltárása állt. A turizmusban betöltött szerepük alapján azonosítottam az érintettek viszonylag homogén csoportjait, és feltártam e csoportok közötti és a csoportokon belüli megoldott, vagy megoldatlan konfliktusokat.

Kutatásomat Hajdúszoboszlón végeztem, mely 2013-ban az Év Turisztikai Települése lett, így joggal feltételeztem, hogy megfelelő helyszíne lesz a vizsgálataimnak.

Dolgozatom szakirodalmi fejezetében kifejtettem, hogy eddig milyen a turizmus által generált konfliktusokat elemezték a kutatók; kitértem arra, hogy milyen tényezők befolyásolják a lakosság turizmusra vonatkozó attitűdjait; majd hazai és külföldi publikációkra támaszkodva kerestem a magyarázatokat a rejtett gazdaságban történő részvételre.

A turisztikai szegmensben dolgozó szakemberekkel, valamint a rezidensekkel, magánszállás-adás tevékenységet folytató vállalkozóval és turistákkal készített interjúim során világossá vált, hogy az általam problémáknak vélt esetek, mint például a bűnözés, a közlekedési nehézségek, a különböző motivációval érkező turisták közötti ellentétek, vagy a helyiek és turisták közötti lehetséges konfliktusok nem jelentenek számottevő gondot a Hajdúszoboszlói Turisztikai Desztinációban. A város vezetősége, a különböző turisztikai szervezetek, valamint a rezidensek hatékony együttműködésének köszönhetően példaértékűen oldották/oldják meg ezeket a kényes helyzeteket. A desztinációban – a turizmusban közvetlenül gazdaságilag nem érintett rezidenseken kívül – minden megkérdezett az ún. „vendégvadász nepperek” tevékenységét és az illegális szállásadás tényét tartotta központi konfliktusforrásnak. Ez az adóelkerülő magatartás rövid távon adókiesést jelent mind az önkormányzati, mind a központi költségvetés számára, és erőteljes árversenyre kényszeríti a legális szállásadókat. A folyamat közép- és hosszú távon is éreztetheti hatását, mivel a helyi adóbevételek, illetve a legális szállásadók profitjának csökkenése miatt jelentősen beszűkül az önkormányzat, illetve a szállásadók fejlesztésekre fordítható pénzügyi kereteinek a nagysága. A vendégek gátlástalan átcsábítása is súlyos problémákat okoz a szállásadók csoportján belül.

Sajnos, a próbálkozások ellenére még nem sikerült megtalálni a hatékony megoldást a gazdaság kifehérítésére és a jól jövedelmező vendégvadász tevékenység megfékezésére.

Dolgozatomban egy általam összeállított „Hajdúszoboszló Kártya” csomagot mutattam be, mely elsősorban a turistákat célozza meg azzal a szándékkal, hogy a kártya nyújtotta előnyök kihasználása céljából üdülésükkor csak bejelentett szálláshelyet vegyenek igénybe. Felsoroltam különböző, a városban rendelkezésre álló szolgáltatást, s attól függően, hogy ki hány napra érkezik a településre, egy meghatározott összegű kedvezménycsomagot állítottam össze. A kedvezmény megközelítőleg fedezné a turista számára a bejelentett szálláshely magasabb díjából adódó többletköltséget, így remélhetőleg csökkenne mind a kereslet, mind pedig a kínálat az illegális szálláshelyekre vonatkozóan. A bemutatott megoldás célja kettős. Egyrészt ösztönözné a desztinációba érkező turistákat a legális szálláshelyek igénybevételére, másrészt ösztönözné a magánszállás-adás bejelentését, azaz a gazdaság kifehérítését. Amennyiben a programban történő részvételt egyesületi tagsághoz is kötik, úgy a magánszállásadók közössége erőteljesebben, egységesebben tudná érvényesíteni érdekeit, hatékonyabb marketingstratégiát tudna folytatni.

Tisztában vagyok azzal, hogy a kártya kialakítása során számos problémát kell majd megoldaniuk a szervezőknek. A legnehezebb talán a kártyához anyagilag is hozzájáruló, ám a kártyából közvetlenül nem profitáló vállalkozások, nagyobb vállalatok meggyőzése lesz. Ha azonban megtörténik az összefogás a közös cél érdekében, akkor újabb nehézséget fog jelenteni a kártya technikai kidolgozása. Úgy gondolom azonban, hogy a Hajdúszoboszló Kártyával elérhető társadalmi és gazdasági haszon megéri majd a bevezetésébe fektetett erőfeszítéseket. A város többletbevételhez jut a gazdaság kifehérítése által, csökkennek a konfliktusok a szállásadók körében és szervezettebbé válik a marketing is.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- Al Haija, A. A. (2011): Jordan: Tourism and conflict with local communities. *Habitat International*, Vol. 35, Issue 1. January 2011, pp. 93-100.
- Andorka R. (1997): *Bevezetés a szociológiába*. Osiris Kiadó Budapest, 1997, 662 p.
- Barabás E. – Dobos K. – Kézy B. – Róka L. (2010): Hajdúszoboszló Város Helyi Fenntartható Fejlődési Terve (Local Agenda 21), 3. rész: Fenntarthatósági helyzetelemzés. <http://www.hajduszoboszlo.eu/digitalcity/servlet/PublishedFileServlet/AAABBTEG/3-LA-fenntarthatosagi-helyzetelemzes.pdf> (letöltve: 2014. 04.10.)
- Belyó P. (2003): A rejtett gazdaság lakossági megítélése. *Statisztikai Szemle*, 81. évf., 2003. 7. pp. 521-541
- Belyó P. (2008): A rejtett gazdaság nagysága és jellemzői. *Statisztikai Szemle*, 86. évf. 2. szám, pp. 113-137.
- Belyó P. (2012): A rejtett gazdaság előretörése az új gazdaságpolitikai gyakorlat következtében. *XXI. Század Tudományos Közlemények 2012/27*, pp. 25-46.
- Beritelli, P. (2011): Cooperation among prominent actors in a tourist destination. *Annals of Tourism Research*, Vol. 38, No. 2, pp. 607-629.
- Bimonte, S. (2007): The „tragedy of tourism resources” as the outcome of a strategic game, A new analytical framework. *Ecological Economics*, Vol. 67, Issue 3, pp. 457-463.
- Carboni, M. – Perelli, C. – Sisfu G. (2014): Is Islamic tourism a viable for Tunisian tourism? Insights from Djerba. *Tourism Management Perspectives*, Vol. 11, July 2014, pp. 1-9.
- Cowell, F. A. (1989): Honesty is sometimes the best policy. *European Economic Review*, Vol. 33, Issues 2-3, March 1989, pp. 605-617.
- Dávid L. – Jancsik A. – Rátz T. (2007): *Turisztikai erőforrások – A természeti és kulturális erőforrások turisztikai hasznosítása*. Perfekt Gazdasági Tanácsadó, Oktató és Kiadó Zrt., Budapest, 233 p.
- Drege, D. (2010): Place change and tourism development conflict: Evaluating public interest. *Tourism Management*, Vol. 31, Issue 1, February 2010, pp. 104-112.
- Elster, J. (1989): Rationality and Social Norms. *Studies in Logic and the Foundations of Mathematics*, Vol. 126, 1989, pp. 531-552.
- Hunyadi Gy. – Székely M. (2003): *Gazdaságpszichológia*. Osiris Kiadó, Budapest, 2003, 941. p.
- Jeonglyeol T. – Riley M. – Hampton M. P. (2010): Conflict and progress: Tourism development in Korea. *Annals of Tourism Research*, Vol. 37, Issue 2, April 2010, pp. 355-376.
- Jurowski, C. – Gursoy, D. (2004): Distance effects on residents’ attitudes toward tourism. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, Issue 2, April 2004, pp. 296-312.
- Kézy B. – Róka L. – Magyar K. (2013): Hajdúszoboszló Városmarketing Stratégia. http://hajduszoboszlo.eu/digitalcity/servlet/PublishedFileServlet/AAACLAMQ/els%C5%91+hajduszoboszlo_VMS_20130227.pdf (letöltve: 2014. 04. 10.)

- Kilipiris, F. – Zardava, S. (2012): Developing sustainable tourism in changing environment: Issues for the tourism enterprise. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 44, 2012, pp. 44-52.
- Kovács B. (2008): A másodrendű potyautas probléma és megoldásai. *Szociológiai Szemle* 2008/2, pp. 146–166.
- Laczkó M. (2000): Egy rázó szektor: a rejtett gazdaság és hatásai a poszt-szocialista országokban háztartási áramfelhasználásra épülő becslések alapján. MTA Közgazdaságtudományi Kutatóközpont Budapest, 2000, ISSN 1585-9371, 89. p.
- Laczkó M. – Semjén A. – Fazekas M. – Tóth I. J. (2009): Kutatási eredmények és kormányzati politika a nemzetközi és hazai irodalom tükrében. pp. 17-42. http://econ.core.hu/file/download/ktik11/ktik11_05_hatter.pdf
- March, R. – Wilkinson, I. (2009): Conceptual tools for evaluating tourism partnerships. *Tourism Management* 30, pp. 455-462.
- McKercher, B. – Ho, S. Y. P. – Du Cros, H. (2005): Relationship between tourism and cultural heritage management: evidence from Hong Kong. *Tourism Management* 26, pp. 539-548.
- Mészáros J. (2005): Játékelméleti magyarázatok a közjóságok létrejöttének elmaradására. *Szociológiai Szemle* 2005/1, pp. 23-40.
- Olson, M. (2002): The Logic of Collective Action; Public Goods and the Theory of Groups. *Harvard University Press*, 2002 (1965), ISBN 0-674-53751-3, 199 p. <http://outsidethetext.com/archive/Olson.pdf>
- Puczkó L. – Rátz T. (2002): *A turizmus hatásai*. Aula Kiadó Kft., 2002, 490 p.
- Samuelson, P. A. – Nordhaus, W. D. (2005, [1998]): *Közgazdaságtan*. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2005, 763 p.
- Szántó Z. – Tóth I. J. (2001): A rejtett gazdaság és az ellene való fellépés tényezői. *Közgazdasági Szemle*, XLVIII. évf. március pp. 203-218.
- Torgel, B. (2003): To evade taxes or not evade: that is the question. *Journal of Socio-Economics* 32, 2003, pp. 283-302.
- Tóth I. J. (2010): *Játékelméleti dilemmák társadalomfilozófiai alkalmazásokkal*. Szegedi Egyetemi Kiadó, 2010, 213. p.
- Vargéná Csobán K. (2010): *A fenntartható turizmus vidékfejlesztési összefüggései az Észak – Alföldi régió példáján*. Doktori (PhD) értekezés, Debrecen, 2010. 154 p.
- Weaver, B. W. – Lawton, L. J. (2001): Resident perceptions in the urban-rural fringe. *Annals of Tourism Research*, Vol. 28. No. 2, 2001, pp. 439-458.
- Yang J. – Ryan C.. – Zhang L. (2013): Social conflict in communities impacted by tourism. *Tourism Management*, Vol. 35, April 2013, pp. 82-93.

Internetes források:

- I1:http://www.turizmusonline.hu/hotel-szalloda/cikk/gyulan_van_az_ev_szallasa (letöltve: 2013. 12.10.)
- I2: <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/mosz/mosz10.pdf> (letöltve: 2013. 02. 03.)

I3: <http://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/regiok/hajduszob.pdf> (letöltve: 2013. 02.03.)

I4: http://www.turizmusonline.hu/aktualis/cikk/hajduszoboszlo__1_013_809 (letöltve: 2014. 03. 05)

I5: http://szoboszloihirek.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=2065:a-vendegfogok-megfogasa&catid=1:friss-hirek&Itemid=6 (letöltve: 2014. 03. 10.)