

# A Tripadvisor kiemelt turisztikai fejlesztési térségekre vonatkozó vendéglégedettségi adatainak elemzése

Szerzők: Mártonné Máthé Kinga<sup>1</sup> – Simonyi Norbert<sup>2</sup>

*Az elsősorban amerikai és európai utazók által használt, több mint 500 millió értékelést tartalmazó Tripadvisor vendéglégedettségi és visszajelzési adataiból nyert mutatószámok több esetben egybecsengenek mind a KSH turisztikai vendégforgalmi számaival, mind a Magyar Turisztikai Ügynökség saját kutatásaival és adataival. Általánosságban elmondható, hogy szoros összefüggés van az értékelések minősítése és a vendégszám alakulása között, azaz a több és jobb értékelést kapott desztinációkban magasabb a turistaforgalom, ami fordítva is igaz. A tanulmány arra is rávilágít, hogy a Nemzeti Turizmusfejlesztési Stratégia (NTS) térségi lehatárolása, célrendszere, pillérei és horizontális célkitűzései döntően megfeleltethetők a Tripadvisor használók szubjektív elvárásainak, problémafelvetéseinek és a bejegyzések területi eloszlásának. Mindezekből következően a már kijelölt, illetve a továbbiakban kiemelni tervezett turisztikai fejlesztési térségek esetében fontos adatokhoz és visszajelzésekhez jutottunk a szükséges beavatkozások mélységét és irányát tekintve.*

**Kulcsszavak:** Tripadvisor, vendéglégedettség, desztináció, attrakció, értékelés.

## 1. Bevezetés

Az interaktív, vendéglégedettséget mutató, azt valós időben fel is dolgozó utazási portálok az elmúlt években egyre jelentősebb hatást gyakorolnak az utazási motivációra, illetve jelentős szerepük van az utazási desztináció kiválasztásánál is. A megszokott „marketingszövegek” helyett a vendéglégedettségi kommentek olvasásakor legtöbbször igazi, hús-vér turistától származó, szubjektív értékeléshez juthat az utazó. Fejlettebb esetben kommunikáció alakul ki az így értékelt helyszíngazda, a volt látogatók és az utazni vágyók között. Ez a háromoldalú kommunikáció mind az utazókat, mind a helyszíngazdákat valós idejű és teljesen reális információhoz juttatja, ami a közösségi médiafelületek megjelenése előtt gyakorlatilag lehetetlen volt. Más kérdés, hogy a helyszínek ezeket az információkat mennyire építik be mindennapjaikba, akár az adott attrakció üzemeltetésébe, kommunikációjába, akár a kontrolling-visszacsatolási tevékenységükbe. Jelenleg még igen kevés magyarországi turisztikai attrakció menedzsmentje használja fel

ezeket az információkat, felületeket a saját tevékenysége során. Csak elvétve lehet találkozni a fent említett hármas kommunikációval, a világon már gyakorlattá vált közösségi média felületekkel foglalkozó munkavállaló a hazai attrakciók tekintetében még viszonylag ritka. Amennyiben mégis van erre dedikált kolléga, akkor általában a saját mindennapi munkája mellett végzi ezt a feladatot.

A professzionális hozzáállás ezekhez a felület-használatokhoz hazánkban még kezdetleges. Az 1. táblázat a hazai kiemelt és kiemelni kívánt turisztikai fejlesztési térségekben mutatja a hármas kommunikáció meglétét.

A tanulmány a hivatalos hazai turisztikai adatok és a Tripadvisor felületeiről nyerhető statisztikák közötti megfeleltetéseket vizsgálja, különös tekintettel a jelenleg már elfogadott, illetve a még kidolgozás alatt álló kiemelt turisztikai fejlesztési térségekre. Összességében elmondható, hogy a hazai attrakciók rendkívül kismértékű és legtöbb esetben hiányos értékelései, kommentjei alapján készített statisztikai adatbázis számai több esetben megfeleltethetőek a hivatalos hazai vendégforgalmi adatoknak, ez az összevetés markáns kapcsolatot mutat. A legfontosabb kérdések, amelyekre választ keres a tanulmány, hogy a vendégek szubjektív véleménye alapján lehet-e térségi és országos szinten egyaránt objektív jellemzőket meghatározni, és hogy az egyedi attrakcióra reflektáló vendégkomment igaz-e a térségre is? A tanulmány több témakört határoz meg az egyedi attrakciókhoz

<sup>1</sup> igazgató, Kisfaludy2030 Turisztikai Fejlesztő Nonprofit Zrt., Aktív turisztikai és program koordinációs igazgatóság, kinga.mathe@kisfaludy2030.hu

<sup>2</sup> kiemelt vezető szakértő, Magyar Turisztikai Ügynökség Zrt., Turizmus stratégiai vezérigazgató-helyettes terület, Turizmus szakmai igazgatóság, norbert.simonyi@mtu.gov.hu

**A nevesített és a még nem nevesített  
kiemelt turisztikai fejlesztési térségek hármas kommunikációja**

	<i>Van-e olyan attrakció, ahol az attrakció és a látogató közötti kommunikáció megvalósul?</i>	<i>Van-e olyan attrakció, ahol a látogatók egymás közötti kommunikációja megvalósul?</i>
Bakony	nincs	nincs
Balaton	nincs	van
Budapest agglomeráció	van	van
Bükk	van	van
Debrecen és Hajdúszoboszló	nincs	van
Dunakanyar	nincs	van
Felső-Tisza	nincs	nincs
Gyula és térsége	van	van
Kaposvár-Zselic	nincs	nincs
Kőszeg-Sárvár	nincs	van
Mátra	van	van
Órség	nincs	nincs
Nyírség	nincs	van
Pécs-Villány-Ős-Dráva	nincs	nincs
Sopron-Fertő	nincs	nincs
Szeged-Makó	nincs	nincs
Szigetköz-Győr-Pannonhalma	nincs	nincs
Tisza-tó és Hortobágy	nincs	nincs
Tokaj-Zemplén	nincs	nincs

Forrás: saját szerkesztés

történő hozzászólások alapján, amelyek általánosíthatók térségi szinten is. Ilyenek a családbarát szolgáltatások, az infrastrukturális hiányosságok, a megközelíthetőség kérdése, a tisztaság illetve a személyzet viselkedése és nyelvtudása.

## 2. Módszertan

Adatbázist készítettünk a Tripadvisor 2017. II. félévi adatai alapján, amely tartalmazza az elfogadott és elfogadásra váró kiemelt turisztikai fejlesztési térségek településeit és turisztikai attrakcióit, ezek Tripadvisor értékeléseit, nyelvi mutációk szerinti hozzászólásait és értékelési pontszámait. Ezek az adatok kerültek összehasonlításra és megfeleltetési vizsgálatra a KSH 2016. évi vendégforgalmi és a Magyar Turisztikai Ügynökség (MTÜ) 2016. évi saját gyűjtésű adataival. Korrelációs elemzést és trendvizsgálatot is végeztünk minden térség esetében. A nyelvek és nemzetiségek összehasonlításakor a kommentelés nyelvei és a hozzászólók nemzetisége súlyozva szerepelt. 3-as értéket kaptak az

első helyen szereplő nyelvek, 2-est a másodikon, 1-est a harmadikon, a többi 0-át, és az összeseikből került kiszámításra a korreláció. A KSH adatok közül felhasználásra került a kiemelt térségek kereskedelmi szálláshelyeinek külföldi és belföldi vendégszáma és a küldő országok adatai. Az MTÜ saját adatbázisának alapja a kiemelt térségek attrakcióinak száma település szintű bontásban, illetve az ezekhez köthető látogatóforgalmi adatok (2. táblázat).

A Tripadvisor adatbázis adatcsoportjai a következők voltak: desztináció, település, helyezés, magyar értékelések száma, külföldi értékelések száma, összes értékelés száma, osztályozások (%) (kiváló, nagyon jó, átlagos, gyenge, szörnyű), pontszám, legtöbb bejegyzés nyelve, legtöbb bejegyzés nyelve (db), második legtöbb bejegyzés nyelve, második legtöbb bejegyzés nyelve (db), harmadik legtöbb bejegyzés nyelve, harmadik legtöbb bejegyzés nyelve (db), egyéb nyelvre vonatkozó megjegyzések, jellemző hiba, létező hiba, pozitív megítélések, általános megjegyzés.

## A Tripadvisor, a KSH és a MTÜ adatainak egymáshoz viszonyított összefüggései

		Kapcsolat erőssége
Tripadvisor átlag pontszám/kereskedelmi szálláshely vendégszám	-0,15	gyenge, majdnem hanyagolható kapcsolat
Tripadvisor átlag pontszám/attrakciók látogatószáma	0,00	gyenge, majdnem hanyagolható kapcsolat
Tripadvisor értékelések száma/kereskedelmi szálláshely vendégszám	0,85	magas korreláció, markáns kapcsolat
Tripadvisor értékelések száma/MTÜ attrakciók látogatószáma	0,88	magas korreláció, markáns kapcsolat
Tripadvisor/KSH külföldi arány	0,38	biztos, de gyenge kapcsolat
Tripadvisor attrakciószám/KSH vendégszám	0,78	magas korreláció, markáns kapcsolat
Tripadvisor attrakciószám/MTÜ attrakciók látogatószáma	0,78	magas korreláció, markáns kapcsolat
Tripadvisor településszám/MTÜ településszám	0,86	magas korreláció, markáns kapcsolat
Tripadvisor attrakciószám/MTÜ attrakciószám	0,52	közepes korreláció, jelentős kapcsolat
Tripadvisor kiváló értékelések aránya/KSH kereskedelmi szálláshely vendégszám	0,09	gyenge, majdnem hanyagolható kapcsolat
Tripadvisor értékelések nyelve/ KSH kereskedelmi szálláshely vendégszáma nemzetiségek szerint	0,54	közepes korreláció, jelentős kapcsolat
Tripadvisor kiváló értékelések aránya/MTÜ látogatószám	0,22	biztos, de gyenge kapcsolat

Forrás: saját szerkesztés

### 3. A kiemelt turisztikai fejlesztési térségek elemzése

A cikk szövegének lezárásáig a Balaton (1861/2016. (XII.27.) Korm. határozat), Sopron-Fertő (1862/2016. (XII.27.) Korm. határozat), Tokaj, Felső-Tisza és Nyírség (1092/2017. (II.21.) Korm. határozat), Dunakanyar (1550/2017. (VIII.18.) Korm. határozat), és Debrecen, Hajdúszoboszló, Hortobágy, Tisza-tó (1522/2017. (VIII.14.) Korm. határozat) kiemelt turisztikai fejlesztési térségek kerültek nevesítésre és lehatárolásra. További térségek kijelölése van folyamatban a turisztikai térségek fejlesztésének állami feladatairól szóló 2016. évi CLVI. törvény alapján. A tanulmány az 5 nevesített térségen kívül az MTÜ által előkészítés alatt álló térségeket is tartalmazza, amelyek lehatárolása, száma és nevesítése még nem került elfogadásra. A következőkben alfabetikus sorrendben mutatjuk be röviden a térségek vendéglégedettségi és KSH mutatóinak összehasonlító elemzését.

#### 3.1. BAKONY TÉRSÉGE

A desztináció átlagos településszám mellett az átlagnál jóval *kevesebb értékelt vonzerővel* és értékeléssel rendelkezik. A külföldi értékelők és a *kiváló*

*értékelések aránya magasabb*, mint az átlag, az átlagos értékelési pontszám minimálisan haladja meg az átlagértéket. A kiemelt desztinációk közül a kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adatai a Felső-Tisza után a legalacsonyabbak, a külföldi vendégarány átlagos. A desztináció attrakcióinak átlagos látogatószáma a harmada a többi desztináció átlagos látogatószámának, és a településszám is alacsonyabb. A kiemelt térség attrakcióinak és településeinek negyede rendelkezik Tripadvisor értékeléssel, ami a települések tekintetében 25%-kal a pozitív irányban, míg az attrakciók tekintetében 10%-kal a negatív irányban tér el az átlagostól, tehát inkább a települések és nem az attrakciók tekintetében mutat értékelési aktivitást. Összességében a desztináció az átlagos településszám mellett *alacsony volumenű turisztikai potenciált* mutat átlagos pontszámmal, de az átlagosnál magasabb külföldi értékelésszámmal. A kiváló értékelések száma magas, és a szolgáltatások színvonalának erőteljesebb szórását mutatja.

#### 3.2. BALATON TÉRSÉGE

A Balaton a legtöbb értékelt településsel és a *második legtöbb (Bükk után) értékelt attrakcióval* rendelkezik. Az értékelések száma négyszeresen haladja meg

az összes kiemelt desztináció átlagát, a külföldi értékelők aránya 10 százalékponttal magasabb az átlagnál, az átlagpontszám átlagos, viszont a kiváló értékelések száma magas, és a szolgáltatások színvonalának erőteljesebb szórását mutatja. Az átlagos vendégforgalmi adat a hatszorosa a kiemelt turisztikai fejlesztési térségek átlagának, a külföldi arány átlagos. A desztináció *attrakcióinak száma és összes látogatószáma 5-6-szorosa az átlagnak*. Mind az értékelt településeknek, mind az attrakcióknak mindössze 10%-a került értékelésre a Tripadvisor-on, amely arány 25-50% ponttal kevesebb az átlagnál. Összességében elmondható, hogy hatalmas volumenben, de változatos minőségben rendelkezik turisztikai attrakciókkal a térség, mely a *negyedik legtöbb kiváló értékeléssel rendelkezik*. Bár ez a desztináció mondhatja magáénak a legtöbb értékelt települést és a második legtöbb értékelt attrakciót, mégis alacsony az értékelt települési és attrakciós arány, mivel ez a desztináció rendelkezik a legtöbb településsel és attrakcióval.

### 3.3. BUDAPEST AGGLOMERÁCIÓ TÉRSÉGE

Budapest agglomerációja mind az értékelt települések számát, mind az attrakciószámot tekintve messze az átlag fölötti értékkel rendelkezik. Az értékelések átlagpontszáma viszont a legalacsonyabb, és a kiváló értékelések száma is átlag alatti. A külföldi értékelések száma a harmadik legtöbb a desztinációk között. A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adatai megfelelnek az átlagnak. *A turisztikailag releváns attrakciók száma a kétszerese, a látogatószám viszont fele az átlagnak*, a településszám pedig kissé átlag feletti a többi desztinációhoz képest. Az értékelt településszám magas, viszont az értékelt attrakciószám aránya az összes turisztikailag releváns attrakció arányához képest közel 40%-kal alacsonyabb. Összességében elmondható, hogy *magas külföldi értékelési aránnyal gyenge minőséget képvisel*. Sok attrakció jellemzi a térséget, viszont ehhez képest nagyon alacsony a látogatószám, melyből adódóan a turisztikailag releváns attrakciók értékelési aránya is rendkívül alacsony.

### 3.4. BÜKK TÉRSÉGE

A Bükk desztináció rendelkezik a *harmadik legtöbb értékelt településsel és messze a legtöbb értékelt attrakcióval*. Az értékelések száma a Balaton után a második legtöbb. A külföldiek aránya, az értékelés átlagpontszáma és a kiváló értékelések aránya átlagos. A kereskedelmi vendégszám a kétszerese az átlagnak, alacsony külföldi részarányal. A desztináció település és turisztikai attrakciószáma alacsony, viszont a látogatószám a duplája az át-

lagosnak. Az értékelt település és attrakció arány messze meghaladja a többi térség értékét. Összességében elmondható, hogy a kiemelt fejlesztési térség az átlagnál kevesebb turisztikai attrakcióval rendelkezik, viszont ezek a vonzerők jelentős látogatószámot generálnak, illetve a látogatók körében elérik azt az ingerküszöböt, hogy értékeljék azokat, és ami a legfontosabb, nem azért, mert rossz a szolgáltatás minősége. A Bükk desztináció a vendégértékelések alapján az egyik *legtrendibb hely Magyarországon*, amely még épp elég „egzotikus” ahhoz, hogy megosztásokat és értékeléseket generáljon. Turisztikai potenciálja messze meghaladja a többi fejlesztési térségét, ezen kívül az attrakciók koncentráltan helyezkednek el egy viszonylag kis területen, amely elősegíti a turisztikai látogatókat.

### 3.5. DEBRECEN ÉS HAJDÚSZOBOSZLÓ TÉRSÉGE

Összességében elmondható, hogy a térségben kevés az értékelt település, viszont az értékelt attrakciók száma a duplája az átlagnak. Az értékelések száma és a külföldiek részaránya átlag feletti, az értékelési pontszámok átlagosak. A külföldiek aránya a kereskedelmi szálláshelyeken átlagos, viszont az összes vendégforgalmi adat magasabb az átlagnál. A települések és az attrakciók ebben a desztinációban kerülnek legnagyobb részarányban értékelésre, és a látogatószám bőven meghaladja az átlagot. Ez a desztináció is *fókuszált turisztikai kínálattal rendelkezik*, amelynek legnagyobb része a Tripadvisor értékelésében is szerepel. A desztináció kevés településen, kis mennyiségű, de országos jelentőségű turisztikai és értékelt attrakcióval jellemezhető átlagos minőséggel.

### 3.6. DUNAKANYAR TÉRSÉGE

A Dunakanyar térség rendelkezik a *második legmagasabb részarányú külföldi értékeléssel* és összességében a harmadik legtöbb értékeléssel. Az értékelt településszám átlagos, viszont az értékelt attrakciók száma magas, az értékelések pontszáma pedig átlagos. Érdekes, hogy a magas külföldi értékelés nem jelentkezik a kereskedelmi szálláshely vendégforgalmi adatainál, tehát vagy Szlovákiából egynapos kirándulók, vagy Budapesten megszálló külföldiek jelentik a magas részarányt. A térség összes település és *attrakciószáma a duplája az átlagnak*, ezzel együtt ugyanilyen arányban magasabb a turisztikai attrakciók összlátogatószáma is. Mivel az értékelt települések és attrakciók száma átlagos, viszont az összes attrakció és településszám magas, így az értékelt település aránya a legalacsonyabb, és az értékelt attrakció arány is 20%-kal ala-

csonyabb az átlagnál. Ez a desztináció rendelkezik arányaiban *a legtöbb nem értékelt településsel*. Az értékelt települések és az ott található attrakciók adatai meghaladják az átlagot, különösen erős értékelés mellett, amelynek külföldi részaránya is kiemelkedően magas.

### 3.7. FELŐ-TISZA TÉRSÉGE

A Felső-Tisza fejlesztési térség minimális értékelt város és attrakciószámmal jellemezhető, ahol az értékelések száma is mindösszesen 13 darab. A kiváló értékelések részaránya a legkevesebb, nagyságrendjét tekintve azonos a Tisza-tó és Hortobágy térséggel. A kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adatai is minimális volument mutatnak. Az attrakciók látogatószáma 20%-a a többi kiemelt fejlesztési térség átlagos látogatószámának, viszont a települések és az attrakciók száma nem sokkal marad el az átlagtól. Az értékelt település és attrakció arányban az Órség előtt, az utolsó előtti helyen szerepel. Összességében elmondható, hogy *minimális az értékelések száma és ezek pontszáma is alacsony*, főleg a kiváló minőségű attrakciók hiánya emelendő ki. Ez az érdektelenség és negatív vélemény a turisztikai attrakciók látogatószámában is megfigyelhető.

### 3.8. GYULA ÉS TÉRSÉGE

Mivel a kiemelni tervezett turisztikai fejlesztési térség *gyakorlatilag két várost tartalmaz*, így természetesen a két értékelt település messze az átlag alatti számot eredményez. Amennyiben viszont az értékelt turisztikai attrakciókat arányosítjuk a településszámhoz, úgy már átlag feletti értéket kapunk. Ugyanez a helyzet az értékelések számánál is. Mind az értékelés átlagpontszáma, mind pedig a kiváló értékelések aránya átlag közeli. Ugyancsak a minimális településszám miatt a kereskedelmi szálláshely mutatók is alacsony volumenűek, illetve az ezeket igénybe vevő külföldi vendégek részaránya is messze átlagon aluli. A turisztikailag releváns attrakciók száma szintén elenyésző, így a fejlesztési térség *minden szempontból túl kisméretű*, hogy bármilyen általános következtetést levonhassunk az adatokból.

### 3.9. KAPOSVÁR-ZSELIC TÉRSÉGE

Kaposvár-Zselic kiemelni kívánt turisztikai fejlesztési térség adataiból, mindenfajta arányosítás ellenére sem lehet következtetéseket levonni. A két település és attrakció, valamint az értékelések minimális száma a Felső-Tisza és az Órség után itt a legkevesebb, viszont ez a kevés értékelés a

második legmagasabb külföldi arányt mutatja a Szigetköz-Győr-Pannonhalma térség után. A térség, ugyancsak a Felső-Tisza után, a második legalacsonyabb turisztikai attrakciós látogatószámmal rendelkezik, viszont ellentétben Gyula térségével, amelynél hasonlóan alacsonyak az adatok, itt még *az értékelt települések és attrakciók aránya is alacsony*, így az adatokból ebben a térségben lehet a legkevesebb következtetést levonni. Összességében elmondható, hogy a térség *alacsony turisztikai volumene* teljes érdektelenséggel párosul a belföldi Tripadvisor használók körében, mivel az a néhány értékelés is, ami rendelkezésre áll, 83%-ban külföldiektől (véltetően a Balaton déli partján tartózkodó és a térségbe látogató) származik.

### 3.10. KŐSZEG-SÁRVÁR TÉRSÉGE

A térség 6 települése és 13 attrakciója összesen 529 értékelést kapott. Az első két adat kis mértékben kevesebb az átlagosnál, az értékelések száma viszont fele a többi térség átlagos értékelési számának. *A külföldi értékelések száma átlagon felüli*, viszont a pontszámok és a kiemelkedő attrakciók száma elmarad az átlagtól. A kereskedelmi szálláshelyek vendégszáma átlag alatti, viszont *a külföldi vendégszám aránya duplája a többi térség átlagos arányszámának*. A kevés település kevés turisztikai attrakciót is jelent, amelyeknek több mint a fele nincs értékelve. Összességében elmondható, hogy a desztináció kis turisztikai volumennel rendelkezik, átlagos adatokkal és magas külföldi részarányal.

### 3.11. MÁTRA TÉRSÉGE

A Mátra térség értékelési adatai megfelelnek az átlagnak. Az átlagok tekintetében fontos kiemelni, hogy *minimális a külföldi értékelések száma*, messze ebben a desztinációban a legmagasabb a magyar értékelői részvétel. Ugyanez a belföldi dominancia érvényesül a kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmának tekintetében is, bár alacsonyabb volumen mellett. A térségben található települések száma megfelel az átlagnak, a turisztikai attrakciók száma viszont az átlag kevesebb, mint 40%-a, mégis az attrakciók átlagos látogatószáma meghaladja az átlagot. Összességében elmondható, hogy a Mátra térség kifejezetten *belföldi desztináció*, ennek minden pozitív és negatív jellemzőjével. Sok településen elszórtan helyezkednek el az attrakciók magas látogatószámmal, és az átlagnál magasabb elégedettségi szinttel. Inkább az egynapos utazások tekintetében jelentős turisztikai vonzerőt.

### 3.12. MURA-ŐRSÉG TÉRSÉGE

A Tripadvisor értékeléseknek mind abszolút, mind arányszámában az átlag alatti jellemzőkkel rendelkezik e kiemelni tervezett turisztikai fejlesztési térség. A Tisza-tó és Hortobágy után itt a *második legkevesebb a kiváló értékelések aránya*, ezen kívül a külföldi értékelések száma is kifejezetten alacsony. Ehhez hasonlóan a kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adatai is alacsony értékeket mutatnak, viszont a *külföldi vendégek részaránya a negyedik legmagasabb*. Mind a települések száma, mind az attrakciók száma meghaladja az átlagot, ellenben a látogatószám negyede a többi desztináció átlagának. Mivel *sok apró, kis vendég számmal jellemezhető attrakció* alkotja a térséget és az értékelési volumen alacsony, így ez a térség rendelkezik a legkisebb attrakció/értékelés és település/értékelés aránnyal.

### 3.13. NYÍRSÉG TÉRSÉGE

A Nyírség kiemelt turisztikai fejlesztési térségben egy település három attrakciója került értékelésre a Tripadvisor-on. A külföldi részarány alacsony, viszont mind az értékelések átlagpontja, mind a kiváló értékelések aránya a legjobb a desztinációk között. A térség vendégszáma a harmada, külföldi vendégszáma a fele az átlagnak, melyből következik, hogy a külföldi részarány magasabb, mint a többi térségben. A turisztikai attrakciókat tekintve mind a település, mind az attrakció, mind pedig a látogatószám messze elmarad az átlagtól. Az értékelési és az attrakciós adatok következményeként az értékelési arányok is alacsonyak. Összességében elmondható, hogy mind az utazási, mind az értékelési hajlandóság kicsi, viszont aki járt a desztinációban, az átlagnál jóval magasabb pontszámot adott az attrakciók minőségére, mint a többi térségben.

### 3.14. PÉCS-VILLÁNY-ŐS-DRÁVA TÉRSÉGE

A Pécs-Villány-Ős-Dráva kiemelni tervezett turisztikai fejlesztési térség esetében a Tripadvisor értékelő aktivitást mutató adatai az átlagnál minimálisan magasabb adatokat, míg a minőségi értékelések minimálisan alacsonyabb értéket mutatnak. A KSH vendégforgalmi adatai, összehasonlítva a többi kiemelt régióval, 30%-kal alacsonyabb értékeket mutatnak, ami igaz mind a belföldi, mind a külföldi forgalmi adatokra. A desztináció attrakcióinak és településeinek a száma az átlaghoz képest 10%-os különbséget mutat negatív irányban. Az értékelések minimálisan magasabb, illetve az attrakciós adatok minimálisan alacsonyabb száma az átlagosnál magasabb értékelési arányt mutat mind a

települések, mind a turisztikai attrakciók tekintetében. Összességében elmondható, hogy a Pécs-Villány-Ős-Dráva kiemelt turisztikai fejlesztési térség esetében az *adatok minimális eltérést mutatnak mind pozitív, mind negatív irányban*, így egy kivételtől eltekintve átlagos képet mutat a desztináció. Az értékelések száma az ötödik legmagasabb a vizsgált térségek közül, tehát az aktivitás magas, de az átlagosnál több a kifogás a minőséget tekintve.

### 3.15. SOPRON-FERTŐ TÉRSÉGE

A Sopron-Fertő térség külföldi értékelési aránya jóval átlag feletti, ezzel együtt a kereskedelmi szálláshelyek külföldi vendégforgalma is igen magas, mely részarányát tekintve a második legmagasabb értéket mutatja a Szigetköz-Győr-Pannonhalma desztináció után. Az értékeléseknek mind az abszolút számai, mind az arányszámok elmaradnak az átlagostól, ennek ellenére a kereskedelmi szálláshelyi vendégforgalom mutatószámai messze meghaladják a többi térség hasonló értékeit, különös tekintettel a külföldi vendégforgalomra. A desztináció attrakció és település száma jelentősen alacsonyabb a többi régióhoz képest, így az átlagos értékelési adatoknak köszönhetően *az értékelt települések és attrakciók aránya magas*. A térség magas vendégforgalmi, ezen belül is külföldi vendégforgalmi, adatokkal rendelkezik. Az attrakciók látogatószáma is igen magas, azonban átlagos értékelési jellemzőkkel rendelkezik. Mindezt *az átlagosnál kevesebb településen és kevesebb attrakcióval* érik el, ami viszont nem tükröződik a Tripadvisor vendégértékelési számaiban.

### 3.16. SZEGED-MAKÓ TÉRSÉGE

A Szeged-Makó desztináció a második legjobb értékelt attrakció/értékelt település aránnyal rendelkezik a Debrecen és Hajdúszoboszló térség után. Amennyiben az értékelt attrakciókat a desztináció összes településszámával állítjuk arányba, úgy első helyezett holtversenyben a Bükk térséggel. Így elmondható, hogy a *településszámhoz képest ez a térség rendelkezik a legtöbb értékelt attrakcióval*. Az értékelések száma is meghaladja az átlagot, a minőség értékelése átlagos. A kereskedelmi szálláshelyi adatok kis mértékben átlag alattiak, ahogy az attrakciók látogatószáma is. A térségben található *attrakciók és települések száma nagyon alacsony*. Összességében elmondható, hogy nagyon kevés településsel és turisztikai attrakcióval csak minimálisan kevesebb forgalmi adatot produkál, illetve az átlagosnál magasabb értékelési számokat hoz a térség. Ez azt jelentheti, hogy a Szeged-Makó *desztináció iránti érdeklődés messze meghaladja a turishti-*

kai számokat, így ebben a térségben van az egyik legjelentősebb fejlődési potenciál.

### 3.17. SZIGETKÖZ-GYŐR-PANNONHALMA TÉRSÉGE

A Szigetköz-Győr-Pannonhalma térség a Tripadvisor adatok tekintetében minden szempontból elmarad az átlagoktól. Az egyetlen kivétel, hogy ez a térség rendelkezik a legmagasabb külföldi értékelési aránnyal, hisz az összes értékelés 85%-a idegen nyelvű. Ez a jelentős külföldi érdeklődés a vendégforgalmi adatokban is megmutatkozik. A kereskedelmi szálláshely külföldi vendégrészesedése ebben a desztinációban a legmagasabb, az abszolút külföldi vendégforgalmi számokban pedig a Balaton után ez a legjelentősebb külföldiek által látogatott turisztikai desztináció az átlagnál némileg magasabb összes vendégszámmal. Ugyanez nem mondható el az attrakciók látogatószámáról, amely az átlagnak mindösszesen 60%-át éri el. A térségben található attrakciók és települések száma 20-30%-kal alacsonyabb a többi desztinációhoz képest. Összességében elmondható, hogy a térség leginkább a külföldiek számára releváns, akik nagyjából a térség 5 legjelentősebb turisztikai attrakcióját keresik fel. A desztináció többi turisztikai attrakciója minimális érdeklődésre tart számot.

### 3.18. TISZA-TÓ ÉS HORTOBÁGY TÉRSÉGE

A Tisza-tó és Hortobágy térség minden Tripadvisor adat tekintetében messze elmarad az átlagtól, és ebben a térségben a legrosszabb a kiváló értékelések aránya. Kereskedelmi szálláshelyi vendégforgalma minimális, a külföldi részarány is kevesebb az átlagnál. Az attrakcióit felkereső látogatók száma is kevesebb, mint fele az átlagnak. Ezzel párhuzamosan a településszám és az attrakciószám csak minimálisan tér el a többi desztináció átlagértékétől, így ez nem magyarázza a kedvezőtlen adatokat, amelyek a Tisza-tavi Ökocentrumot leszámítva, a turisztikai attrakciók minőségi hiányaira vezethetők vissza.

### 3.19. TOKAJ-ZEMPLÉN TÉRSÉGE

Az átlagosnál több település került értékelésre, ezzel együtt viszont kevesebb turisztikai attrakció, ami jól jellemzi a térség turisztikai dekoncentrált-ságát. A Mátra után ez a térség rendelkezik a legkisebb idegen nyelvű hozzászólási aránnyal. A kereskedelmi szálláshelyi adat harmada az átlagnak, a külföldi adatok még ennél is gyengébb részesedést mutatnak. Mind a települések, mind az attrakciók száma nagyjából a kétszerese a többi desztináció

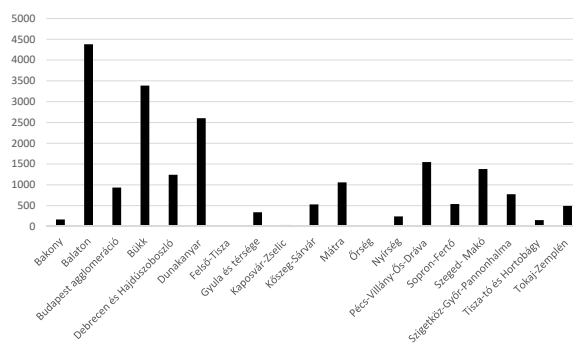
átlagának, a látogatószám mégis csak fele az átlagosnak. Az Őrség után ez a térség rendelkezik a legalacsonyabb település/értékelés és attrakció/értékelés mutatószámmal. Összességében elmondható, hogy az átlagnál jóval több településen, sok turisztikai attrakcióval rendelkezik, amely viszont nem éri el sem az értékelők, sem pedig az utazók ingerküszöbét.

## 4. Tripadvisor adatok szerinti desztinációs adatmegfeleltetések

Összességében elmondható, hogy a keresleti oldal tekintetében a hazai turisztikai attrakciók kevésbé keresettek, használtak a Tripadvisor felületen. Az értékelések jellemzően jók, viszont az értékelések száma igen csekély (1. ábra).

1. ábra

### A nevesített és a még nem nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségek attrakció értékeléseinek száma a Tripadvisor szerint



Forrás: saját szerkesztés

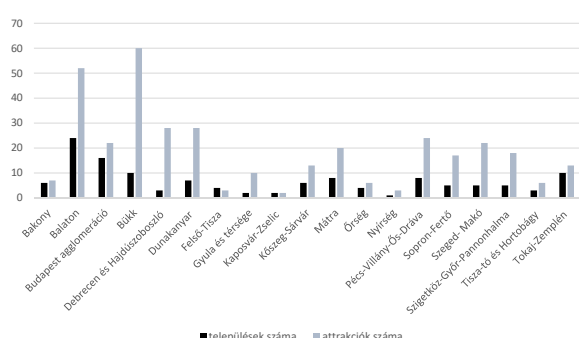
A Tripadvisoron a vendégek által legtöbbször értékelt attrakció a Bükk és a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési desztinációban található.

A legkisebb számmal a Kaposvár-Zselic, illetve a Nyírség és Felső-Tisza térség jellemezhető. Amennyiben az értékelt/település és az értékelt/attrakció arányt vesszük figyelembe, azaz, hogy egy értékelt településre vetítve hol található a legtöbb értékelt attrakció, úgy a Debrecen és Hajdúszoboszló, valamint a Bükk térség áll az első két helyen, míg az utolsó helyeken a Kaposvár-Zselic és a Bakony szerepelnek.

Amennyiben viszont azt vizsgáljuk, hogy a kiemelt desztináció összes településéhez képest hol található a legtöbb értékelt attrakció, úgy a két, kevés településből álló, de országos vonzerővel rendelkező térség áll az első két helyen: Debrecen és Hajdúszoboszló, illetve Gyula és környéke (2. ábra).

2. ábra

## Értékelt települések és attrakciók száma



Forrás: saját szerkesztés

Sokkal érdekesebb viszont, hogy melyik két térség áll az utolsó helyen, tehát melyik két térségben van szükség leginkább turisztikai termékfejlesztésre. Ez az Órség és a Felső-Tisza.

Érdekes adatot mutat az egy értékelt attrakcióra jutó értékelések száma, tehát, hogy mely térség attrakciói érik el leginkább az értékelési ingerküszöböt. Ebben az esetben, nem túl meglepő módon, a Dunakanyar és a Balaton áll az első két helyen. A leginkább érdektelen térségek ezen szempont alapján a Felső-Tisza és az Órség. Ez a mutatószám azt érzékelteti, hogy ebben a két térségben nemcsak nagyszabású turisztikai fejlesztés szükséges, hanem hogy az egyéb marketing eszközök igénybevétele mellett a márkaépítés is elengedhetetlen.

3. táblázat

## A kiemelt turisztikai fejlesztési térségek főbb jellemzői a Tripadvisor adatai alapján

desztináció neve	főbb jellemzői
Bakony	az átlagnál jóval kevesebb értékelt vonzeróval és értékeléssel rendelkezik, a kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adatai a Felső-Tisza után a legalacsonyabbak, a külföldi vendégárány átlagos
Balaton	a legtöbb értékelt településsel és a második legtöbb (Bükk után) értékelt attrakcióval rendelkezik, a kiváló értékelések száma magas
Budapest agglomeráció	mind az értékelt települések számát, mind az attrakciószámot tekintve messze az átlag fölötti
Bükk	az értékelések átlagpontszáma a legalacsonyabb, a kiváló értékelések száma átlag alatti, a külföldi értékelések száma a harmadik legmagasabb a desztinációk között
Debrecen és Hajdúszoboszló	kevés az értékelt település, viszont az értékelt attrakciók száma a duplája az átlagnak, az értékelések száma és a külföldiek részaránya átlag feletti, az értékelési pontszámok átlagosak
Dunakanyar	a második legmagasabb részarányú külföldi értékeléssel és összességében a harmadik legtöbb értékeléssel rendelkezik, az értékelések pontszáma átlagos
Felső-Tisza	minimális értékelt város és attrakciószámmal jellemezhető, és ezek pontszáma is alacsony
Gyula és térsége	a térség gyakorlatilag két várost tartalmaz, mind az értékelés átlagpontszáma, mind pedig a kiváló értékelések aránya átlag közeli
Kaposvár-Zselic	minimális az értékelések száma, a Felső-Tisza és az Órség után a legkevesebb, viszont ez a kevés értékelés a második legmagasabb külföldi arányt mutatja, a Szigetköz-Győr-Pannonhalma térség után
Kőszeg-Sárvár	külföldi értékelések száma átlagon felüli, viszont a pontszámok és a kiemelkedő attrakciók száma elmarad az átlagtól
Mátra	értékelési adatai megfelelnek az átlagnak, az átlagok tekintetében fontos kiemelni, hogy minimális a külföldi értékelések száma, messze ebben a desztinációban a legmagasabb a magyar értékelői részvétel
Órség	a Tisza-tó és Hortobágy után a második legkevesebb a kiváló értékelések aránya, ezen kívül a külföldi értékelések száma is kifejezetten alacsony
Nyírség	egy település három attrakciója került értékelésre, a külföldi részarány alacsony, viszont mind az értékelések átlagpontja, mind a kiváló értékelések aránya a két legjobb a desztinációk között
Pécs-Villány-Ős-Dráva	az értékelő aktivitást mutató adatai az átlagnál minimálisan magasabb, a minőségi értékelések viszont minimálisan alacsonyabb értéket mutatnak, átlagos képet mutat a desztináció, az értékelések száma az 5. legmagasabb
Sopron-Fertő	külföldi értékelési aránya jóval átlag feletti, a második legmagasabb értéket mutatja a Szigetköz-Győr-Pannonhalma desztináció után, az értékeléseknek mind az abszolút számai, mind az arányszámok elmaradnak az átlagostól
Szeged-Makó	a második legjobb értékelt attrakció/értékelt település aránnyal rendelkezik a Debrecen és Hajdúszoboszló térség után, a településszámhoz képest ez a térség rendelkezik a legtöbb értékelt attrakcióval
Szigetköz-Győr-Pannonhalma	minden adat tekintetében minden szempontból elmarad az átlagoktól, egyetlen kivétel, hogy ez a térség rendelkezik a legmagasabb külföldi értékelési aránnyal, hisz az összes értékelés 85%-a idegen nyelvű
Tisza-tó és Hortobágy	minden adat tekintetében messze elmarad az átlagtól, ebben a térségben a legrosszabb a kiváló értékelések aránya
Tokaj-Zemplén	az átlagosnál több település került értékelésre, ezzel együtt viszont kevesebb turisztikai attrakció, a Mátra után ez a térség rendelkezik a legkisebb idegen nyelvű hozzászólási aránnyal

Forrás: saját szerkesztés



Amennyiben az értékelési aktivitást tovább bontva az attrakciók átlagos látogatószámát vesszük alapul és vetjük össze az értékelések számával, tehát azt vizsgáljuk, hogy *egy térség egy turisztikai attrakciójának látogatóira hány értékelés jut, akkor a legaktívabb térség a Balaton, a Dunakanyar és Budapest agglomeráció, a legkevésbé aktív pedig a Kaposvár-Zselic, a Felső-Tisza és a Nyírség.* Ez az arány mind attrakciófejlesztéssel, mind a marketing tevékenység bővítésével javítható.

A Tripadvisor vendégértékelési adatai alapján, amelyet a kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalmi adataival, illetve az MTÜ attrakciós adataival egészítettünk ki, a minden szempontból leginkább *fejlesztési és marketing tevékenységet igénylő térség a Felső-Tisza, melyet az Őrség, a Kaposvár-Zselic és a Nyírség követ.*

Attrakciófejlesztési szempontból az Őrség, marketing szempontból pedig a Kaposvár-Zselic és a Nyírség igényel leginkább beavatkozást (3. táblázat).

A hozzászólások, kérdések esetében van olyan térség, ahol *ez teljesen hiányzik, nem voltak hozzászólások és észrevételek.* Jellemzően a Balaton és Budapest környéke az, ahol aktivitás tapasztalható a területen, elsősorban a külföldiek részéről. *Magyar nyelvű aktivitás a Bükk és a Mátra tekintetében jellemző, a többi térség nem éri el a felhasználók ingerküszöbét.* Ezzel párhuzamosan, néhány kivételtől eltekintve, *a kínálati oldal sem érzi szükségességét az aktivitásnak, az évente beérkező néhány kérdésre ritka a válaszadás.* Vélhetőleg nem érdemes külön munkavállalót alkalmazni, vagy más munkakörben dolgozó feladatait kiegészíteni a területre beérkező kérdések, értékelések kezelésére, főleg nem idegen nyelvű kommunikációra. Mivel foglalási rendszer nem kapcsolódik az oldalhoz, így közvetlen bevételi előny, vagy hátrány nem származik az inaktivitásból. Összehasonlítva az oldal hazai aktivitását más, nemzetközi foglalási rendszerrel is ellátott, oldalakkal elmondható, hogy *a hazai szolgáltatók az ilyen felületeken sokkal aktívabbak, a vendégvélemények száma pedig másfél, kétszerese a Tripadvisoron találhatóknak.*

## 5. Marketingkommunikáció

A kiemelt térségek esetében elmondható, hogy a szolgáltatókra nem jellemző az attrakciók részéről a Tripadvisor-on feltett kérdésekre történő hivatalos válaszadás. *Több esetben a látogatók egymást segítik a kérdések megválaszolásával.* Általában megállapítható, hogy még kérdések

sincsenek feltéve az adott attrakcióhoz. *Egyetlenegy térségről sem lehet elmondani, hogy a kommunikációja megfelelően proaktív a Tripadvisor-on feltett kérdésekre vonatkozóan.*

A Tripadvisor, mint interaktív turisztikai marketig-termék Magyarországon még nincs bevezetve. A hazai attrakciókat *leginkább külföldi, „félhivatalos” utazók értékelik.* Nemzetközi tendencia, hogy ezeknek a tapasztalt utazóknak a száma folyamatosan nő, ám Magyarország ettől a trendtől még le van maradva. Ahhoz, hogy a hazai turisztikai attrakciók interaktív felületei élők és aktívak legyenek, az első lépést mindenképpen a turisztikai attrakcióknak kell megtenniük. Nem lehet arra várni, hogy a látogatók maguk kezdjék el használni a felületet.

Az attrakciólátogatások során *rengeteg adat kerül az üzemeltetők birtokába* a látogatókról, amelyek felhasználása Magyarországon még nem rendszeres. Ezeket az adatokat a Tripadvisor-on és a hasonló közösségi média felületeken történő promóciós tevékenységekhez mindenképpen fel kellene használni. Több turisztikai attrakció már a látogatás után elektronikus levélben megköszöni a látogatást. Számos esetben arra is van példa, hogy felhívják a figyelmet a Tripadvisor értékelésre. Olyan tapasztalat is van, hogy a látogatás során vagy a brosúrában, vagy külön papíron kérik az értékelést, esetleg az attrakció meglátogatása során használt elektronikus eszközök információi között kap szerepet az értékelésre történő felhívás.

Mivel a nemzetközi trendek azt mutatják, hogy a tudatos és tapasztalt utazók száma egyre nő, illetve az eddig megszokott barát és ismerős ajánlására történő utazások kiegészülnek az ismeretlenektől származó, a *social* média felületeken elérhető ajánlásokkal, a hazai turisztikai szolgáltatóknak mindenképpen követniük kell ezeket a változásokat. Mivel a hazai utazások körében még nem jelentenek releváns utazási motivációt az interaktív utazási portálok ajánlásai, ezt a lehetőséget mindenképpen az attrakcióknak kell termékként bevezetni. Folyamatosan szükség van a felhasználók és az értékelők számának növelésére, és az oldal élővé tételére. Mint minden bevezetendő termék esetében, *szükség van a felhasználási motiváció növelésére* esetleg nyereményjáték, vagy kedvezmény biztosítása révén. Az is megfontolandó, hogy az új turisztikai fejlesztések esetén kiemelten kellene foglalkozni az interaktív közösségi média felületek üzemeltetésével mind attrakciós, mind egyrészes turisztikai térségek szintjén.

## 6. Fejlesztési lehetőségek és következtetések

### 6.1. FEJLESZTENDŐ TERÜLETEK A TRIPADVISOR-I VENDÉGVÉLEMÉNYEK ALAPJÁN

- Az online felületeken nem aktuálisak az információk az attrakciókról (például nyitva tartás, árak),
- az idegennyelv-tudás hiányzik vagy nem megfelelő szintű a szolgáltatók részéről,
- az információk sokszor semmilyen formában nem elérhetőek idegen nyelven,
- hiányzik az alapinfrastruktúra,
- többször említésre került az épületek elhanyagoltsága,
- a szolgáltatásokat igénybe vevők csalódásukat fejezték ki az ár/érték arány tekintetében (a szolgáltatás színvonala nem arányos a magas belépőárral),
- barátságatlan, udvariatlan a személyzet,
- a fürdőkomplexumok esetében többször említésre került a nem megfelelő tisztasági állapot,
- az attrakciókban nem találhatóak étkezési lehetőségek, vagy ha igen, akkor alacsony minőségűek, viszont magas árfekvésűek,
- az attrakciókban az illemhelyiségek állapota nem megfelelő,
- fizetős a parkolás és a parkolók zsúfoltak,
- leginkább pozitív véleményként Magyarországon természeti szépségeit, értékeit nevezték meg.

Két téma különösen foglalkoztatja a kommentelőket. Pro és kontra hangoznak el érvek mind a családbarát turizmus, mind a kisvasutak esetében. A hazai helyzet megosztja a hozzászólókat:

- családbarát turizmus:
  - pro: sok komment szól arról, hogy a gyermekek számára ideális az attrakció elérhetőek például gyermekmedencék, gyermekbarát szolgáltatások, kapcsolódó élmények családdal.
  - kontra: túlzott gyerekzaj, túl sok a gyerek, akik miatt a medence és környezete kikapcsolódásra alkalmatlan.
- kisvasút:
  - pro: vonatozás élménye, természetközelség.
  - kontra: ár-érték arány, színvonal alacsony minősége, nem megfelelő megközelíthetőség.

### 6.2. HORIZONTÁLIS BEAVATKOZÁSI TERÜLETEK A NEMZETI TURIZMUSFEJLESZTÉSI STRATÉGIA (NTS) 2030-BAN

Nemcsak a statisztikai adatok feleltethetők meg a Tripadvisor elemzése során nyert információknak. A Magyar Turisztikai Ügynökség által készített, és a Kormány által elfogadott NTS 2030 dokumentum célrendszerének horizontális beavatkozási területei is egyezést mutatnak a Tripadvisor hazai desztinációkat érintő kommentjeivel, értékeléseivel és elvárásaival:

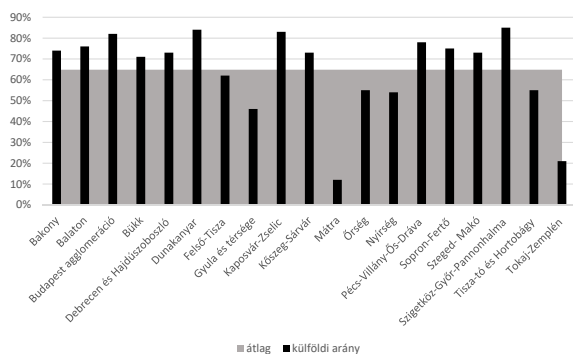
- *H1. Együtt-élő turizmus:* Célja a helyi közösségekkel és a természeti környezettel harmonikusan együtt élő turizmus megvalósítása. Több komment is kiemelten fontosnak tartja ezt a területet, megállapítva, hogy az adott térség helyi közössége és szolgáltatásai nélkül nem teljes a turisztikai élmény: „A magas bérleti díjak miatt üres üzemhelyiségek az utcamentén, télen nem takarítják az utcát, az üzemhelyiségek üresek, zárva vannak nyáron is.” Ezen kívül kiemelésre kerül a helyi termelők és termékek szerepének fontossága: „a helyi ételeket kipróbálni”.
- *H2. Családbarát turizmus:* Célja több generáció közös élményszerzését lehetővé tevő turisztikai attrakciók megvalósítása, a szálláshelyek, vendéglátóhelyek és a közlekedési infrastruktúra családbarát szempontoknak megfelelő fejlesztése. A családbarát szolgáltatások rendelkezésre állása, használhatósága az egyik legnagyobb témaköre a hozzászólásoknak. Ezeknek a megléte, magas szintű üzemeltetése, illetve egyedi módon történő kibővítése plusz utazási motivációt jelent az utazóknak: „Nyugati színvonalú sípálya, gyerekes családok számára is szuper hely, kutyával is látogathatóak a pincék, gyermek élménypark, családbarát; Maya játszóteret a gyermekes családok pozitívan értékelik, Csodás kinti és benti gyerekmedencék, a kinti megfelelően árnyékoltt.”
- *H3. Hozzáférhető turizmus:* Célja a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés, illetve az attrakciók közvetlen megközelíthetőségének fejlesztése. Ez a másik nagy témakör, amelynek megléte és színvonala kiegészítő motivációt biztosít a potenciális utazók számára, hiánya viszont jelentősen rontja az utazási élményt: „korlátozott mozgásképességűként – taxi vitt fel bennünket. Nem csoda hát, hogy családtagjainkkal – balatoni nyaralásunk

során – szerettük volna feleleveníteni kelle- mes élményeinket, a mozgássérült mosdó bel- lőről nem zárható.”

- **H4. Érthető turizmus:** Célja következetes, in- formatív tájékoztatás, illetve a többnyelvűség megfelelő megvalósítása. A Tripadvisor kom- mentek ebben a témában mutatják a legna- gyobb hiányosságokat. Elhanyagolható a po- zítív kommentek száma. Az utazás az otthon elhagyásától a visszaérkezésig tart. Az oda út is már a turizmus része, így ezeket a szem- pontokat is különös figyelemmel kell kezelni: „csak készpénzzel lehet fizetni a belépőt!” „A park viszonylag rendezett azonban a kevés pad elhanyagolt, kevés információs tábla van elhelyezve, kevés az információs tábla és az is csak magyarul.”
- **H5. Digitális turizmus:** Célja a digitális techno- lógiák alkalmazása, a bennük rejlő lehetőség kiaknázása a turizmus valamennyi aspektu- sában. A digitális technika megléte ma már alapfeltétele a turisztikai szolgáltatásoknak, legyen szó akár ingyenes wifiről, elektronikus információs táblákról, vagy digitális bemuta- tó eszközökről. Éppen ezért a külföldi kom- mentek általában ezeknek a hiányát említik, a belföldi utazók emelik ki csak pozitívumként: „Interaktív és érdekes tárlatvezetés, planetári- umi vetítés, van wifi, nem eléggé interaktív.”

3. ábra

**A nevesített és a még nem nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségek attrakcióihoz történő külföldi hozzászólások aránya**



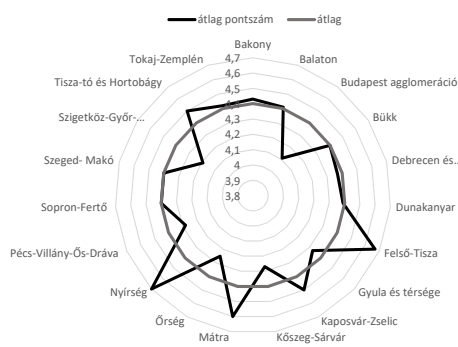
Forrás: saját szerkesztés

A Tripadvisor szubjektív jellemzőiből képzett adat- bázis statisztikai több esetben is megfigyelhető a hazai turisztikai mérőszámoknak. Természetesen egy minden szempontból elfogadható elemzéshez nem megfelelő ez az adathalmaz, de trendeket, irá- nyokat és jellemzőket nagy biztonsággal meg lehet határozni. Amennyiben több hasonló portál adatai

is feldolgozásra kerülnének, úgy ezek a megállapí- tások még pontosabbá válhatnak. Ami a Tripad- visor tanulmány adatai alapján nagy biztonsággal elmondható a hazai turisztikai piacról, hogy hazánk jelenleg sem szolgáltatói, sem felhasználói szinten nem éri el a nyugat-európai vendégkommentelési, vendé- gértékelési szintet. A külföldi hozzászólások aránya (3. ábra) a hazai turisztikai attrakciók tekintetében messze meghaladja a magyar hozzászólásokat (ki- szűrésre kerültek a magyar személyek idegen nyelvű hozzászólásai).

4. ábra

**A nevesített és a még nem nevesített kiemelt turisztikai fejlesztési térségek értékeléseinek átlagpontszáma**



Forrás: saját szerkesztés

A hazai attrakciók átlagpontszáma az 5-ös skálán 4,4 pont alacsony szórás mellett. A térségek át- lagpontszámai sem a kutatás során vizsgált KSH (r=-0,15), sem az MTÜ adataival (r=0,0) nem mutat- nak korrelációt, így következtetések levonására eb- ben a tekintetben nem alkalmasak, viszont a desz- tinációk egymás közötti kapcsolatát, az egymáshoz viszonyított rangsorát jól jellemzik (4. ábra).

A többi adat elemzése során megállapítha- tó, hogy az értékelők és hozzászólók véleménye hasonlóságot mutat a szakma által is megfogal- mazott kritikákkal, illetve pozitívumokkal. Több esetben is megfigyelhető a vélemények az NTS-ben megfogalmazottakkal, amelyeket me- gerősítenek, illetve kiegészítenek. Segít továbbá a problémák prioritizálásában, illetve a kiemelt tu- riztikai fejlesztési térségek fejlesztési és marke- ting koncepciójának fókuszpont meghatározásá- ban.

A vendégelégedettség és komment általá- nosságban még nem jelent utazási motivációt a potenciális utazók tekintetében, ám a speciális indíttatásból utazók kivételt képeznek, akik sok- szor a hasonló beállítottságú emberek véleménye alapján választják ki a desztinációt. Összességében

elmondható, hogy a szubjektív vélemények, hozzászólások inkább csak orientálnak a helyszínek, desztinációk kiválasztásához, illetve az utazási döntést megerősítő funkciójuk van. A barátok ajánlása eddig is kiemelten fontos volt az utazási döntés folyamata során. Ezt egészítheti ki, illetve a későbbiekben ezt a szerepet veheti át az „idegenek” on-line ajánlása, véleménye.

Marketing szempontból a közösségi utazási portálok szerepe egyre fontosabb, bár Magyarországon még nem meghatározó. Ennek ellenére

biztosra vehető, hogy a megszokott marketing eszközök mellett (helyett) a jövőben mindenképpen kiemelt szerepet fog játszani ez a platform. Az elmúlt évek, évtizedek tendenciáinak sorát (utazási iroda – saját foglalás, klasszikus légitársaság – fapados járatok, szálloda – airbnb, hirdetés – blog eltolódás) ez a szubjektív, de összességében trend-szerűséget mutató vendégértékelő módszer is erősíteni fogja, illetve beleilleszkedik, mint az utazási piac egyik meghatározó közösségi, élményértékelő-visszajelző szereplője.