

Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar

Összehasonlító elemzés az egészségturizmusban: Zalakaros és Hévíz

Konzulens:

Dr. Nagy Adrienne

Egyetemi docens

Készítette:

Zsohár Zsófia

Turizmus-vendéglátás szak

Idegenforgalom-szálloda szakirány

Nappali tagozat

2020



BGE

**Budapesti Gazdasági Egyetem
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar**

Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

Hallgató adatai			
Név, Neptun-kód	Zsohár Zsófia Szonja	ORURW9	
Elérhetőség	Telefonszám:	0620/3486293	
	E-mail cím:	szonja.resetar@gmail.com	
Levelezési cím (ir. sz., város) (utca, házszám stb.)	8800	Nagykanizsa	
	Rózsa utca 13.		
Kar (rövidítve), tagozat, szak	KVIK	nappali	turizmus-vendéglátás BA

Szakdolgozat/projektmunka adatai			
Szakdolgozat/projektmunka címe	Összehasonlító elemzés az egészségturizmusban: Zalakaros és Hévíz		
Témavezető	Dr. Nagy Adrienne PhD		
Beadási határidő	2020. 05. 15.	Oldalszám összesen:	56

Alulírott ZSÓHÁR ZSÓFIA..... nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védésre beadott szakdolgozat/projektmunka teljes egészében a saját munkám. A felhasznált forrásokat az irodalomjegyzékben feltüntettem, a rájuk vonatkozó, szabályszerű hivatkozásokat a szövegben megtettem. A szakdolgozat/projektmunka más szakon vagy intézményben sem a saját nevemben, sem máséban nem került beadásra. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

Zsohár Zsófia
(aláírás)

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	2
2. Szakirodalmi áttekintés	3
2.1 Egészségturizmusról általánosságban.....	3
2.1.1 Wellnessturisták motivációi	4
2.1.2 Szegmentálás.....	5
2.1.3 Magyarországi fürdővárosokról és a gyógyturizmusról általában	6
2.2 Zalakaros.....	8
2.2.1 Fejlesztések	10
2.2.2 Célcsoportok	11
2.2.3 Látnivalók, programok.....	12
2.3 Hévíz.....	13
2.3.1 Fejlesztések	14
2.3.2 Célcsoportok	17
2.3.3 Látnivalók, programok.....	17
3. Kutatások bemutatása	19
3.1 Szekunder kutatásom	19
3.1.1 Statisztikák összevetése	19
3.2 Primer kutatásom	30
3.2.1 Hipotézisek.....	30
3.2.2 A minta bemutatása.....	31
3.2.3 Célcsoport bemutatása	31
3.2.4 Kutatás módszertana	32
4. Eredmények összegzése	33
4.1 Hipotézisvizsgálat.....	47
5. Összegzés	51
6. Felhasznált irodalom	53

1. BEVEZETÉS

Dolgozatomban két, szívemhez közel álló várost fogok részletesen elemezni és összehasonlítani. A fürdővilág nagyon színes a Dunántúlon, valóban mindenki megtalálja a számára ideális lehetőséget, legyen az hatalmas medenceválaszték, szolgáltatások bősége, vagy éppen a csendes, nyugtató pihenés. Zala megyei lakosként volt szerencsém Hévizet és Zalakarost is többször meglátogatni, így saját tapasztalataimat valamint az általam megkérdezett emberek véleményét próbálom „összefésülni”, megfelelő szakirodalmi háttérrel összevetni, majd ennek eredményeképp következtetéseket levonni. Egy átfogó képet szeretnék adni a magyarországi wellness és gyógyturizmus jelenlegi trendjeiről, konkretizálva Zala megyére az általam választott két fürdőváros példáján keresztül. Jogos volna a kérdés: miért is pont ez a két város? Hiszen Zala megye bővelkedik jobbnál jobb fürdőhelyekben. Véleményem szerint megyei viszonylatban, de talán még a Balaton idegenforgalmi régióon belül is két kiemelkedő városról beszélhetünk, akik méltó vetélytársai egymásnak. Fel szeretném térképezni az ide látogató turisták döntéseinek hátterét, valamint preferenciájukat, miért egyik illetve miért másik város mellett döntenének. Mik azok a pozitív illetve negatív tényezők melyek közrejátszanak a döntéshozatalban? Dolgozatom célja továbbá megismertetni a két települést és fürdőhelyet azokkal, akiknek még nem volt lehetőségük ellátogatni ide, vagy nem sokat tudnak a megyéről és városairól, így egyfajta „kedvcsináló” célzata is van munkámnak.

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1 Egészségturizmusról általánosságban

„A turisztikai szervezetek Nemzetközi Uniója (IUTO) 1973-as megállapítása szerint az egészségturizmus voltaképpen nem más, mint a természeti gyógytényezők, de különösen a gyógyvizeket és az éghajlatot hasznosító egészségügyi létesítmények igénybevétele. (Smith & Puczko 2010, p. 7).”

Napjainkban az egészségturizmust szinte mindig együtt említik a wellnessel, melynek jelentése országonként és kultúránként más és más. Míg Magyarországon és számos más európai országban a gyógyvízben végigült pihentető órákat tekintik wellnessnek, addig tőlünk keletebbre, ennél sokkal nagyobb jelentőséget tulajdonítanak neki, egyfajta spirituális rituáléként élik meg. Az egyik jelentős különbség wellness és egészségturizmus közt, bár sokan egyként kezelik a kettőt, hogy az utóbbi esetében fontos szerepet kapnak az orvosi, gyógyászati kezelések, míg a wellnessturizmusnál nem minden esetben beszélhetünk ilyesmiről. Az egészségturizmus spektruma széles, (Smith & Puczko 2010) különbséget tesz medical illetve wellness turizmus között, az előbbihez tartoznak a terápiás illetve sebészeti kezelések: fogászat, rehabilitáció, terápiás rekreáció, méregtelenítő programok, az utóbbihoz pedig a szabadidős tevékenységek: sport és fitnesz, holisztikus tevékenységek: jóga és meditáció. Utat törtek maguknak az egyre népszerűbb trendek úgy, mint: szépségeti beavatkozások, újszerű gyógyászati illetve kozmetikai kezelések. Az egészségturizmus az elmúlt évek egyik legnagyobb ütemben fejlődő ágazata az idegenforgalomnak. Egyre nagyobb célközönséget hódít meg ez a szegmens, hiszen a kikapcsolódás, feltöltődés úgy a fiatalok, mint az idősebb korosztály körében időszakonként mondhatni szükséges. Az egészségtudatosság globális méreteket ölt, és ez nem csak a napjainkban oly népszerű edzéstervekben, életmódváltásokban és diétákban teljesedik ki, hanem a szervezet regenerálódásához nélkülözhetetlen aktív és passzív pihenésben is. A lélek egészségének megőrzése kezd egy szintre lépni a test épen tartásának fontosságával. Nem véletlen, hogy számos gyógykezelést próbálnak

összefüggésbe hozni bizonyos terápiákkal, szeánszokkal, meditációkkal, így megcélozva olyan közegeket is, akik teljes szellemi megtisztulásra vágnak. Az "egészséges" emberek esetében a wellness fő célja a megelőzés, míg a kezelésre vágyó turisták szeretnék meggyógyulni. (Smith & Puczkó, 2010) A fürdőkulturában használt gyógyhatású meleg vizekre (termálvizek, hévizek), épülő turizmust termálturizmusként tartjuk számon. Ez nem más, mint a gyógy- és wellness-turizmus komponense.

2.1.1 Wellnessturisták motivációi

A nem, a kor, a rendelkezésre álló jövedelem, a lakóhely, a vallási hovatartozás mind lényeges tényezők, ha a turisták motivációt és igényeit vizsgáljuk.

Általánosságban elmondható hogy nők nagyobb számban veszik igénybe a wellness szolgáltatásokat, ennek több oka is lehet: a szépülni vágyás igénye, a társadalmi elvárások, a média gyakorolta nyomás. (Smith & Puczkó, 2010) A férfiak esetében az intenzív fizikai aktivitás okozta fáradalmak kipihenése lehet az egyik motiváció, bár náluk inkább az aktív pihenés a kedveltebb. A fiatal 18-30 éves korosztálynál a pihenésnek az "exkluzívabb" fajtája elterjedtebb, mivel egészségügyi problémák nem terhelik még őket, gyakran döntenek a magasabb árfekvésű szállodák mellett, melyek élményfürdővel rendelkeznek, különböző szépségápolási és masszázs csomagokkal esetleg szaunával. Az ilyen jellegű látogatások általában nem tartanak tovább két-három napnál, éppen az árak miatt. Gyakorta páros kedvezményekkel próbálják meg megragadni e korosztályt a szállodák illetve fürdőhelyek. A középkorú valamint az idősebb korosztálynál már meghatározó a víz jótékony hatása, valamint a gyógyászati kezelések megléte. Nem igénylik különösebben a luxus kategóriájú szálláshelyeket, szívesebben költenek az egészségük megőrzésére. Vásárlóerejük kisebb ugyan, de több a szabadidejük. (Smith & Puczkó, 2010)

A Tourism Australia (2007) kutatást végzett az úgynevezett „jólléti” utazásokkal kapcsolatban, melyben többek közt kiderült az is, hogy a jóllét függőséget okoz. Kérdőíves kutatásomban később ki fogok térni a látogatások, utazások gyakoriságára, melyből részben kiderülhet az is, hogy itthon mennyire váltak az emberek a spak függőjévé. Az ausztrál kutatás kitér arra is, hogy a turisták

mennyire hajlandóak külföldi utazásokat tenni ilyen célzattal, illetve ezeknek időtartamára. A belföldi élményeket részesítik inkább előnyben, de ha mégis külföldi utazásra kerülne a sor, azt is igyekeznek a lehető legegyszerűbben lebonyolítani, kerülnek a reptereken való várakozást és a más kultúrákkal való „bajlódást”. Céljuk a pihenés és a jóllét megőrzése így érthető hogy nem kívánnak túlzottan hosszú utazásokat tenni a cél eléréséig, ami pedig a tartózkodási időt illeti, átlagosan 16 napot töltenek el, melyből 8-at szánnak jóllétükre. A belföldi utazások átlagosan 5 naposak, melyből 4 napot jólléti élményekre fordítanak. Az eredmény itthon is hasonló lenne véleményem szerint, hiszen nem kell messzire utaznunk, hogy ki tudjunk kapcsolódni, kis országunkban számos helyet találunk a méregtelenítésre, spirituális feltöltődésre, önmagunk kényeztetésére.

2.1.2 Szegmentálás

Ha a lakóhelyünk vonzáskörzetében nyitott szemmel járunk, szinte biztos, hogy találkozunk valamilyen specifikus szegmenseket megcélzó létesítményekkel. Gyermekbarát, felnőttbarát, állatbarát szállodák/fürdők/vendéglátóhelyek.

Az általam választott két városban lévő fürdők és szállodák is sok esetben más-más rétegeknek kedveznek. Az egyes szegmensek kialakítása szoros összefüggésben van az őket motiváló tényezőkkel. Kisgyermekes családok, fiatal párok, nyugdíjas csoportok? Mindannyian más szükségletekkel, igényekkel rendelkeznek, és a piac igyekszik ehhez alkalmazkodni, és minden lehetőséget kiaknázni. Többféle megközelítés létezik csoportok kialakítására, az ISPA 2006-ban készített egy tanulmányt, ahol az emberek főbb utazási motivációi után kutattak. Az eredmények nagyon hasonlóak bizonyultak Plog (1974) modelljéhez. Az utóbbi alapján a turistákat három főbb kategóriába lehet besorolni, szegmentálni. Allocentrikus turistákra, akik az új helyekre, új impulzusokra, élményekre nyitottak, a pszichocentrikusok, akik inkább a jól megszokott helyeket és biztonságos utazásokat részesítik előnyben, a legnagyobb csoport pedig a midcentrikus, tehát azok az emberek, akik mindkét végletből szeretnének átélni bizonyos dolgokat. Az ISPA tanulmánya szerint kisebb szegmentumot tesznek ki a „rendszeres” spa látogatók, akik rendszerességgel látogatják például gyógykezelések miatt ezeket a helyeket, a skála másik végén a

„ritka” látogatók vannak, akik ugyan szeretnek ellátogatni spákba, de nem mutatnak különösebb érdeklődést. Az úgynevezett „közepesen gyakori” spába járók a puszta kényeztetés, valamint a szellemi és testi élmények miatt látogatják a spákat. Más tanulmányok inkább az egyénnek a teljes lélektanát vizsgálják, és ez alapján hoznak létre szegmenseket: segítségkérők, szórakozni vágyók, nyugalmat keresők. Életmód, életvitel szerint is csoportosítják a turistákat: szellemi jóllétre törekvők, kultúrapártolók, családközpontúak, otthonülők és a lista itt még nem ér véget. (Kangas & Tuohino 2007, hivatkozva Smith, M. & Puczko, L. 2010, pp. 168-169.)

Budai és Székács (2001) szerint különbséget kell tenni a célpiacok kialakításánál a következő csoportok közt: aktív fiatalok, szórakozást kereső fiatalok, egészségtudatos fiatalok, családok középkorúak, egészségmegőrző középkorúak, egészségtudatos idősök, gyógyulni vágyó idősök, műtét utáni rehabilitációra szorulók. Nem célszerű, és nem feltétlenül kivitelezhető mind a 7 célcsoportot kielégíteni egyszerre egy azon helyen.

„A pozicionálástól függően egy gyógyfürdő megcélozhat bármely szegmenst, ennek függvényében dolgozhat nagyon alacsony vagy akár különlegesen magas árréssel. Ettől szinte függetlenül, a beruházás költsége általában magas és magas az üzemeltetési költség is. (Boros & Mondok, 2012, p.20)”

Kicsit mindegyik megközelítéssel egyet kell értsek, hiszen több oldalról kell vizsgálni az igényeket, ezen szegmensek egymásnak közös halmazai is lehetnek akár. Egy kisgyermekes család például igényt tarthat a kényeztető wellness-szolgáltatásokra és a tömérdek játékelemre, gyermekmedencére egyaránt. Ha sikeresen működő fürdőt, szállodát vagy szinte bármilyen vállalkozást szeretnénk üzemeltetni, véleményem szerint minél több szegmenst kell megcélozni úgy, hogy azok maradéktalanul jól tudják magukat érezni, zavartalanul megférjenek ugyanazon helyen.

2.1.3 Magyarországi fürdővárosokról és a gyógyturizmusról általában

A magyarországi fürdőkultúra kitüntetett szerepet kap az ország turizmusában. A fürdővárosok kínálatára alapozott egészségturizmus az egyik legdinamikusabban fejlődő ágazat.

Bizonyos városokban a külföldi, máshol a hazai kereslet dominál inkább. Klasszikus értelemben vett fürdővárossal Magyarországon ritkán találkozhatunk, a város arculatát, összképét nem formálja át a gyógyturizmus, inkább csak a kultúrtáj egy-egy részében láthatóak a fejlesztések. Leginkább a lényeges gyógyturisztikai funkcióval rendelkező kisvárosokról vagy falvakról sugárzik a fürdővárosi jelleg, míg például a fővárosban a római és török kori fürdők „elvéznek” a rengetegben. „A magyarországi fürdővárosokat forgalmuk szempontjából a vendégéjszakák száma és a vendégek összetétele alapján csoportosíthatjuk. Vendégéjszakák száma alapján jelentős, közepes és alacsony forgalmú településeket, míg a vendégek összetétele szempontjából kiegyenlített domináns belföldi és domináns külföldi forgalmú helységekről beszélünk. Bük, Hajdúszoboszló, Harkány, Hévíz, Sárvár és Zalakaros kapcsán a viszonylag alacsony népességszám mellett az egészségturisztikai funkció dominanciájáról beszélhetünk. A fürdők generálta turistaforgalom több település esetében is hatással volt a városi cím elnyerésére. Így Hévíz (1992), Zalakaros (1997), Harkány (1999), Visegrád (2000) és Bük (2007) rendszerváltozás utáni várossá nyilvánítása nem a 2-3 ezer fős lakónépességükkel, hanem az ezt többszörösen meghaladó vendégforgalmukkal hozható összefüggésbe. A városi cím természetesen nem önmagában, hanem a vele járó kiemelt állami támogatás, illetve az európai uniós pályázatok elnyerésének megnövekedő lehetősége révén segíti az adott település egészségturisztikai infrastruktúrájának kiépülését. (Michalkó & Rátz, 2011, pp. 45-47)”

„A gyógyturizmusban a kezelések természetes gyógytényezőkre épülnek. A legfontosabb természetes gyógytényező a gyógyvíz, e mellett a klímát, a gyógyiszapot lehet kiemelni. Tágabb értelemben természetes gyógytényezők a gyógybarlangok, gyógyhelyek és a széndioxid forrás, a mofetta. (Boros & Mondok, 2012, p.37)” Az Országos törzskönyvi nyilvántartásban legfrissebb információim szerint 32 magyarországi település minősül gyógyhelynek, melyek közt Zalakaros és Hévíz is szerepel.

A már meglévő fürdők korszerűsítése Magyarországon a 2000 utáni években jelentős prioritást élvezett. Eddig nem látott mértékű állami forrást biztosítottak az újításokra valamint új létesítmények létrehozására. A Széchenyi terv program

keretében 81 állami és önkormányzati tulajdonú fürdő, összesen 31 milliárd forint támogatáshoz jutott. (Budai & Székács, 2001)

Hazánkban sok helyen az egészségügyi szolgáltatások összefonódnak a turizmussal, mint a legtöbb fejlődő ország, mi is igyekszünk ezt a piaci rést kihasználni. Gondoljunk csak a magán rendelőkre, klinikákra, az ún. „medical tourism” egyre nagyobb teret hódít, főként a tehetősebb külföldről érkező vendégek körében.

„A magyarországi egészségügyi szolgáltatók turizmusba való bekapcsolódása különösen 1990 előtt spontán, mindennemű szervezett irányítás nélkül zajlott, csupán a 2010. évi kormányváltást követően merült fel az érdemi mértékű állami segítségnyújtás lehetősége. A 2011-ben meghirdetett Új Széchenyi-tervben megfogalmazták, hogy a kormány jelentős szerepet szán a nem állami/önkormányzati fenntartású egészségügyi szolgáltatók turizmusba történő bevonásának. (Michalkó & Rátz, 2011, p.156)”

Egy dolog biztos, a Széchenyi-terv Turizmusfejlesztési programja mélyreható változásokat eredményezett a magyar egészségügyi kínálatban ide értve a fürdőinket, ezzel hazánkat nem csak regionális, hanem európai összehasonlításban is versenyképesé tette. (Michalkó & Rátz, 2011)

2.2 Zalakaros

Dolgozatom egyik „főszereplője” Zalakaros, Zala megyei fürdőváros, melyről szeretnék egy rövid kis bemutatást adni.

A magyar fürdővárosok szövetségének tagja, kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák tekintetében Magyarország 7. legnépszerűbb települése. A településen termálfürdő működik, leginkább ennek köszönheti idegenforgalmát. (Wikipédia.hu s.a) A város történelmében a gyökeres változás 1962-ben történt, amikor rábukkantak a 96 Celsius-fokos termálvízre, erre alapozva 1965-ben megnyílt a gyógyfürdő. 1975-ben már átadták a fedett fürdő épületét is, köszönhetően a dinamikus fejlődésnek, így onnantól kezdve a zalakarosi fürdő egész évben várta a gyógyulni és pihenni vágyó vendégeit. Hivatalosan 1978-ban

nyilvánították gyógyfürdővé, a fejlesztések és bővítések pedig addig-addig folytatódtak, míg 1999-ben az országban elsőként élményfürdőt létesítettek itt. (Boda, 2016) A gyógyfürdőfejlesztéseknek köszönhetően a város infrastruktúrája javult, látogatószáma, szálláshelyei növekedtek, az idegenforgalom virágzásnak indult, 1997-ben városi rangot kapott a település. (Wikipédia.hu s.a) A sok szálláshely közül a két legjobb színvonalat nyújtó szállodája Zalakarosnak, a MenDan Magic Spa & Wellness Hotel és a Park Inn By Radisson Zalakaros Hotel & Spa. Az utóbbi egy vendégeközpontú, családbarát szálloda Zalakaros központjában. Közvetlenül Zalakarosi Termál- és Gyógyfürdő szomszédságában helyezkedik el, így egy fedett, fűtött folyosón keresztülhaladva elérhetik a fürdőt, ahova a vendégek ingyenes belépőjegyet kapnak. Az év szállása 2018 díjat a Park Inn by Radisson Zalakaros Resort & Spa Hotel kapta. (nyugat.hu, 2018) „A 4 csillagos MenDan Hotel tökéletes légkörrel, orvosi kezeléssel, valamint rengeteg terápiás és szépségápolási szolgáltatással várja vendégeit. A wellness-szolgáltatások közé fedett medence, különböző szaunák, gőzfürdő és pezsgőfürdő tartoznak. (Booking.com, 2020)”

Nemrégiben az a megtiszteltetés érte a várost, hogy itt került megrendezésre a Magyar Fürdőszövetség gyűlése 2019. november 19-én és 20-án. Az elmúlt évek legmagasabb részvételi számú rendezvénye volt a tavalyi ahol „a szakmai előadások után átadták a Magyar Fürdőinnovációs Díjat és a Nemzeti Tanúsító Védjegyeket. A második napon a szakmabizottsági ülések és a szakmai lobbitevékenység ismertetése mellett új tagokat is felvettek a Fürdőszövetség soraiba.” (Turizmus.com, 2019) Az innovatív fürdőszolgáltatás kategóriájának díját a Zalakarosi Fürdő nyerte. A polgármester, Novák Ferenc köszöntötte a közel 200 résztvevőt. „A szakmai előadások sorát Könyvid László, az MTÜ stratégiai vezérigazgató-helyettese nyitotta meg.” (Turizmus.com 2019) Említésre került számos igen kedvező statisztikai mutatószám. A magyarországi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák 77%-os növekedést mutat 2010-hez képest, a szálláshelyek szállásdíjbevétele pedig meghaladta a 300 milliárd forintot, ami egy évtized alatti 132%-os bővülést jelent. Könyvid László hozzátette továbbá, hogy a gyógytényezők önmagukban nem elegendők a sikerhez. Törekedni kell a szezonális elkerülésére, minden évszakhoz új kedvező kínálatot kialakítani, a meglévő termékeket fejleszteni, és újdonságokat

kitalálni. A termékpárosítás is jelentős bevételnövekedést eredményezhet, például a szálláshelyek és fürdők, vagy az általa említett példa, a kastélyok és fürdők összepárosítása. A Magyar Turisztikai Ügynökség jelenleg többek között a gyógyvízkutatással a nemzetközileg értékesíthető gyógyfürdők feltérképezésével, illetve az adatszolgáltatás pontosításával és naprakésszé tételével is foglalkozik, ez utóbbi talán számomra a leghasznosabb, hiszen pontos adatok segítségével könnyebbé tehető a kutatómunka is.

Cziráki László, a Zalakarosi Fürdő vezérigazgatója megerősítette, hogy javában zajlanak a fejlesztések és bővítések a fürdőben. A Gyógycentrum teljes körű felújításon esett át, a Kisfaludy-program keretein belül megújult Fürdő hotelt ősszel adták át, a mindenki által kedvelt Szaunavilág pedig már működik. Michael Wallace, az MTÜ tanácsadója, a már korábban említett szegmentálás és a megfelelő célcsoportok kiválasztására hívta fel a figyelmet beszédében. Jó, ha tudjuk, egy esetleges beruházás tervezésekor hogy kiket szeretnénk megragadni, mivel válhatunk egyedivé. Az új trendeknek köszönhetően a választék szinte kimeríthetetlen: mindfulness, meditáció, gyermek- és mobiltelefonmentes wellness csak hogy néhányat említsek.

2.2.1 Fejlesztések

Cziráki László elmondása szerint 2019 az „Egészség éve” volt, ennek jegyében teltek az átalakítások a fürdőben, ami a Gyógycentrum és Gyógykert felújításával kezdődött, közel egymilliárd forintból. Teljes körű rekonstrukció zajlott, új nyílászárók, új vizesblokkok, új burkolat valamint a tetőszerkezet is kicserélésre került. Egy új, különleges sósvízű medencét alakítottak ki a beltérben, valamint egy gyógyvizes és termálvizes medenceegyüttest. A gyógykertben megújult a járdaburkolat, a napozóterasz, a kertben levő park növényzete is. A vendégek számára nem túl szembetűnő, ám annál fontosabb technikai átalakításokat is alkalmaztak úgy, mint: új fűtési rendszer, energiatakarékos ledvilágítás új uszoda-és légtechnikát szereltettek be. A kétszintes szaunavilág év végére tervezett kialakítása befejeződött, ehhez pályázati pénzt is kapott a fürdő. Közel 200 fő befogadására képes, gőzkabin, élményzuhanyok, aroma bioszauna és infrás pihenőtér várja az odalátogatókat. Az alsó szintre épült óriási, 40 férőhelyes szaunában szauna ceremóniákat tartanak szakképzett munkatársaik. A

szauna használata után pedig hideg és melegvizes merülőmedencék, jacuzzik és fűtött padok várják a pihenni vágyókat. A tömerdek újítás a belépőjegyek tekintetében is változást fog hozni, egy új belépőjegy típus, az „all inclusive” minden szolgáltatást magába foglal. A szaunaceremóniák külön jegy megváltásával vehetők igénybe, és regisztrációhoz kötöttek. (travelo.hu, 2019.) A jövőre nézve sem állnak meg, a termék-és attrakciófejlesztés folyamatosan zajlik. A tervek között szerepel például a tetőterazon egy panorámamedence kialakítása, illetve egy rönkszauna az udvaron.

A sok újítás pedig a vendégvisszajelzéseken is tükröződik. Cziráki László elmondta, hogy az első félévben a vendégek száma 4 százalékkal emelkedett, és sikerült a külföldi látogatók számát is bővíteni. (Turizmus.com 2019) A nettó árbevételt 7%-kal tudták növelni, miközben a munkatársaik számára bérfejlesztést hajtottak végre, erre is nagyon büszkék.

Nem csak a fürdő újul meg azonban, hanem a város is. Tavaly decemberben kezdődött meg az 1,7 milliárd forintos gyógyhelyi fejlesztés. Novák Ferenc polgármester pályafutása során eddig egy ilyen nagy volumenű beruházással találkozott, mégpedig a fürdő fogadóépületének elkészülésével. Új gyógyhelyi városközpont jön létre a jelenlegi sportcentrum helyén, melynek fontos épülete a látogatóközpont. Fedett színpad kerül kialakításra, melynek előtere 3000 fő befogadására képes. A rendezvénytér borházakkal, fitness parkkal, futópályával, napozóparkkal várja látogatóit. A Kertmozi világítása megújul, a játszótér ki lesz bővítve. Az Arborétum új élményelemekkel, új sétányokkal bővül. A városvezetés igyekszik összekapcsolni az új beruházásokat, a már megvalósult projektekkel, fejlesztésekkel, például a nemrégiben kialakított kerékpárutat mely végigmegy a város vonalán, új töltőállomásokkal szeretnék felszerelni, reményeik szerint idén december végéig. (Turizmus.com 2019.)

2.2.2 Célcsoportok

A kerékpártúraútvonalaknak köszönhetően, amik érintik Zalakarost is, számítanak a kerékpáros turistákra, hogy pihenőt tesznek náluk. A fürdő például külön belépőtípust tart fenn kerékpározóknak „Go Bike” néven, a fürdőben pedig ingyen igénybe vehető a Go Bike masszázs. A Tour de Zalakaros, amin a gyógyfürdő csapata is indult sokat segített e szolgáltatások és kedvezmények

népszerűsítésében. Egy kis aktualitást is szeretnék megemlíteni, ha már a kerékpározás téma terítékre került. Idén Magyarország is részvevője a Giro d'Italia-nak a második legrangosabb kerékpáros körversenynek a Tour de France után. (Wikipédia) Ami pedig számomra a leglényegesebb, hogy Zalakaros és Hévíz is a részhajrá területei lesznek. Ez jelentős bevételt hozhat minden magyarországi állomásnak, így Zalakarosban is sokat várnak a versenytől, mely májusban indul.

A fürdő kifejezetten közkedvelt a kisgyermekes családok körében, hiszen évről-évre folyamatosan bővülnek a gyermekek részére kialakított medencék látványelemekkel, új csúszdákkal, játszóterek a fürdő területén. A saját ismerőseim közül is jópáran a fürdőben dolgoztak az elmúlt három év nyarában, ki medenceőrként, ki pedig animátorként, akik a jó hangulatért felelnek. Az ő elmondásuk szerint, a gyermekek imádják a fürdőt, szép számmal vesznek részt a részükre létrehozott zenés programokon, sokan visszatérő vendégek. Így Hévízzel szemben, a Zalakarosi Fürdő az idősek igényeinek kielégítése mellett a fiatalabb korosztályra is jelentős hangsúlyt helyez.

A fürdő figyelmet fordít a fogyatékkal élőkre illetve a mozgássérültekre is, felvették a kapcsolatot a környékbeli mozgássérültekkel, akikkel közösen bejárva a fürdőt, kéréseiket, javaslataikat figyelembe véve rámpákat, emelőket, korlátokat szerelnek fel. Együttműködésben állnak továbbá a felnőtt fogyatékkal élők lakhatását és megélhetését biztosító Lámpás alapítvánnyal. (Turizmus.com, 2019)

2.2.3 Látnivalók, programok

A város egyik nevezetessége, szimbóluma a millennium tiszteletére felavatott, Béres János alkotta, Bronz Szent István és Bajor Gizella szobor.

Akárcsak Hévízen, Zalakarosban is több templom található, a mai Szent Anna templom helyén azonban 1715-ben még egy fatemplom állt, melyet 1769-ben leromboltak. A jelenlegi barokk stílusú templom 1866-ban készült el. A természet kedvelőinek több lehetőséget is rejt a város, a legnépszerűbb a zalakarosi kilátó, ahonnan könnyen bejárható a Parkerdei körtúra. Az 1152 méter hosszú Csiga-túra tanösvény itt került kialakításra, melynek interaktív táblái információkkal látják el a túrázókat, megismerhető általuk az erdő élővilága. A város egyik legújabb

láttnivalója a Termáltó és Ökopart, amely egy mesterségesen létrehozott termáltó és a köré épített szabadidős park. Egy 21 méter magas csúszdatoronyról két nagy szárazcsúszda indul, az egyik 21 a másik 36 méteres magasságból, ezek külön díjfizetés ellenében vehetők igénybe. (Boda, 2016)

2.3 Hévíz

Magyarország egyik első számú turisztikai célpontja, Zala megye ékköve, szinte már hungarikum, Hévíz az általam választott másik fürdőváros melyet a dolgozatomban részletesebben megvizsgáltam. Hévízgyógyfürdőnek és a Szent András Reumakórháznak köszönheti főként idegenforgalmát.

Európai szinten is kiemelkedő helyről beszélünk, mind orvosi, diagnosztikai, terápiás illetve kutatási szempontból. Nagyjából 60 hektáros természetvédelmi területen foglal helyet a tófürdő, melynek harmada parkerdő, harmada véderdő harmada pedig közpark. Az intézmény komplex tevékenységet folytat, a gyógyulni vágyókat a közel kétszáz éves gyógyítási tapasztalat felhasználásával, gyógyiszappal, természetes gyógyerőkkel segítse, valamint a pihenni és kikapcsolódni vágyóknak is teret biztosít. A Hévízi Gyógytó a világ legnagyobb vulkanikus eredetű, tőzeg-iszapos, biológiailag is aktív, természetes termáltava. A víz háromnaponta teljesen kicserélődik, köszönhető ez a források bőséges vízhozamának. A 38 méter forrásmélységű tavat ásványi anyagokban gazdag források táplálják. A tó víz hőmérséklete télen nem csökken 22 Celsius-fok alá, nyáron eléri a 35-38 Celsius-fokot, mindez a geotermikus energiának köszönhető. A tavat erdő öleli körül, mely nem csak a természetközeli élményért felel, de a szelet is lefogja, a párolgó víz tisztítja a levegőt, így a fürdőzők számára por-és allergénszegény környezetben való pihenést tesz lehetővé. Ahogy Zalakaros esetében, itt sem ajánlott naponta 1-1,5 óránál többet a vízben tölteni, és fürdőzések közt is 30 perc szünetet érdemes tartani. A víz kellemes áramlása valamint az iszapszemcsék ingerlik a fürdőzők bőrét, enyhe masszázis élményt biztosítva. A víz felszínén ringatózó lótoszok, a fák zöld lombkoronája megnyugtató az idegrendszert, ezzel a gyógyulás pszichikai oldalához hozzájárulva. A gyógyvíz és a gyógyiszap valamennyi reumatikus- és mozgásszervi betegség kezelésére alkalmas. (Boda, 2016) „Külön említést

érdemel a tó medrét vastagon borító gyógyiszap. A maga nemében egyedülálló hévízi iszap egyaránt tartalmaz szerves és szervetlen anyagokat, s a benne lévő rádiumsók és redukált kénvegyületek a gyógytényezők különleges értékeit képviselik.” (Heviz.hu) Gyermekek számára 12 éves kor alatt a gyógytóban való mártózás nem ajánlott, számukra a tó közvetlen partján élményelemes medence található, ami természetesen szezonális.

2017-ben rangos nemzetközi elismerésben részesült Hévíz, Az innovatív szemléletformálás az Európai Fürdőszövetség (ESPA) Europe Spa MED minőségbiztosítási védjegyét vehette át, ami igazolja a minőség iránti elhivatottságukat. (marketing és kommunikáció, értékesítés, látogató-menedzsment, oktatás) díjat a Hévízgyógyfürdő és Szent András Reumakórház nyerte. Számos hotel a településen büszkélkedhet a „Magyar Turizmus Minőségi Díjjal” is. (Turizmus.com 2019)

A 4 csillagos Hotel Spa Hévízt tartják a Hévízi tófürdő „saját szállodájának.” A hotel vendégei ingyen belépőjegyet kapnak a Tófürdőhöz, hiszen ez a szálloda fekszik a legközelebb a tóhoz, így akár fürdőruhában át is lehet sétálni oda. A parkerdőre néző szobák a természetközeli élményt fokozzák, nyugalmat és kényelmet biztosítanak a vendégeknek. (Boda, 2016)

Zalakarosban a legmagasabb minősítésű szállodák is 4 csillagosak, Hévízen azonban található egy 5 csillagos szálloda, a Lotus Therme Hotel & Spa. Akárcsak a közkedvelt zalakarosi szállodák az ottani fürdő közelében, úgy ez a szálloda is Hévízi tó közelében fekszik. A szálloda szolgáltatásai között különböző kezelések, kozmetikai iszappakolások és keleti masszázások szerepelnek. A szállodában medencék, pezsgőfürdő és sokféle szauna várja a vendégeket. Az aktív pihenés kedvelőinek számos sportolási lehetőség áll rendelkezésükre: fitneszközpont, golfpálya és tenispálya. (Booking.com, 2020)

2.3.1 Fejlesztések

A „Hévízi-tó átfogó tóvédelmi programjának megvalósítása” című KEHOP-pályázathoz épp a negyedévszázados kor elérésekor jutott hozzá a Természetvédelmi terület. A projekt célja a fajok és élőhelyük természetvédelmének javítása, valamint a természetvédelmi kezelés és bemutatás

infrastruktúrájának fejlesztése. A projekt keretein belül megvalósuló legfontosabb feladatok a tó körüli rossz állapotban lévő élőhelyek rekonstrukciója,(véderdő és gyep) a tó őshonos élővilágát veszélyeztető özönfajok visszaszorítása. „Továbbá a Hévízi-tó Természetvédelmi Területnek, a Hévízi-csatornának és a Hévíz-Keszthelyi lápnak, mint a Keszthelyi-hegységet a Kis-Balatonnal összekötő zöld folyosó szemléletformáló infrastruktúrájának fejlesztése.” (Sinka, 2018 p. 25) A fajok védelme, a környezet hosszú távú megóvása a gyógyidegenforgalomra is nagy valószínűséggel kedvező hatással lesz. (Sinka, 2018)

Hévíz Önkormányzatának megbízásából készült egy városfejlesztési programterv, melynek számomra fontos, főbb pontjait megpróbálom dióhéjban összefoglalni.

„Hévíz város hosszú távú stratégiai célja 2030-ra Európa tíz legismertebb és legkedveltebb, magas minőségű, exkluzív szolgáltatáskínálatot nyújtó gyógyfürdőhelyének egyikévé válni. (hetfa.hu, 2014 p. 3)”

- A város vezetésének egyik fő célja, hogy Hévíz Budapest mellett, egy kiemelt jelentőségű nemzetközi színvonalat képviselő hely legyen, a maga program és termékkínálatával versenyképes desztináció legyen.
- A már meglévő vonzerők, egészségturisztikai kínálat mellett, a jövőben a sport, a rendezvény, és a konferenciaturizmus infrastrukturális hátterének fejlesztése Hévíz másik célja.
- Az aktív pihenésre vágyóknak kedvezve, tervben van egy élmény-és sportfürdő kialakítása, ahol a nem csupán gyógyulási vagy pihenési céllal érkezők is jól tudják magukat érezni. A Hévízi-tó elfolyó meleg vizét felhasználva a gyógytó szomszédságában közvetlenül helyezkedne el az új létesítmény, így több szegmenst lehetne megcélolni, és fellendülhet a sportturizmus.
- A térségi szintű sporthálózatok gerincét a kerékpárutak hálózata alkotja. „Hévíz és térsége vonatkozásában kiemelt jelentőségű egyrészt a Zalakaros és Kis-Balaton – Hévíz összeköttetés, másrészt pedig a Balaton Bringakörútra való egyértelmű és biztonságos csatlakozás megteremtése.” (hetfa.hu, 2014 p. 7)

- Nagyszabású városi rendezvények szervezésével népszerűsíthetővé válnának a tervezett fejlesztések, úgy mint a konferenciaturizmus, sportfürdő, de a már meglévő egészségturisztika is nagyobb hangsúlyt kaphatna.
- Érdekesség, hogy sem Hévíz, sem Zalakaros nem rendelkezik vasúti elérhetőséggel. A jobb megközelíthetőség, és ennek fejlesztése is prioritást élvez, a Széchenyi utcai Nagyparkoló felújítása, a gyalogos övezetek bővítése, a buszközlekedést bonyolító pályaudvar kiváltása mind ott szerepel a tervek közt. (hetfa.hu, 2014)

Természetesen nem lehet említés nélkül hagyni a jelenleg is zajló szálláshelybővítéseket, fejlesztéseket Hévízen.

„A hévízi térségben a panziók, szállodák által a Kisfaludy-program első ütemében beadott 14 milliárdos fejlesztési igényhez 5,3 milliárd forinttal járul hozzá a kormány. Papp Gábor, Hévíz város polgármestere arról számolt be, hogy Hévízen 8 panzió, illetve szálloda érintett az első ütemben nyújtott támogatásokban, összesen több mint 600 millió forint értékben. (csodalatosbalaton.hu, 2018.)”

„A pénz jelentős részét a Hotel Aquamarin Szálloda nyerte el. A pályázat benyújtásának fő oka a szálloda színvonalának, szolgáltatásai minőségének javítása, emelése volt. A hotel befogadóképessége ugyan nem bővül a fejlesztésekkel, az egyik épületrész felújítása által azonban lehetőség nyílik maximálisan megfelelni a Hotelstars 3 csillagos követelményeinek. (csodalatosbalaton.hu, 2018.)”

„Hévíz turisztikai fejlődésének kulcsát nem a további vendégszám növekedésben látják, sokkal inkább a szolgáltatások minőségének fejlesztésében, a magasabb színvonalú és széles körű kínálatban. Amennyiben folyamatosan kiemelkedő színvonalon, a legújabb trendekhez igazodva tudja a város kiszolgálni a térségbe érkező vendégeket, várhatóan egyre több időt töltenek majd el Hévízen és a jó tapasztalatok eredményeként újra visszatérjenek majd a fürdővárosba.” (heviz.hu, 2020)

2.3.2 Célcsoportok

A fürdőváros hagyományosan a gyógykezelésekre érkező idősebb korosztály célpontja, azonban egyre gyakrabban fogad fiatalabb vendégeket már számos országból. Említésre került már, hogy a víz nem túl kedvező gyermekek számára, ezért a fő célközönség nem a kisgyermekes családok lesznek. „A Szent András reumakórház reumatológiai betegségben szenvedők, krónikus mozgásszervi-, és reumatológiai rehabilitációra szoruló betegek ellátását, anyagcsere, csontbetegségek és ehhez kapcsolódó csont ásványianyag tartalom meghatározására, diagnosztikai eljárásokra alkalmas akkreditált szakellátást biztosít. (hotelspaheviz.hu, 2018)”

A Szent András Reumakórház több évtizedes jól bevált gyógymódoknak, orvosi szakmai tapasztalatnak és személyre szabott terápiának köszönhetően tud hatékonyan működni.

Az egyedülálló hévízi gyógyiszap magas huminsav és szerves anyag tartalma, hőmegtartó képessége miatt régóta használják a gyógyászatban, ám nem csak az idős korosztály mozgásszervi megbetegedéseire alkalmas, hanem a kozmetikában is használják. „Kísérletek bizonyítják, hogy egyedülálló szépségügyi hatásokkal is rendelkezik: kiüríti a salakanyagokat, fokozza a sejtek anyag cseréjét, növeli a kollagén termelést, és a benne lévő ásványi anyagok feltöltik a szervezetet. Kiválóan alkalmas az arc, nyak és dekoltázs ránctalanítására, kúraszerű használat esetén pedig akár alakformálásra is. Rendszeres alkalmazása során fokozza az immunrendszer védekezőképességét. (hotelspaheviz.hu, 2018)” Ezen kedvező hatások a fiatal vagy a középkorú férfiakat is, de nőket főként motiválhatják. Figyelembe véve ezeket a tényezőket, változhat a vendégkör korosztálybeli összetétele, több és több fiatal választja Hévízt utazása célpontjának. A szolgáltatások mellett persze közrejátszhatnak olyan tényezők is, mint a jó közbiztonság, a város impozáns megjelenése, a szálláshelyek fejlesztése és bővítése, valamint a bővülő programkínálat.

2.3.3 Látnivalók, programok

Talán a legkedveltebb turistalátványosság, ha lehet annak nevezni a Rákóczi utca, a fürdőhely sétálóutcája, ahol kávézók, cukrászdák és butikok sora található. Ugyanezen sétálóutcán haladva található a Fontana Filmszínház, melynek

emeletén a Hévíz Muzeális Gyűjtemény várja a település története iránt érdeklődőket. A városban található a Szentlélek-templom, melynek hét tornya a Szentlélek hét ajándékát jelképezi. A templom közel ezer fő befogadására képes, kertjében több szobor és dombormű található. A „Korok és Borok” tematikus sétaút állomása a római kori romkert, egyik legérdekesebb látnivalója a római villa. „Egregy a fürdőváros sajátos hangulatú városrésze, amely kulináris élvezeteiről is ismert; a városrész, amely a bővelkedik történelmi látványosságokban, ahol napközben a római és Árpád-kori emlékekben merülhetnek el a látogatók, és ahol esténként megtelnek a szőlősorok között épült borozók. (korokesborok.heviz.hu, 2014)” A fürdő főbejáratától nem messze egy Szoborpark található, ahol Csokonai Vitéz Mihály, Berzsenyi Dániel és Móricz Zsigmond szobra áll. „A Tófürdő főbejáratát két kerub őrzi, melyek a 19-20. század fordulóján a Festetics-család megbízásából készültek. A sas szárnyú és félig oroszlán testű mitologikus sárkány Hévíz város hivatalos címerében is megtalálható.” (heviz.hu, s.a) A Fedett fürdő falán helyezték el a Hévízi Pantheon emléktábláit, előcsarnokában pedig a városban talált római kori oltárkő, a Jupiterkő található. (Boda, 2016)

3. KUTATÁSOK BEMUTATÁSA

3.1 Szekunder kutatásom

A kérdőíves primer kutatásom mellett fontosnak tartom néhány évre visszamenőleg áttekinteni a különböző statisztikai adatokat illetve mutatókat Zalakaros és Hévíz esetében, így újabb aspektusból lehet „összemérni” a két várost. A legtöbb helyen 5 éves viszonylatban fogom vizsgálni az adatokat.

3.1.1 Statisztikák összevetése

A Magyarországra tett külföldi többnapos utazások megoszlása a felkeresett turisztikai régió és a látogató nemzetisége szerint

Mindkét település a Balaton idegenforgalmi régióhoz tartozik, így elsősorban azok az értékek érdekesek számomra. A Központi Statisztikai Hivatal honlapján lévő táblázat százalékokban fejezi ki az egyes régiók látogatottságának arányát nemzetiségek szerint. Összeállítottam egy saját táblázatot, melyben csak az érintett régió adatai szerepelnek, a táblázatban szereplő adatok százalékban értendők.

Országok, országcsoportok	2015	2016	2017	2018	2019
Ausztria	10,2	11,7	14,9	16,7	12,4
Bulgária	14,6	17,0	8,6	15,6	2,9
Csehország	24,1	24,1	23,4	18,9	14,8
Egyesült Királyság	2,7	3,4	2,8	0,7	1,8
Franciaország	8,7	6,3	1,1	1,4	1,8
Hollandia	19,4	24,8	24,5	25,6	36,3
Horvátország	8,9	0,6	11,5	8,6	9,1
Lengyelország	20,9	15,8	23,6	22,9	21,0
Németország	20,5	23,1	23,7	26,3	28,8
Olaszország	7,2	4,9	5,5	10,4	2,9
Oroszország	9,3	7,2	6,0	10,8	7,8
Románia	10,6	5,5	2,8	5,4	9,2
Svájc	16,9	8,7	15,6	25,4	0,6
Svédország	8,1	11,9	6,7	11,6	21,1
Szerbia és Montenegró	4,9	2,0	10,8	0,8	0,6
Szlovákia	7,1	6,4	7,5	7,7	5,3
Szlovénia	20,0	14,0	16,8	–	39,4
Ukrajna	2,0	–	2,5	1,1	0,4
USA	1,2	1,5	0,8	1,9	4,5
EU	12,6	11,6	11,5	12,9	13,2
Európa	11,9	10,7	11,1	11,7	11,6
Ázsia	0,7	0,7	0,2	0,8	0,6
Afrika	–	0,5	0,4	0,2	2,7
Amerika	1,6	1,7	1,0	1,3	4,8
Ausztrália	–	0,2	–	3,8	6,0
Összesen	10,7	9,6	9,8	10,5	10,4

1. táblázat: A Magyarországra tett külföldi többnapos utazások megoszlása a felkeresett turisztikai régió és a látogató nemzetisége szerint

Forrás: KSH adatai alapján készített saját táblázat

Ha évenként vizsgáljuk a küldő országokat, megállapítható, hogy 2015-ben Csehország, 2016-ban és 2017-ben Hollandia, 2018-ban Németország, 2019-ben Szlovénia dominált a Balaton régióban, eléggé változó tehát évről évre. Ha a többi idegenforgalmi régióhoz viszonyítom Balatont, 2015-ben, 2018-ban és 2019-ben a harmadik, 2016-ban és 2017-ben az ötödik helyen szerepelt a régiók rangsorában külföldi többnapos látogatottság arányát tekintve. Budapest és Közép-Dunavidék valamint a Nyugat-Dunántúl előzte meg a legtöbb esetben.

A „sztereotípiák” jó néhány éve arról szólnak, hogy Zalakarosban a német, Hévízen az orosz turisták vannak jelentős többségben, ez azonban nem mind a két településre igaz. „Zalakarosban a vendégek háromnegyede magyar, negyede pedig külföldi. Ezen belül legnagyobb arányban a németek képviseltetik magukat (37%), őket követik a csehek (31%) és az osztrákok (17%). (Turizmus.com, 2019)”

„Hévízen már 41% a magyar vendégéjszakák aránya a teljes hévízi vendégforgalomban. A maradék 59% elsősorban a német, osztrák, orosz és cseh vendégek között oszlott meg. A német (-6%) és orosz (-2%) piacok megtorpanását a feltörekvő szlovák (+3,7%), ukrán (+20,9) és kínai (+15%) küldőterületekről igyekeznek ellensúlyozni. (Heviz.hu, 2020)”

Az alábbi táblázatban csupán Zala megyei szintű adatokat láthatunk, a külföldről érkező vendégek számát, (fő) a kereskedelmi szálláshelyeken.

Kiemelt országok és országcsoportok	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év
Külföld összesen	187 726	200 852	231 187	242 220	247 392
Németország	39 161	38 591	39 732	39 026	37 297
Ausztria	39 940	45 114	47 468	47 869	47 027
Oroszország	18 766	18 488	24 109	22 407	22 442
Csehország	18 343	24 062	32 490	33 313	34 335
Ukrajna	6 452	7 719	8 584	14 810	16 975
Szlovákia	10 125	13 087	15 516	16 284	17 189
Lengyelország	9 394	8 813	10 608	10 860	11 854

2. táblázat: A külföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken Zala megyében
Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

Évről évre folyamatos növekedés figyelhető meg a külföldi turisták számát illetően. Minden évben 2015 és 2019 között, Ausztriából érkezik a legtöbb turista, szintén minden évben második helyen szerepel Németország. 2015-ben Oroszország, 2016-tól és 2019-ig Csehország került a harmadik helyre az emberek számát tekintve. Mindkét település viszonylag közel helyezkedik el az országhatárhoz, azon belül is az ausztriai határhoz képest, ez magyarázhatja az értékek alakulását.

A fürdők árbevétele és befogadóképessége

Területi egység		A fürdők napi legnagyobb befogadóképessége, fő	A fürdők árbevétele, millió Ft
neve	szintje		
2015			
Közép-Dunántúl	régió	61 408	14 643
Győr-Moson-Sopron	megye	62 494	2 881
Vas	megye	42 018	13 374
Zala	megye	72 018	22 326
Ország összesen	ország	886 773	144 382
2016			
Közép-Dunántúl	régió	62 161	16 548
Győr-Moson-Sopron	megye	62 494	2 921
Vas	megye	43 043	14 312
Zala	megye	72 098	24 352
Ország összesen	ország	880 273	155 951
2017			
Közép-Dunántúl	régió	58 911	21 653
Győr-Moson-Sopron	megye	61 874	3 055
Vas	megye	41 905	14 953
Zala	megye	67 203	28 497
Ország összesen	ország	860 803	173 437
2018			
Közép-Dunántúl	régió	63 113	23 617
Győr-Moson-Sopron	megye	59 449	3 502
Vas	megye	45 300	19 187
Zala	megye	63 918	29 809
Ország összesen	ország	854 670	179 790

3. táblázat: A fürdők árbevétele és befogadóképessége
 Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

A fenti táblázat Magyarország fürdőinek árbevételét és napi legnagyobb befogadóképességét tartalmazza, az eredeti táblázat sokkal részletesebb, én azonban a dolgozatomhoz legszükségesebb adatokat válogattam csak bele. Zala

megyét fogom a Közép-Dunántúlhoz, valamint az országos adatokhoz viszonyítani, mivel mindkét város Zala megyében található. A befogadóképesség Zala megyében minden általam vizsgált évben felülmúlja a régiós átlagot. A régió három megyéje közül tehát Zala megye fürdőinek van a napi legnagyobb befogadóképessége. Eleinte azt gondoltam, természetes, hisz számos fürdő található a megyében, kis utánajárással azonban rájöttem, hogy Vas megyében ugyanúgy 8 városban található fürdő, mint Zalában, Győr-Moson-Sopron megyében pedig 7 településen. Minden olyan települést számításba vettem, melynek akár kis fürdőjében legalább egy termásvizes medence található. Dunántúl nagyrégióin belül azonban, a Közép-Dunántúl fürdőinél legkisebb a napi befogadóképesség, Dél-illetve Nyugat-Dunántúl jócskán megelőzi a vizsgált években. A nagyrégiók közül egyedül Alföld és Észak előzi meg a Dunántúlt a vizsgált intervallumban.

Balatoni települések toplistája

Aktualitásként egy 2019-es toplistát is érdekesnek találtam megemlíteni a statisztikák szempontjából, melyben a Balaton régió települései szerepelnek kereskedelmi szálláshelyeik forgalmi alapján.

„2019-ben a vendégek együttesen 5 millió 874 ezer éjszakát töltöttek el a régió kereskedelmi szálláshelyein, ami 0,9 százalékkal kevesebb a 2018-as eredményénél. A külföldiek forgalma 2,6 százalékkal maradt el az előző évitől, miközben a magyar vendégéjszakák száma azonos volt mindkét évben – ismerteti a KSH összesített adatait a balatontipp.hu. (Turizmus.com, 2020.)”

Az eredeti táblázatban 40 település szerepel, alábbi táblázatban azonban csak az első négy helyezettet tüntettem fel, számomra ugyanis ezek a leglényegesebbek. Az első helyen Hévíz áll, a többi településtől magasan elhúzva közel 1 millió 145 ezer éjszakával, a második helyen Balatonfüred 733 ezer éjszakával, Siófok 677 ezer éjszakával tartja pozícióját harmadikként 2018 óta, Zalakaros pedig a negyedik helyen szerepel 668 ezer éjszakával. A negyedik oszlopban látható az összes vendégéjszakának előző évhez viszonyított változása, mely az első 4 település esetében mind pozitív irányú, Zalakarosnál látható a legnagyobb mértékű fejlődés (4,8%). A következő oszlopban a belföldi vendégéjszakák láthatóak, itt is minden esetben pozitív a változás, legnagyobb mértékben

Balatonfürednél (8,4%). Az utolsó oszlopban a külföldi vendégéjszakák láthatóak, itt is minden esetben pozitív a változás, legnagyobb mértékben Balatonfürednél (8,4%). Az utolsó oszlopban a külföldi vendégéjszakák láthatóak, itt már érdekesebben alakultak a számok, hiszen az első két helyezett visszaesést mutat az előző évhez képest. Balatonfürednél a kiugró 11,6%-os csökkenés szinte arra enged következtetni, hogy a vendégszerkezet, külföldi-belföldi vendégarány kicserélődött a településen.

Hely. 2019	Balatoni régió TOP40 település kereskedelmi szálláshelyein KSH-Balatontipp	Vendégéjszakák összesen (db)		Belföldi vendégéjszakák (db)		Külföldi vendégéjszakák (db)	
		2019-ben	változás ± 2018-19 (%)	2019-ben	változás ± 2018-19 (%)	2019-ben	változás ± 2018-19 (%)
1.	Hévíz	1144769	0,8	469554	5,7	675215	-2,3
2.	Balatonfüred	732779	0,5	478204	8,4	254575	-11,6
3.	Siófok*	676610	2,5	454755	3,5	221855	0,5
4.	Zalakaros	667959	4,8	506994	3,9	160965	7,8

4. táblázat: Balatoni települések toplistája 2019
Forrás: Turizmus.com

Ha csak Hévizt és Zalakarost vizsgáljuk, megfigyelhető, hogy 2019-ben Zalakarosban több volt az eltöltött belföldi vendégéjszaka, mint Hévizen, a százalékos változás 2018-hoz képest azonban Héviznél volt nagyobb (5,7%). Külföldi vendégéjszakák tekintetében, bár Héviz sokkal többet realizált 2019-ben, a változás az előző évhez képest 2,3%-al csökkent, míg Zalakarosnál 7,8%-kal nőtt a vendégéjszakák száma.

Zalakaros egyébként a kiemelkedő eredménnyel a legnépszerűbb település volt a Balaton régióban 2018-ban a belföldi vendégek körében, megelőzve ezzel a legnagyobb régiós turisztikai szereplőket. (turizmus.com, 2019)

„Héviz pedig minden eddiginél magasabb főösszeggel, több mint 6 milliárd forinttal fogadta el 2020-as költségvetését, a vendégéjszakák száma pedig 10 300-zal több volt 2019-ben, mint 2018-ban. Budapest után itt regisztrálták tavaly a legtöbb vendégéjszakát. Az ország fűdővárosai közül itt regisztrálták a kereskedelmi szálláshelyen magasan a legtöbb külföldi vendégéjszakát (675.215), de belföldi vendégéjszaka-szám tekintetében is az országos 3. helyen végzett (469.554) Hajdúszoboszló és Zalakaros után. (heviz.hu, 2020)”

Zalakaros, Hévíz kereskedelmi szálláshelyek száma

Időszak	Mutatók					
	Kereskedelmi szálláshelyeken kiadható férőhelyek száma (db)		Kereskedelmi szálláshelyeken kiadható szobák száma (db)		Működő kereskedelmi szálláshely egységek száma (db)	
	Terület		Terület		Terület	
	Hévíz	Zalakaros	Hévíz	Zalakaros	Hévíz	Zalakaros
2015. december	5803	3417	2481	1164	28	17
2016. december	5998	3589	2475	1205	28	17
2017. december	5915	4134	2557	1448	31	21
2018. december	5961	4221	2544	1468	30	21
2019. december	6189	4180	2610	1444	33	20
2020. február	6006	3999	2532	1432	28	18

5. táblázat: Kereskedelmi szálláshelyek száma Zalakarosban és Hévízen
Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

A fenti táblázat a két település kereskedelmi szálláshelyeinek férőhelyeit, szobáit, valamint az egységek számát szemlélteti 2015 és 2020 között. Zalakarosban 2015 és 2020 között eleinte növekedés, majd visszaesés figyelhető meg a működő kereskedelmi szálláshely egységek számát illetően. Hévíznél közel azonos a helyzet, az egységek száma bővült 2015-től kezdve, azonban az idei évre ugyanúgy 28 hely működik, mint 2015 decemberében. Összességében több kereskedelmi szálláshely működik Hévízen, mint Zalakarosban, így tehát a kiadható szobák valamint férőhelyek száma is minden évben meghaladja a Zalakarosi értékeket. Hévíz az utóbbi időben jelentős támogatásokban részesült, ez lehetőséget ad újabb előremutató beruházások indítására, így a szálláshely kínálat is tovább bővíülhet a jövőben.

Kereskedelmi szálláshelyek kapacitás-kihasználtsága

Időszak	Mutatók			
	Férőhelykapacitás-kihasználtság (%)		Szobakapacitás-kihasználtság (%)	
	Terület		Terület	
	Hévíz	Zalakaros	Hévíz	Zalakaros
2015. év	39,5	34,5	59,6	52,5
2016. év	42,8	35,8	63,6	53,5
2017. év	48,4	37	67,6	53
2018. év	46,3	37,8	66,4	53
2019. év	47,2	40,5	66,1	56,7

6. táblázat: Kereskedelmi szálláshelyek kapacitás-kihasználtsága Hévízen és Zalakarosban
Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

Az előző táblázat a kereskedelmi szálláshelyek számát, férőhelyeit, a fenti pedig ezek kihasználtságát mutatja százalékokban kifejezve 2015 és 2019 között. A férőhelykapacitás-kihasználtság egyik település esetében egyik vizsgált évben sem éri el az 50%-ot. Hévíz minden évben jobban, eredményesebben tudta kihasználni, feltölteni férőhelyeit, mint Zalakaros. A szobakapacitás kihasználtság esetében ugyan ez mondható el, majdnem minden vizsgált évben közel 10%-al nagyobbak az értékek Hévíznél, nagyobb hányadát sikerült értékesíteni a szobáknak. Az értékek minden évben és minden városnál meghaladták az 50%-ot.

A szobakapacitás-kihasználtság összefüggésben lehet a szezonalitással. Zalakaros nagyobb mértékű szezonalitással rendelkezik, a téli és a nyári hónapok között sokszoros is lehet a különbség. Hévíz esetében kiegyenlítettebb a helyzet, a tavaszi megnövekedő forgalom és az őszi visszaesés viszonylag egyenletes.

Átlagárak Zalakarosban és Hévízen

Az alábbi táblázatban 5 éves időintervallumban a két város kereskedelmi szálláshelyeinek átlagárai szerepelnek. Hévíz esetében az árak 2015-től 2018-ig kismértékű, de folyamatos növekedést mutatnak, majd 2018-ban egy visszaesés figyelhető meg, egy évre rá pedig ismételten közel 1000 forintnyi növekedés látható. Zalakarosban összességében olcsóbb átlagárakat látunk, szinte konstans 2000 forint közeli különbség van Hévízhez képest minden évben. Ebben az esetben is az átlagár növekedés 2018-ig állandó, majd nagyon hasonlóan Hévízhez 2018-ban alacsonyabb árat láthatunk, ami 2019-re ismét közel 1000 forinttal növekszik.

	Terület	
	Hévíz	Zalakaros
	Mutatók	Mutatók
	Időszak	Egy szoba átlagára (Ft)
2015. év	14584	12681
2016. év	14951	12989
2017. év	15818	13849
2018. év	14979	12772
2019. év	15961	13373

7. táblázat: Átlagárak Zalakarosban és Hévízen
 Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

Kereskedelmi szálláshelyek vendégforgalma

Az alábbi két táblázat elég átfogó információkat ad a két város turizmusáról, mutatószámairól. Mint a legtöbb táblázatnál, itt is 2015 és 2019 között vizsgálom az adatokat. A külföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje minden évben, mindkét városban hosszabb, mint a belföldi vendégeké. A tartózkodási idő Hévízen átlagosan 5-6 éjszaka, Zalakarosban 4-5 éjszaka külföldiek esetében. „A német és orosz jellemzően gyógykúrákra érkező vendégek büszkélkedhetnek a leghosszabb, 9 éjszaka feletti tartózkodási idővel Hévízen. A belföldi vendégek átlagosan 3,3 éjszakát töltöttek tavaly Hévízen, ami a kora nyári időszakokban jelentősen meghosszabbodott 5,5 éjszakára. (heviz.hu, 2020)” A belföldi vendégek tartózkodási ideje szintén minden évben több napot mutat Hévízen, mint Zalakarosban, átlagosan 3,4 éjszaka az előbbi, 3 éjszaka az utóbbi helyen. A vendégéjszakák számát tekintve a kereskedelmi szálláshelyeken, külföldiek esetében a hévízi értékek sokszorososan meghaladják a másik várost. Vegyük példának az utóbbi 2019-es évet, amikor Hévízen 675215 db, míg Zalakaroson 160965 db vendégéjszakát töltöttek a vendégek. A belföldi vendégéjszakák számánál nincs ilyen nagymértékű eltérés a két város közt, itt 2015-től 2019-ig Zalakarosnál és Hévíznél is folyamatosan növekvő adatokat találunk. Az utóbbi két évben több volt a belföldiek által eltöltött éjszakák száma Zalakarosban, mint Hévízen. Hévízen a külföldi, míg Zalakarosban a belföldi vendégek töltöttek el

több vendégéjszakát a kereskedelmi szálláshelyeken a vizsgált periódusban. Az egyik táblázatban látható a vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken, a másik táblázatban pedig ezek az értékek külföldiekre és belföldiekre oszlanak szét. A vizsgált periódus minden évében Hévízen magasabb vendégszámot láthatunk az összesített oszlopban, ha pedig a külföld-belföld arányt vizsgáljuk a másik táblázatban, inkább városnál minden évben a belföldiek vannak többségben.

		Külföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje (éjszaka)	Külföldi vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)	Vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)	Vendégek átlagos tartózkodási ideje (éjszaka)	Vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)
		Szállástípus	Szállástípus	Szállástípus	Szállástípus	Szállástípus
Időszak	Terület	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus
2015. év	Hévíz	6,1	603781	208947	4,7	972465
	Zalakaros	4,5	100644	141760	3,4	475869
2016. év	Hévíz	5,9	635755	229841	4,6	1056234
	Zalakaros	4,6	118784	149745	3,3	500319
2017. év	Hévíz	6	697328	242674	4,7	1130399
	Zalakaros	4,1	133790	172300	3,2	554271
2018. év	Hévíz	5,8	691185	249536	4,6	1135516
	Zalakaros	4,1	149274	201618	3,2	637342
2019. év	Hévíz	5,5	675215	265677	4,3	1144769
	Zalakaros	4,1	160965	214098	3,1	667959

8. táblázat: A kereskedelmi szálláshelyek adatai Zalakaroson és Hévízen
Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

		Belföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)	Belföldi vendégek átlagos tartózkodási ideje (éjszaka)	Belföldi vendégéjszakák száma a kereskedelmi szálláshelyeken (db)	Külföldi vendégek száma a kereskedelmi szálláshelyeken (fő)
		Szállástípus	Szállástípus	Szállástípus	Szállástípus
Időszak	Terület	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus	Mindösszesen Szállástípus
2015. év	Hévíz	109278	3,4	368684	99669
	Zalakaros	119249	3,1	375225	22511
2016. év	Hévíz	122583	3,4	420479	107258
	Zalakaros	123960	3,1	381535	25785
2017. év	Hévíz	126391	3,4	433071	116283
	Zalakaros	139703	3	420481	32597
2018. év	Hévíz	130778	3,4	444331	118758
	Zalakaros	165539	2,9	488068	36079
2019. év	Hévíz	143784	3,3	469554	121893
	Zalakaros	174550	2,9	506994	39548

9. táblázat: A kereskedelmi szálláshelyek további adatai Zalakaroson és Hévízen
Forrás: Központi Statisztikai Hivatal (KSH.hu)

Belépőárak összehasonlítása

Hévíz

Jegytípus	Tó	Wellness	Benntartózkodás maximuma (óra)	Felhasználható (óra)	Ár (Ft)
Nympha	√	-	2 óra	Zárás előtt 2 órával	2500,-
Lótusz	√	√	3 óra	Zárás előtt 3 órával	3800,-
Családi jegy (felnőtt/fő, gyermek/fő 14 év alatt, gyermek/fő 14 év felett, diákigazolvánnyal, nagyszülő)	√	-	4+1 óra	Nyitvatartási időben	3200,- +gyermek 1.800,- 2700,- 3200,-

10. táblázat: Hévízgyógyfürdő belépőárai
Forrás: Heviz.hu

Megnevezés	Tó	Wellness	Ár (Ft)
3 órás	√	-	3200,-
4 órás	√	-	3900,-
Tófürdő egész napos	√	-	5500,-
1 órás kiegészítő jegy (az érvényes Tófürdő napi belépőjegyhez)	√	-	+1100,-
Wellness kiegészítő jegy (az érvényes Tófürdő belépőjegyhez)	-	√	+2200,-
Hot & Cold (2 órás)	√	√	3400,-
Relax (4 órás)	√	√	5000,-
Senior jegy 60 éves kortól (3 órás)	√	-	2700,-
Személyazonosításra alkalmas igazolvány előzetes bemutatásával vásárolható			
Gyermekjegy (3órás), 6-14 éves korig	√	-	1800,-
Diákjegy (3 órás), diákigazolvánnyal	√	-	2700,-
MOK, MESZK kamarai tagok (3 órás), igazolvánnyal	√	-	2700,-
Hévízi állandó lakos (3 órás), igazolvánnyal	√	-	1800,-
Látogatójegy (30 perc) *	√	-	1000,- Kaució: +2000,- **
Csoportos belépő 20 főtől/fő (3 óra)	√	-	3000,-
Pótdíj (időtűllépés esetén)	-	-	30,- /perc
Kabin (az érvényes tófürdő belépőjegyhez, szezonális)	-	-	1000,-
Szaunalepedő	-	-	400,-
10 órás bérlet	√	-	9000,- Kaució: +1500,- **
20 órás bérlet	√	-	17000,- Kaució: +1500,- **

11. táblázat: Hévízgyógyfürdő belépőárai
Forrás: Heviz.hu

Zalakaros

ALAP BELÉPŐJEGYEK	FELNŐTT EGÉSZ NAPOS	DIÁK (6-17,99)	GYERMEK (3-5,99)	CSALÁDI (2+2 DIÁK)	FELNŐTT 3 ÓRÁS
01.01-04.30.* 09.14-12.31.*	3 000 Ft	2 250 Ft	800 Ft	9 200 Ft	2 300 Ft
05.01-09.13.	3 900 Ft	2 800 Ft	800 Ft	11 500 Ft	2 950 Ft
KOMPLEX BELÉPŐJEGYEK	FELNŐTT EGÉSZ NAPOS	DIÁK (6-17,99)	GYERMEK (3-5,99)	CSALÁDI (2+2 DIÁK)	FELNŐTT 3 ÓRÁS
01.01-04.30.* 09.14-12.31.*	4 800 Ft	3 650 Ft	1 000 Ft	14 800 Ft	3 550 Ft
05.01-09.13.	5 200 Ft	4 100 Ft	1 000 Ft	16 100 Ft	3 900 Ft
KOMPLEX FÜRDŐJEGY ÚJ SZAUNÁVAL					FELNŐTT EGÉSZ NAPOS
01.01-04.30. 09.14-12.31.					5 800 Ft
05.01-09.13.					6 200 Ft

12. táblázat: A Zalakarosi Fürdő belépőárai
Forrás: Hellozalakaros.hu

IDŐSZAK	FELNŐTT	DIÁK (6-17,99)
01.01-04.30. 09.14-12.31.	19 600 Ft	14 700 Ft
05.01-09.13.	25 700 Ft	18 500 Ft
20 alkalmas alap bérlet	60 500 Ft	
50 alkalmas alap bérlet	129 600 Ft	

13. táblázat: A Zalakarosi Fürdő belépőárai
Forrás: Hellozalakaros.hu

A két település fürdőinek árait is érdemes megvizsgálni, hiszen ez is jelentősen befolyásolhatja a látogatókat. A fenti táblázatokon látható, hogy Hévízen sokkal többféle belépőtípus elérhető, mint Zalakaroson. Ha csak a benntartózkodás időtartama szerint vizsgálom a belépőket, a Zalakarosi Fürdőbe az egész napos, valamint a három órás lehetőségek közül választhatnak a látogatók. Hévízgyógyfürdőn azonban három, négy órás, egész napos illetve különböző szolgáltatások esetén 2 órás belépőtípussal is találkozhatunk. Ha ugyanazon jegykategóriákat szeretném összevetni, Hévízen egy egész napos felnőtt belépő 5500 Ft, Zalakaroson 3000 Ft, kiegészítő szolgáltatások nélkül. Ha azonban komplex belépőről beszélünk, egy felnőtt számára egész napra 4800 Ft egy Zalakarosi élmény, igénybe vehető az élményfürdő, gyermekvilág, gyógy centrum, fedett fürdő, strandfürdő (strand nyitvatartás: 05.01-09.13). Hévízen az egész napos Tófürdő jegy mellé kiegészítő jeggyel igénybe vehető a wellness,

melynek ára +2200 Ft, így összesen 7700 Ft a komplexnek mondható felnőtt belépő ára. Mindkét fürdő esetében vásárolhatóak bérletek, ez kedvező azok számára, akik rendszeres vendégei a komplexumoknak. A Zalakarosi Fürdőben az alap bérletek 7 alkalom / fő (megváltástól számított 15 napon belül érvényes, napi egyszeri belépésre jogosít fel), időszaktól függően felnőttek esetében 19600 Ft, diákok esetében 14700 Ft. (hellozalakros.hu, 2020) Hévízen órához vannak kötve a különböző bérletek, hiszen nem ajánlott túl sokáig a gyógyvízben tartózkodni, főleg nem gyermekeknek, diákoknak, így számukra nincs is külön jegytípus kialakítva bérlet szinten. A 10 órás bérlet 9000 Ft, a 20 órás pedig 17000 Ft. A gyermek belépők Zalakarosban 800 Ft illetve 1000 Ft-ba kerülnek attól függően, hogy alap vagy komplex a jegytípus. Hévízen 1800 Ft a gyermekbelépő, mely csak 3 óra benntartózkodásra jogosítja megvásárlóját, Zalakarosban azonban egész napra szól a belépő. Mindent összevetve, Hévízgyógyfürdő drágábbnak bizonyul a Zalakarosi Fürdőhöz képest.

3.2 Primer kutatásom

Kutatásom célja az emberek igényeinek felmérése, azon tényezők vizsgálata melyek a döntéshozatalban befolyásolják őket. Ezek alapján friss információkat tudok összegyűjteni, így könnyebben összehasonlíthatóvá válik az általam választott két város turizmusa, és fürdőiknek népszerűsége.

3.2.1 Hipotézisek

Fő hipotézis:

- **Zala megyében a leggyakrabban látogatott fürdőváros Zalakaros.**
Másodlagos hipotézisek:
- *Belföldi látogatók közül a legtöbben Zala megyéből érkeznek a fürdőkre*
- *Az emberek túlnyomó része havonta utazik gyógyászati cézzal*
- *A belföldi turisták körében az egynapos látogatások a gyakoribbak a zalai fürdővárosokban*

Fő hipotézis:

- **A városok közti döntést leginkább befolyásoló tényező a fürdőik és azok kínálata**

Másodlagos hipotézisek:

- *A fürdők látogatói túlnyomóan 60 év felettiak Hévízen és Zalakarosban*
- *Zalakarosban az élményfürdő a legnépszerűbb attrakció*
- *Hévízre inkább a gyógyvíz hatásai miatt látogatnak az emberek.*

Fő hipotézis:

- **A vendégek elégedettebbek Hévízgyógyfürdővel, mint a Zalakarosi Fürdővel**

Másodlagos hipotézisek:

- *A leggyakoribb problémák a magas belépőárak Zalakarosban*
- *Akik még egyik helyen sem jártak, inkább látogatnának Hévízre, mint Zalakarosba*

3.2.2 A minta bemutatása

A kérdőívet összesen 202 fő töltötte ki (N=202). A kitöltők életkorát, nemét valamint lakhelyét megyei szinten, vettem figyelembe, egyéb információkat, mint például vallási hovatartozást, iskolai végzettséget nem, mivel hipotézisem szempontjából nem relevánsak.

3.2.3 Célcsoport bemutatása

Kérdőívet célcsoportja olyan internet felhasználókból állt, akik vagy már jártak a két város valamelyikében, vagy terveznek ellátogatni oda a közeljövőben.

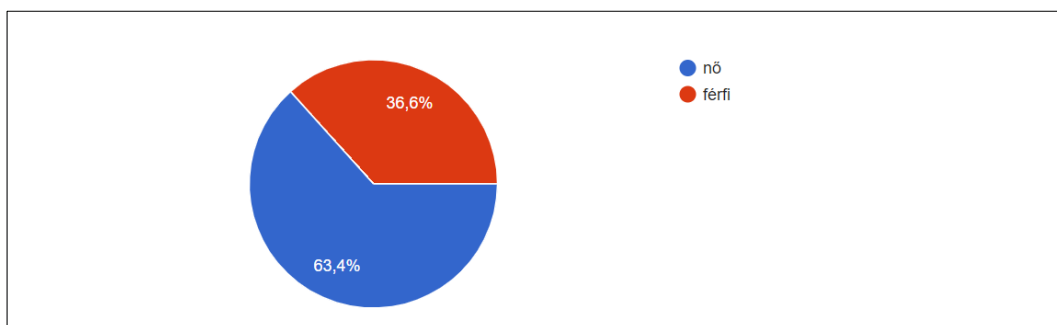
3.2.4 Kutatás módszertana

Kvantitatív kutatásom keretein belül, online kérdőív kitöltésre kértem fel az embereket, főként olyanokat, akik már jártak az említett városokban, azonban szükségem volt olyanokra is, akik még nem, vagy nem mindenhol, így meg szerettem volna tudni, mely információkra támaszkodnak utazás előtt. Kérdőívem magyar nyelven volt elérhető, mivel főként a belföldi turisták, határon túli magyarok motivációit és véleményét szerettem volna felmérni. Nem csak Zalakarosra és Hévízre korlátoztam a kérdéseket, kicsit az általános utazási szokásokat is vizsgáltam. A tesztet március 3-tól, közel egy hónapon keresztül április 2-ig volt elérhető az interneten. Kérdőívemet két platformon keresztül jutattam el kitöltőimhez, Facebookon és Instagramon. Mintám nem feltétlenül reprezentatív, hiszen az idősebb korosztály ritkábban látogatja a közösségi oldalakat, ahol kérdőívem elérhető volt, és vélhetően ők a gyógyturizmus ezen részének fő célközönsége, Zalakaros és Hévíz fő látogatói, így hozzájuk nehezebben juthatott el. A kérdőív egy 19 kérdésből álló kérdéssor volt, melyben főként alternatív kérdések szerepeltek. Az első öt kérdés feleletválasztós volt, melyben csupán egy lehetőséget kellett kiválasztani, a többi kérdés között pedig volt 5 fokozatú lineáris skála, melyek az elégedettséget mérték egy-egy helyen, illetve több választásos jelölőnégyzet is. Az első három kérdés alapján meg tudtam határozni a kitöltők demográfiai, lakóhely szerinti és nemi eloszlását. A további 16 kérdés pedig a kitöltők egyéni igényeit, motivációit hivatottak felmérni, ezzel a hipotéziseim helytállóságát igazolják, vagy tagadják. Ugyanazon szempontokat vettem figyelembe mindkét városnál, azonos kérdéseket tettem fel rájuk vonatkozóan, így válnak összehasonlíthatóvá a válaszok. Kitértem az utazási hajlandóságra, a látogatás időtartamára, érdeklődtem a vendéglégedettségről mindkét fürdő esetében. A gyógyfürdők mellett a két település egyéb látnivalóiról, vendéglátó egységeiről, és szálláshely szolgáltatásairól is kérdeztem a kitöltőket, hiszen ezek is befolyásoló tényezők lehetnek számukra. A beérkezett válaszokat Microsoft Excel táblázatba gyűjtöttem össze, majd ezekből különböző diagramokat készítettem, hol a Microsoft Word, hol pedig a Google Drive segítségével. Az eredmények összegzését, értékelését táblázatok és diagramok segítségével szemléltetem.

4. EREDMÉNYEK ÖSSZEGZÉSE

Nemek szerinti megoszlás

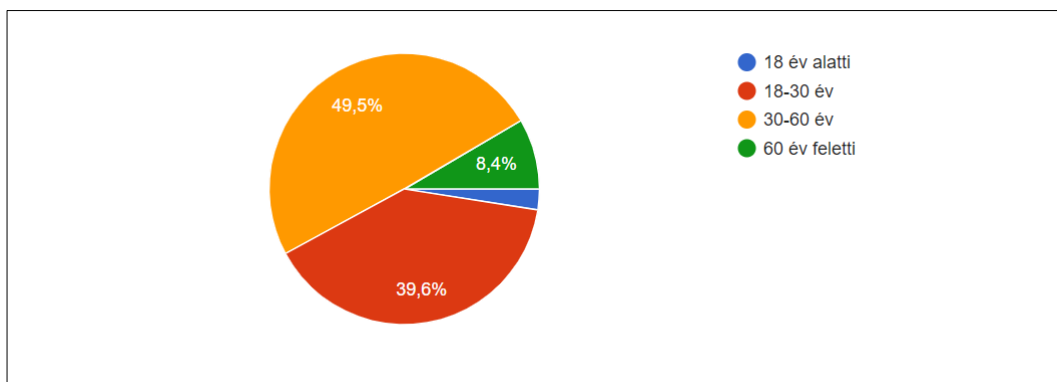
A válaszadók 36,6%-a férfi (74fő), 63,4%-a (128fő) pedig nő volt. A kitöltők közt tehát a nők vannak többségben.



1. ábra: Kitöltők nemek szerinti megoszlása
Forrás: saját kérdőív

Életkor szerinti megoszlás

Az életkor szerinti megoszlás a következőképp alakult: A kitöltők közel fele, 100 fő (49,5%) 30 és 60 év közötti, 80 fő (39,6%) 18-30 év közötti, 17 kitöltő, azaz (8,4%) 60 év feletti, 5 ember pedig (2,5%) 18 év alatti. A 18 év alattiak közt 2 nő 3 férfi, a 18-30-as korosztályban 48 nő és 32 férfi, a 30-60 év közöttiek körében 58 nő és 42 férfi, a 60 év felettiak közt pedig 13 nő valamint 4 férfi kitöltő volt.



2. ábra: Kitöltők életkor szerinti megoszlása
Forrás: saját kérdőív

A fenti kördiagramon látható az életkor szerinti megoszlás százalékokban kifejezve. Saját tapasztalataim alapján ez csak részben tükrözné a valóságot, ha csak arra lettem volna kíváncsi, hogy kik jártak már a helyek egyikén legalább, hiszen a két város vendégköre inkább az idősebb, 60 év feletti korosztály, szép számmal vannak azonban a 30-60 év közötti középkorú kitöltők, akik ténylegesen jelen vannak gyakran a fürdőhelyeken. A rengeteg fejlesztésnek, bővítésnek köszönhetően most már a fiatalabb, (30 év alatti) generáció is egyre nyitottabbá válik a fürdők látogatására.

Lakóhely szerinti megoszlás

Kérdőívem harmadik kérdése a megyei szintű megoszlást vizsgálta. Az eredmény pedig: 1 kitöltő (0,5%) Csongrád megyéből, 1 Fejér megyéből (0,5%), 1 Vas megyéből (0,5%), 1 Veszprém megyéből (0,5%), 2 Hajdú-Bihar megyéből (1%), 4 Somogy megyéből (2%), 36 Pest megyéből (17,8%), 150 Zala megyéből (74,3%). 6 kitöltő (3%) az „egyéb” kategóriát választotta, így valószínűsíthető, hogy külföldön élnek. A kitöltők többsége Zala megyében él, számukra könnyedén megközelíthető mindkét város rövid időn belül, így közkedvelt úti célok. Megfigyelhető továbbá, hogy a kitöltések alapján nem sokan hajlandóak az ország keletibb részeiről nagy távolságot megtenni, hiszen azokon a területeken is találkozhatunk bőven színvonalas fürdőhelyekkel, így időt és pénzt is lehet spórolni.

Utazás gyakorisága

A negyedik kérdés így szólt: „Milyen gyakran utazik fürdési/gyógyászati/wellness/kikapcsolódási céllal?”

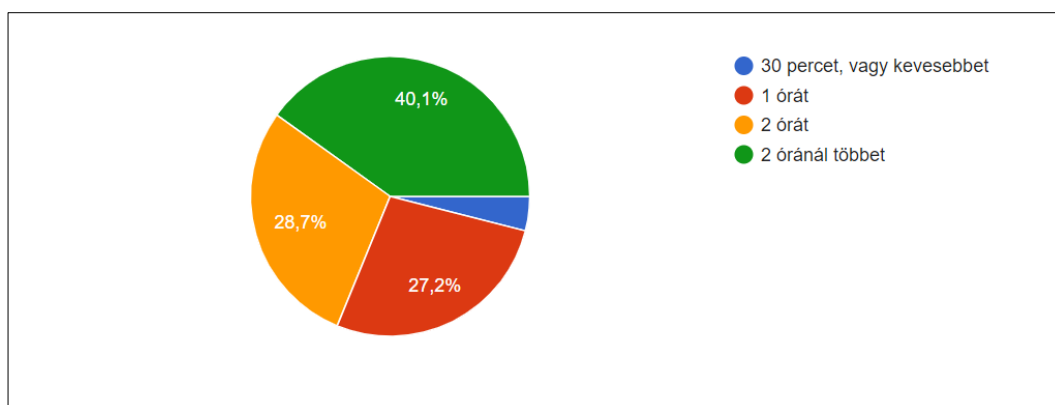
A válaszadók 47%-a (97fő) évente, 38,1% (77fő) félévente, 11,9% (24fő) havonta, 2% (4fő) hetente utazik. A kitöltők közel fele évente utazik csak a felsorolt motivációk miatt, ennek több oka is lehet, köztük főként az idő és a pénz hiánya. Ha megnézzük néhány színvonalas magyarországi élményfürdő vagy termálfürdő honlapján az árlistát, sok esetben elég borsos összegekkel találkozunk. Az emberek pedig általában nem szeretnek egyedül utazni, így ha megszorozzuk pár fővel a belépőárakat még magasabb árakat kapunk, és még nem számoltuk bele az utazás egyéb költségeit.

Utazási hajlandóság

A következő kérdésemnél arra lettem volna kíváncsi, hogy mennyi időt hajlandóak utazni az emberek egy adott fürdőváros eléréséig. Itt nem csak az általam vizsgált két helyre, hanem bármely magyarországi fürdővárosra gondoltam.

A válaszadók 40,1%-a (81fő) 2 óránál többet, 28,7% (58fő) 2 órát, 27,2% (55fő) 1 órát, 4% (8fő) pedig 30 percet vagy kevesebbet.

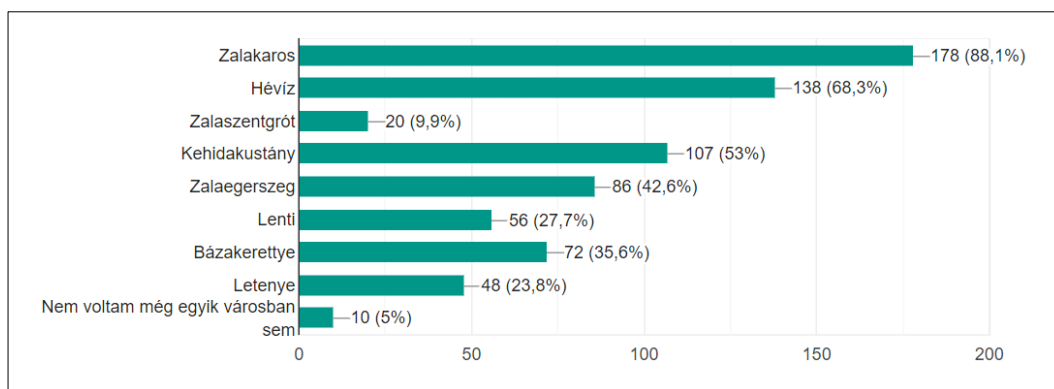
A válaszadók nagy többsége az előző kérdésnél az a választ adta, évente vagy félévente utazik csak gyógyászati céllal, ez magyarázhatja, hogy azon ritka alkalmakkor hajlandóak akár 2 óránál is többet utazni sokan.



3. ábra: Utazási hajlandóság alakulása
Forrás: saját kérdőív

Zalai fürdővárosok

„Tett már látogatást az alábbi városok valamelyikébe?” Így szólt a következő kérdésem, melynél Zala megyében található városok közül lehetett több opciót is választani.



4. ábra: Látogatások aránya a Zalai fürdővárosokban
Forrás: saját kérdőív

A fenti ábrán jól látható, hogy a legtöbben Zalakarosban jártak, 178 fő (88,1%), ezt követi Hévíz 138 fő (68,3%), Kehidakustány 107 szavazattal (53%) a harmadik helyen áll. Zalaegerszegen 86 fő (42,6%), Bázakerettyén 72 fő (35,6%), Lentiben 56 fő (27,7%), Letenyén 48 fő, (23,8%), Zalaszentgróton 20 fő (9,9%) járt, 10 szavazat (5%) pedig arra az opcióra érkezett, hogy egyik városban sem járt még a kitöltő. A felsorolt városok mindegyikén található fürdőhely, mégis az általam választott két város foglalja el az első két helyet, vélhetőleg minőségben felülmúlják a többit, illetve jobban vannak menedzselve, így még nagyobb népszerűségnek örvendenek.

Tartózkodási idő

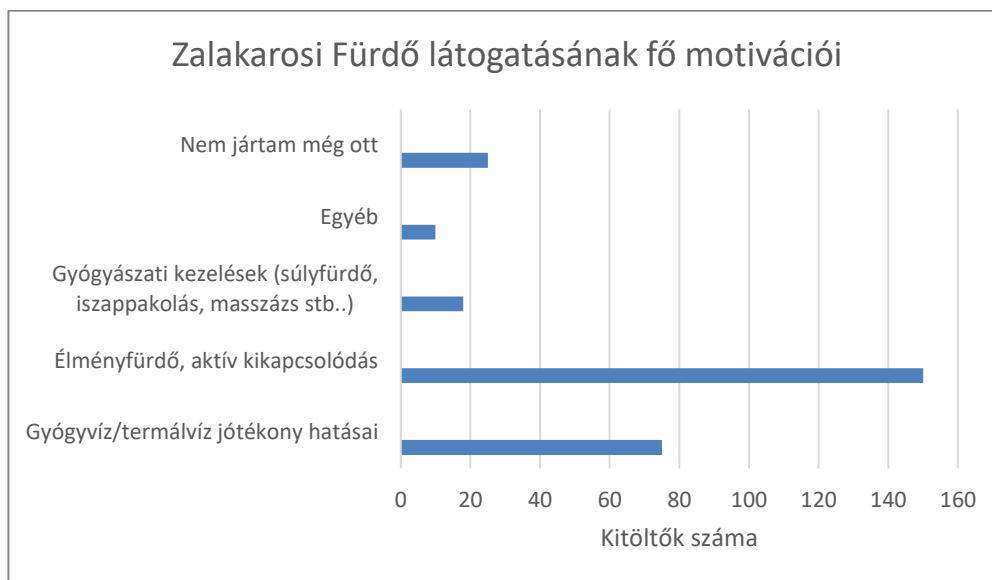
„Amennyiben az előző kérdésben szereplő városok bármelyikében járt, milyen jellegű volt látogatása?”

A következő kérdésre kétféle választ lehetett adni, egynapos illetve többnapos, a kérdésre 194 válasz érkezett. A válaszadók 70,1%-a (136 fő) egynapos, 29,9% (58 fő) többnapos utazást tett. A tesztetmet vélhetőleg magyar állampolgárok töltötték ki, akik körében valóban inkább az egynapos utazások a népszerűek a megyén belül. Az 58 fő közül, akik többnapos látogatást tettek 32-en nem Zala megyében élnek, ez több mint a fele, (55%) a többnapos látogatóknak. A két város szállodáit zömében külföldi, vagy távolabbi országrészekből érkező vendégek töltik meg.

Zalakarosi fürdő

A nyolcadik kérdés így szólt: „Járt már Ön a Zalakarosi Fürdőben? Amennyiben igen, mik voltak látogatásának a fő motivációi? Több opció is választható!”

Szakdolgozatom szempontjából ez az egyik kulcsfontosságú kérdés, hiszen arra vagyok kíváncsi, hogy miért döntenek az egyik és miért a másik (Hévíz) város mellett. 5 lehetőség volt megadva, melyek közül többet is lehetett választani, itt a leggyakoribb eseteket próbáltam felsorolni.



5. ábra: Zalakarosi Fürdő látogatásának fő motivációi

Forrás: saját diagram a kérdőív alapján

A kimagasló többség az élményfürdő és az aktív kikapcsolódás miatt jár/járt Zalakarosba, ami nem meglepő, az utóbbi években lezajlott számos beruházásnak, az élményfürdő és a strand bővítésének és felújításának eredményeképp, ezekről egy korábbi fejezetben már szó esett. Erre az opcióra tehát 150 szavazat (74,3%) érkezett. A második legtöbb szavazat, szám szerint 75 (37,1%) a gyógyvíz jótékony hatásaira érkezett. Érdekes még, hogy akik kizárólag ezt az opciót választották (13 fő), többségük 30-60 év közötti, 2 fő 60 év feletti, 1 fő 18 év alatti. 93 kitöltő kizárólag az aktív kikapcsolódást és az élményfürdőt választotta, közöttük 1 fő 18 év alatti, 3 fő 60 év feletti, 38 fő 18-30 éves, 51 fő 30-60 éves. 25 fő (12,4%) nem járt még a Zalakarosi fürdőben, 18 fő (8,9%) a gyógyászati kezelések mellett döntött, 10 fő (5%), pedig az egyéb lehetőséget választotta. Kizárólag a gyógyászati kezeléseket választó kitöltők összesen 6-an voltak, köztük 1 fő 18 év alatti, 5 fő 30 és 60 év közötti.

Elégedettség mérése a Zalakarosi Fürdőben

Azokhoz, akik már jártak a fürdőben intéztem a következő kérdésem: „Elégedett volt a fürdő nyújtotta szolgáltatásokkal? Amennyiben nem, mit gondol min érdemes változtatni?”

Erre a kérdésre opcionális volt a válaszadás, így 161 válasz érkezett összesen. 150 fő (93%), elégedett volt a szolgáltatásokkal, 11 fő (7%) nem. Azok, akik nem voltak elégedettek, a következő kritikákat fogalmazták meg:

- „Személyzetten kellene változtatni, nem voltak kedvesek és segítőkészek.”
- „Elérhetőbb kedvezőbb árfekvésű, bővített belépők, hogy az adott helyen milyen szolgáltatások vehetők igénybe.”
- „Fel kellene újítani a belső részt.”
- „Nagyon drága.”
- „Olcsóbb, elérhetőbb csomag, ami több szolgáltatásra jogosít.”
- „A szauna rész zárva volt, egy medence le volt engedve, erről egy szót sem szóltak belépésnél.”
- „Több medence.”
- „Tisztaságra jobban kellene figyelni!”

Kijelenthető tehát, hogy a vendégek többsége elégedett a fürdővel és annak felszereltségével, áraival valamint szolgáltatásaival. Voltak olyan kitöltők is, akik az átlagosnál jobb, kiemelkedőbb értékelést adtak a fürdő részére. A higiénia hiányára, nem megfelelő tisztaságra esetenként, már több ott dolgozó ismerősömet is hallottam panaszkodni, ám ez 2017 környékén volt, azóta normalizálódhatott, javulhatott a helyzet.

Hévízgyógyfürdő

Úgy vélem mindkét általam választott várost egyforma alapossággal kell megvizsgálni, így ugyan azokat a kérdéseket tettem fel Hévíz esetében is, mint az előző két példánál, tehát a motivációkat és az elégedettséget vizsgáltam.



*6. ábra: Hévízgyógyfürdő látogatásának fő motivációi
Forrás: saját diagram a kérdőív alapján*

A fenti diagramon látható, hogy a legtöbb szavazat a „Nem jártam még ott” lehetőségre érkezett, ez számszerűsítve 87 szavazat (43,1%), a fennmaradó 115 kitöltő tehát vélhetőleg járt a fürdőben már, közöttük megoszlanak a következő variációk. A gyógyvíz jótékony hatásaira 78 fő (38,6%), az „Egyéb” lehetőségre 33 fő (16,3%), az aktív pihenésre 24 fő (11,9%), iszappakolásra 11 fő (5,4%), súlyfürdő és gyógymasszázsokra 10 fő (5%) szavazott.

Azok közt tehát, akik jártak már a fürdőben, nem meglepő módon az értékes gyógyvíz és annak jótékony hatásai vannak elsődleges helyen. Zalakarossal ellentétben, itt kisebb területen egy bizonyos szempontból korlátozottabb, kevesebb lehetőséget nyújtó létesítményről van szó. Míg a másik város fürdőjének esetében több korosztály a célközönség, kisgyermekkortól egészen az idős korosztályig, addig Hévíz valamivel speciálisabb réteget szólít meg, inkább az idősebb kimondottan gyógyulni vágyó korosztályt.

Elégedettség mérése a Hévízgyógyfürdőben

Ahogy Zalakaros esetében, itt is feltettem a kérdést, hogy elégedettek voltak-e a fürdő szolgáltatásaival, amennyiben nem milyen javaslataik vannak.

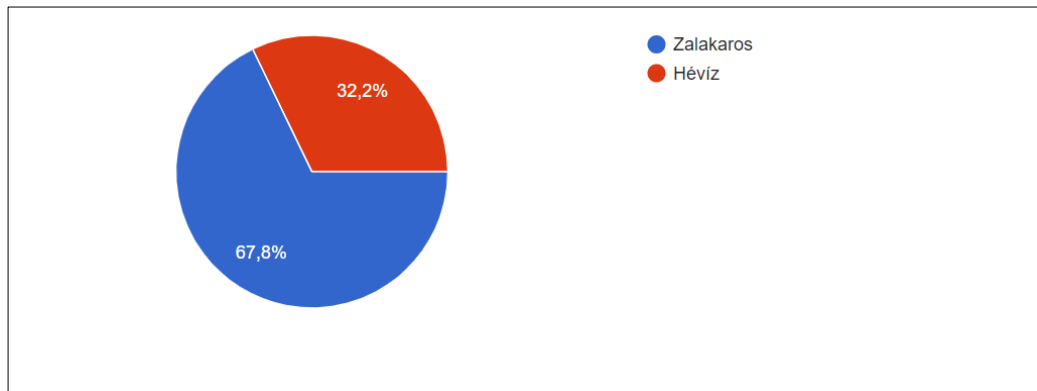
Erre a kérdésre szintén nem volt kötelező válaszolni, így valamivel kevesebb, mint Zalakaros esetében, 111 fő adott értékelhető választ.

A 111 kitöltő közül, összesen 4 fő fogalmazott meg negatív észrevételt, kritikát a fürdővel kapcsolatban, a többi válasz vagy elégedettséget, vagy kimagasló elégedettséget sugallt. Idézném azt a kevés negatívumot, melyet megfogalmaztak a kitöltők:

- „Elérhetőbb kedvezőbb árfekvésű, bővített belépők, hogy az adott helyen milyen szolgáltatások vehetők igénybe.”
- „Nem voltam elégedett, nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a higiénára.”

Zalakaros vagy Hévíz?

A 12. kérdés szintén nagyon fontos mérföldköve a dolgozatomnak, hiszen kis túlzással erre a kérdésre építettem fel az egészet. „Ha választania kellene a két fürdőváros között (Zalakaros/Hévíz), melyiket látogatná meg szívesebben?” A kérdés szól azokhoz is, akik már jártak valamelyik vagy mindkét városban, illetve azokhoz is, akik még egyik helyen sem.



7. ábra: Zalakaros és Hévíz közti választás
Forrás: saját kérdőív

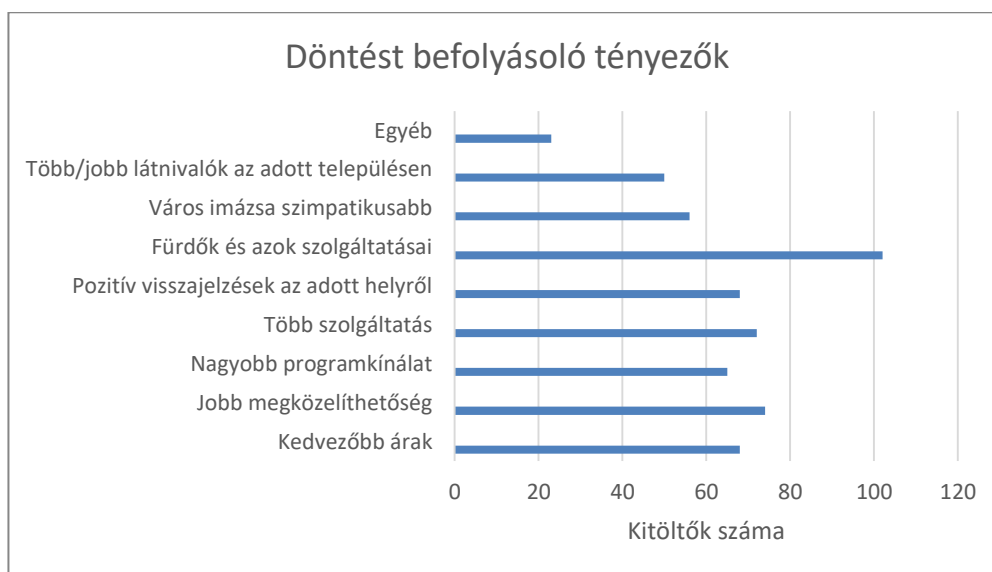
A fenti kördiagramon látható, hogy a kitöltők többsége inkább Zalakarosba látogatna el, szám szerint 137 szavazat érkezett erre (67,8%), 65 szavazat (32,2%) pedig Hévízre.

Döntés

Az előző kérdésem „miértjeire” is kíváncsi voltam, így egy több válaszlehetőséges kérdést tettem fel: „Mely tényezők befolyásolják leginkább, hogy egyik illetve másik város mellett döntsön? Több opció is választható!”

Erre a kérdésre 202 válasz érkezett, az alábbi ábrán láthatóak az eredmények.

8. ábra: A döntést befolyásoló tényezők
Forrás: saját diagram a kérdőív alapján



A legtöbb szavazat 102 fő (50,5%) a fürdőkre és azok szolgáltatásaira érkezett, ezt követi 74 szavazattal (36,6%) a jobb megközelíthetőség, mint tényező, 72 szavazat (35,6%) több szolgáltatásra érkezett, „holtversenyben” van 68 szavazattal (33,7%) a kedvező árak és a helyről adott pozitív visszajelzések. A nagyobb programkínálatra 65 szavazat (32,2%) érkezett, 56 szavazat (27,7%) a város imázsára, 50 szavazat (24,8%) a ” több/jobb látnivalók” lehetőségre, 23 szavazat (11,4%) az "egyéb „lehetőségre érkezett.

A többség tehát a városokban található fürdők miatt látogatna el valamely helyre elsősorban, az összes többi döntést befolyásoló tényező közel azonos arányban fontos az embereknek. A két településen ugyan vannak látnivalók, ám magyarországi viszonylatban nincs akkora jelentőségük, hogy csak azok miatt valaki akár több órás utazásra szánja magát, így a legkevesebb szavazat a látnivalókra érkezett.

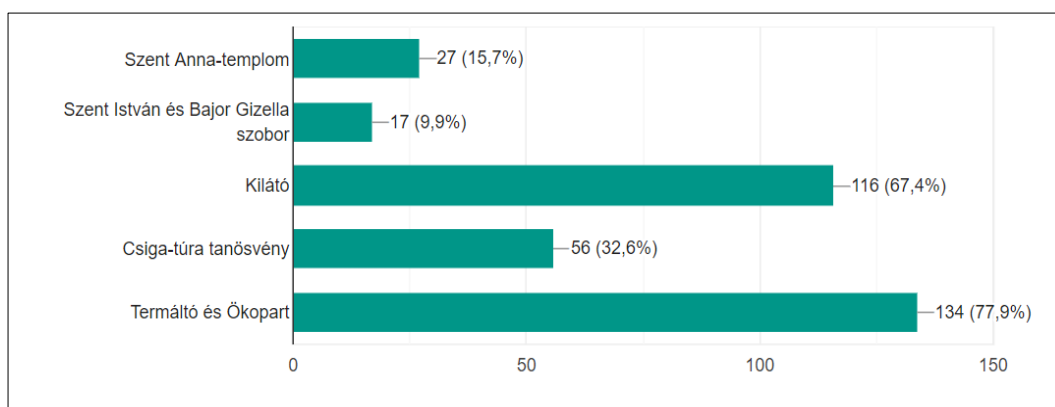
Zalakaros látnivalói

„Amennyiben járt már Zalakarosban, mely látnivalók nyerték el a tetszését legjobban? Több opció is választható!”

Öt variáció közül lehetett többet is választani, próbáltam olyan lehetőségeket megadni melyek viszonylag közkedvelt látványosságok. Az alábbi ábrán láthatóak az eredmények, a sávok mellett a kitöltők száma és százalékos aránya látszik.

9. ábra: Zalakaros látnivalói

Forrás: saját kérdőív

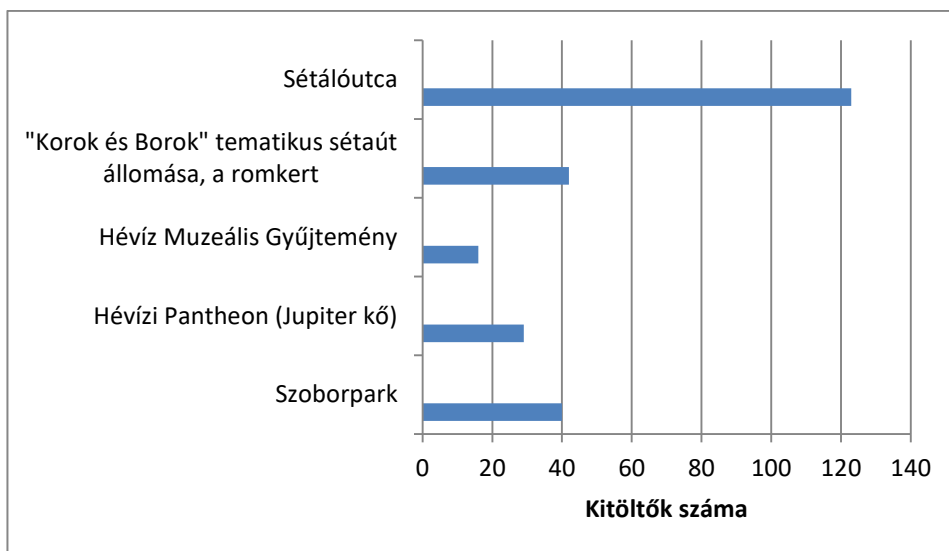


A nemrég létrehozott Termáltó és Ökopart egy olyan napon, mikor kellemes az időjárás soha nem áll üresen. A gyógyfürdő kiegészítő attrakciója minden korosztály számára tartogat valamit, a hangok pavilonja, a vízi tipegő, a labirintus és a játszótér a szabadidős tevékenységek, kikapcsolódás remek „kellékei”. 134 fő (77,9%) választotta ezt a lehetőséget, 116 fő (67,4%) a kilátó mellett döntött, ahol szintén mindig találkozhatunk kiránduló emberekkel, 56 fő (32,6%) a Csiga-túra tanösvényt, 27 fő (15,7%), A Szent István és Bajor Gizella szobrot 17 fő (9,9%) választotta.

Hévíz látnivalói

„Amennyiben járt már Hévízen, mely látnivalók nyerték el a tetszését legjobban? Több opció is választható!”

10. ábra: Hévíz látnivalói
Forrás: saját diagram a kérdőív alapján



A fenti ábráról leolvasható, hogy magasan a legtöbb szavazatot a sétálóutca kapta. 123 fő (86,6%) voksolt erre a lehetőségre, 42 fő (29,6%) a „Korok és Borok” tematikus sétaút állomására, a romkertre, 40 fő (28,2%) a szoborparkra, 29 fő (20,4%) a Hévízi Pantheonra, 16 fő (11,3%) a Hévíz Muzeális Gyűjteményre szavazott.

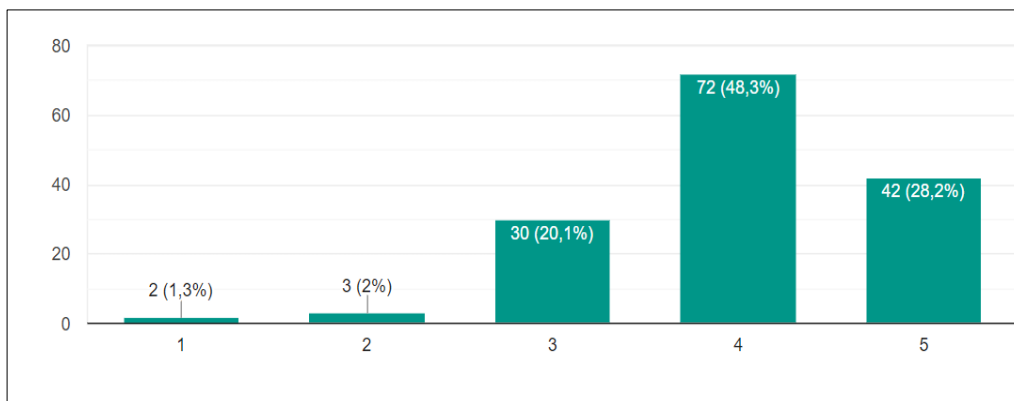
„Hévízen a Rákóczi utca teljes hosszában sétálóutcaként funkcionál. Ez az utca köti össze a Széchenyi utcát, a főutcát a Dr. Schulhof Vilmos sétánnyal és a gyógytóval. (termalfurdo.hu, s.a)” Korábban már említést tettem a sétálóutcára Hévíz látnivalóinál, a kérdőív szerint ez bizonyult a legnépszerűbb helynek a lehetőségek közül.

Éttermek Hévízen

„Kérem, értékelje egy 1-5 skálán, hogy mennyire volt elégedett Hévízen az éttermekkel és azok kínálatával!”

Konkrét példa kiemelése nélkül kértem a kitöltőket, hogy általánosságban értékeljék egy 1-5 terjedő skálán (1= egyáltalán nem voltam elégedett, 5=nagyon elégedett voltam), a város éttermeit és azok kínálatát, minőségét, erre a kérdésre

149 válasz érkezett. Az összes későbbi skálás kérdés esetében is ugyan ezeket jelölik majd a skála számai.



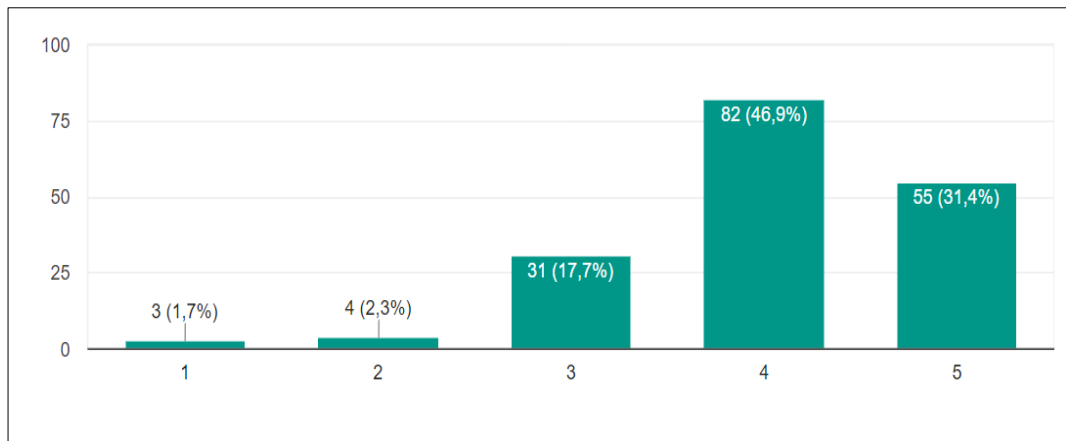
11. ábra: Elégedettség a hévízi éttermekkel
Forrás: saját kérdőív

A fenti diagram mutatja az eredményeket, az oszlopokon a kitöltők számát, és százalékos arányukat látjuk. A legtöbben 4-es értékelést adtak Hévíz vendéglátóhelyeire, 72 fő ami az „elégedett voltam” válasznak felel meg. A „nagyon elégedett voltam” 5-ös értékelést 42 fő adta meg, 30 fő közepes értékelést adott, 3 fő 2-es, mindössze 2 fő pedig 1-es választ adott.

Összességében kijelenthető, hogy az emberek nagy része elégedett a város éttermeinek kínálatával és minőségével.

Éttermek Zalakarosban

„Kérem, értékelje egy 1-5 skálán, hogy mennyire volt elégedett Zalakarosban az éttermekkel és azok kínálatával!”



12. ábra: Elégedettség a zalakarosi éttermekkel
 Forrás: saját kérdőív

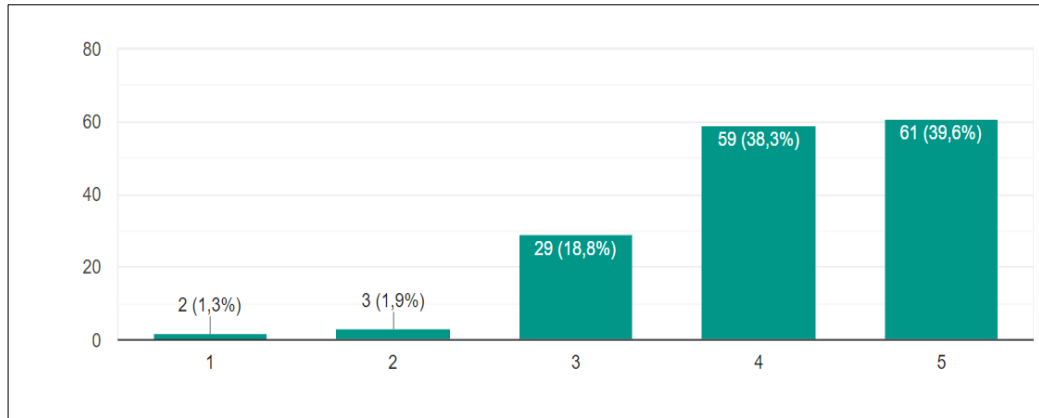
Az előző kérdéshez hasonlóan itt is egy diagram segítségével szemléltetem az adatokat, erre a kérdésre 175 válasz érkezett. Nagyon hasonló eredmények születtek Zalakaros és Hévíz esetében. Itt is az „elégedett voltam” azaz a 4-es értékelés mellett döntöttek a legtöbben (82 fő), ezt követi a „nagyon elégedett voltam” lehetőség (55 fő), majd a megfelelő, vagy közepesen elégedettek csoportja közepén látható (31 fő), „nem voltam elégedett” 2-es értékelést 4 fő adott, 3 fő pedig egyáltalán nem volt elégedett.

A kérdőívem eredményei azt mutatják, hogy hasonló színvonalat képviselhet a két település, és ez mindenképpen egy magas színvonal, széles választék lehet, hiszen szinte teljesen megegyeznek a vélemények a vendéglátóhelyekről. Negatív visszajelzést elenyészően kevés kitöltő adott.

Szálláshelyek Zalakarosban

„Kérem, értékelje egy 1-5 skálán, hogy mennyire volt elégedett Zalakarosban a szálláshelyekkel és azok kínálatával!”

A kérdőívem utolsó két kérdése a szálláshelyekre vonatkozott, akár csak a vendéglátóhelyeknél, itt is egy ötfokozatú skálán kellett kifejezni az elégedettséget általánosságban. A következő ábrán az eredmények láthatóak, az oszlopokon jelölve a kitöltők száma és százalékos aránya.

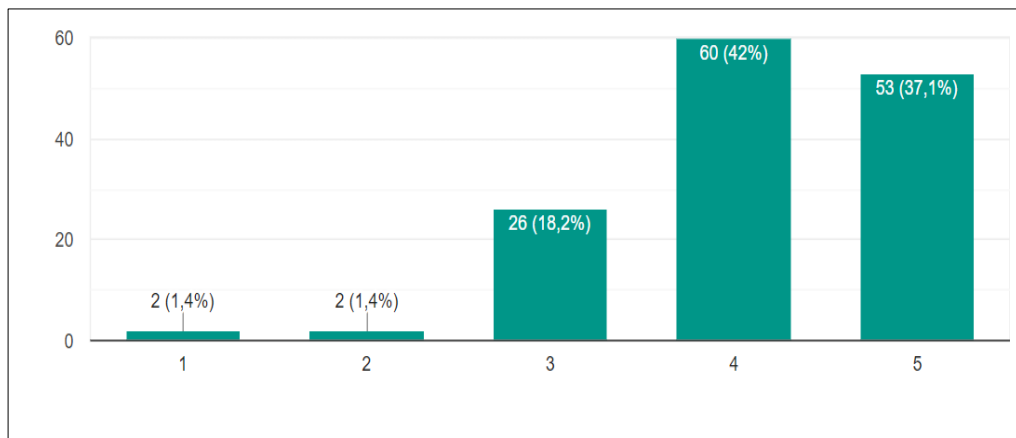


13. ábra: Elégedettség a zalakarosi szálláshelyekkel
 Forrás: saját kérdőív

Erre a kérdésre 154 válasz érkezett, a válaszadók többsége elégedett (59 fő), vagy nagyon elégedett (61 fő) volt a szálláshelyekkel kapcsolatban. 29 fő közepesen, 3 fő nem volt elégedett, 2 fő pedig nagyon nem volt elégedett a szálláshelyekkel.

Szálláshelyek Hévízen

„Kérem, értékelje egy 1-5 skálán, hogy mennyire volt elégedett Hévízen a szálláshelyekkel és azok kínálatával!”



14. ábra: Elégedettség a hévízi szálláshelyekkel
 Forrás: saját kérdőív

A kérdésre 143 válasz érkezett. A legtöbb válaszadó, 60 fő (42%) 4-es értékelést, 53 fő (37,1%) 5-ös, (18,2%) 26 fő 3-as, 2-2 fő pedig, (1,4%) 1-es illetve 2-es értékelést adott. Ha az előző kérdés diagramját és ezt összevetjük, látszik, hogy arányaiban szinte azonos eredményeket kaptunk. Mindkét város esetében többségében a szálláshelyekkel és a vendéglátóhelyekkel is elégedettek voltak a kitöltők.

4.1 Hipotézisvizsgálat

1. Hipotézis:

„Zala megyében a leggyakrabban látogatott fürdőváros Zalakaros.”

A felmérés eredményei alapján kiderült, hogy bár Zala megyében számos fürdőváros található, a belföldi turisták közül legtöbben Zalakarosba látogattak el eddig. A 202 kitöltő közül 178 fő, tehát 88,1% választotta ezt a lehetőséget, míg Hévíz a rangsorban a második helyen végzett, 138 fő, azaz a válaszadók 68,3%-a jelölte ezt a lehetőséget. Ezen információk alapján az első fő hipotézisem bizonyosságot nyert. Az alhipotézisem egyikével azt állítottam, hogy belföldi látogatók közül a legtöbben Zala megyéből érkeznek a fürdőkhöz. A teszt 202 kitöltője közül 150-en (74,3%) Zala megyében élnek, mely mellett a többi megyéből elenyésző mennyiségű válasz érkezett. 1 kitöltő Csongrád megyéből, 1 Fejér megyéből, 1 Vas, 1 Veszprém megyéből, 2 Hajdú-Bihar, 4 Somogy megyéből, 36 Pest megyéből (17,8%), 6 kitöltő (3%) az „egyéb” kategóriát választotta, így valószínűsíthető, hogy külföldön élnek. Így a másodlagos hipotézisem is beigazolódott. A másik alhipotézisem, miszerint, a belföldi turisták körében az egynapos látogatások a gyakoribbak a zalai fürdővárosokban szintén igaznak bizonyult. A felsorolt 8 város közül, (Zalakaros, Hévíz, Kehidakustány, Zalaszentgrót, Zalaegerszeg, Lenti, Bázakerettye, Letenye) a válaszadók 70,1%-a, 136 fő egynapos látogatást, 29,9% azaz 58 fő pedig többnapos látogatást tett a kérdőív eredményei szerint.

2. Hipotézis:

„A városok közti döntést leginkább befolyásoló tényező a fürdőik és azok kínálata”

A fő hipotézisem szerint a két város gyógyfürdői és azok kínálata valamint szolgáltatásai alapján döntenek az emberek a helyek közt. Nagyon hasonló színvonalban, és még lokáció szerint is közel van egymáshoz a két település, így hasonló rétegeket vonzhatnak, mégis kíváncsi voltam mi áll a döntések hátterében. Az eredmények pedig a következőképp alakultak: Mely tényezők befolyásolják leginkább, hogy egyik illetve másik város mellett döntsön? Több

opció is választható volt. 202 kitöltő közül 102 fő (50,5%) választotta a „fürdők és szolgáltatásaik” lehetőséget, mely egy kimagasló mennyiség a többi válaszhoz viszonyítva. A többi döntést befolyásoló tényező közel azonos arányban fontos az embereknek, 74 szavazat (36,6%) a jobb megközelíthetőségre, 72 szavazat (35,6%) több szolgáltatásra, „holtversenyben” van 68 szavazattal (33,7%) a kedvező árak és a helyről adott pozitív visszajelzések. A nagyobb programkínálatra 65 szavazat (32,2%) érkezett, 56 szavazat (27,7%) a város imázsára, 50 szavazat (24,8%) a” több/jobb látnivalók” lehetőségre, 23 szavazat (11,4%) az "egyéb „lehetőségre érkezett. Így kijelenthető, hogy a fő hipotézisem igaznak bizonyult. A másodlagos hipotézisem a látogatók korára vonatkozott: „a fürdők látogatói túlnyomóan 60 év felettiék Hévízen és Zalakarosban”. Az eredmények azt mutatják, hogy abból a 178 főből, akik jártak már Zalakarosban, összesen 16 fő 60 évnél idősebb, Hévízen pedig 138 kitöltő járt már, akik közül 12 fő 60 év feletti. A 16 fő közül mindenki járt a Zalakarosi Fürdőben, a 12 fő közül azonban összesen 8-an jártak Hévízgyógyfürdőben. A 30-60 év közötti kitöltők száma 100 fő, közülük 97-en jártak már Zalakarosban, 73 fő pedig már tett látogatást Hévízen. Azok, akik nem csak a városokban, hanem azok fürdőiben is jártak, Zalakarosban 177-en voltak, Hévízen pedig 115-en. A Zalakarosi Fürdőben 96 fő 30-60 év közötti, Hévízgyógyfürdőben pedig 61 fő 30-60 év közötti kitöltő járt már. Az eredmények tehát ellentmondásosak, mivel a középkorú 30-60 év közötti korosztály van többségben a fürdőkben mindkét esetben. A másodlagos hipotézisem tehát nem lehet egyértelműen beigazolni. A másik két alhipotézisem összefügg egymással, mondhatni kiegészítik egymást. Zalakarosba inkább az élményrészleg, a megújult szaunavilág, a csúszdapark az aktív pihenés miatt járnak a vendégek, míg Hévízre kimondottan a gyógyvíz hatásai miatt. „Járt már Ön a Zalakarosi Fürdőben? Amennyiben igen, mik voltak látogatásának a fő motivációi?”- szerepelt a kérdés a tesztben. Az eredmények azt mutatták, hogy a legtöbben valóban az élményfürdőt, aktív kikapcsolódást választották, szám szerint 150 fő (74,3%) a második legtöbb szavazat, szám szerint 75 (37,1%) a gyógyvíz jótékony hatásaira érkezett. A lehetőségek széles skálája egyre több korosztályt céloz meg így mára szinte túlnövik a gyógyulni vágyókat az élményt keresők. Ez a hipotézisem tehát igaznak bizonyult. Ugyan ezt a kérdést Hévízre vonatkozóan is feltettem a kérdőívemben, melyre legtöbb szavazat a „nem jártam még ott” lehetőségre érkezett ez számszerűsítve 87

szavazat (43,1%). Ha ezt nem vesszük számításba, a fennmaradó 115 kitöltő között a gyógyvíz jótékony hatásaira 78 fő (38,6%), az „egyéb” lehetőségre 33 fő (16,3%), az aktív pihenésre 24 fő (11,9%), iszappakolásra 11 fő (5,4%), súlyfürdő és gyögmasszázsokra 10 fő (5%) szavazott. Így a hipotézis bizonyosságot nyert.

3. Hipotézis:

„A vendégek elégedettebbek Hévízgyógyfürdővel, mint a Zalakarosi Fürdővel”

Saját tapasztalataim alapján több kritikát hallottam eddig a Zalakarosi Fürdőről, mint a Hévízi Tófürdőről, ám ezek a visszajelzések néhány évvel korábban voltak, így az eredmények választ adhatnak a mostani helyzetről. A Zalakarosi Fürdőben 150 fő elégedett volt a szolgáltatásokkal, 11fő (7%) nem. Hévízen 111 kitöltő közül, összesen 4 fő (3,6%) fogalmazott meg negatív észrevételt, kritikát a fürdővel kapcsolatban, a többi válasz vagy elégedettséget, vagy kimagasló elégedettséget sugallt. Arányaiban véve itt nem észlelhető nagy eltérés az elégedettséget tekintve, ám többféle dologra érkezett egyéni észrevétel, negatív kritika Zalakaros esetében, mint Hévíznél. Bár a különbség kicsi, mégis elégedettebbek a válaszadók Hévízgyógyfürdővel, így a hipotézisem bizonyosságot nyert. A következő állításom, hogy a leggyakoribb probléma, panasz a magas belépőárak Zalakaros esetében. A válaszadók közül konkrét kritikát megfogalmazók közül 4 fő a 11 főből (36%), az árakat sokallta, illetve a belépők tartalmát kevesellte. Hévízhez viszonyítva azonban alacsonyabb árakkal találkozunk a Zalakarosi Fürdőben, holott a belépők sokszor több szolgáltatásra is jogosítanak. A többi kritika a tisztasággal, valamint a korszerűsítéssel, felújítással volt kapcsolatos. Mivel a kritikát megfogalmazók kevesebb mint fele volt csupán elégedetlen az árakkal, így a másodlagos hipotézisemet elvettem. Az utolsó hipotézisem szerint azok, akik még egyik városban sem jártak, „vakon” inkább kíváncsiak Hévízre, mint Zalakarosra. Számomra meglepő eredmény született, hiszen a válaszadók több mint fele, 137 fő (67,8%) inkább Zalakarost látogatná meg, 65 fő (32,2%) Hévíz mellett döntött. Úgy véltem, nagyobb érzelmeket, és kíváncsiságot vált ki hazánk egyik ékköve, a Hévízi Gyógytó azokból, akik mondjuk az ország túlsó felén élnek. Vélhetőleg a szolgáltatások egyre bővülő

tára Zalakarosban az, ami ennyi ember figyelmét felkeltette. A hipotézis tehát elutasítom.

Így az előzetesen felállított három fő hipotézisem igaznak bizonyult.

5. ÖSSZEGZÉS

A szekunder kutatásomból kiderült, hogy Zalakaros az utóbbi években történelmi sikereket ért el a vendégéjszakák számának tekintetében, a 2018-as évi növekedése az előzőhöz képest, az országos valamint a régiós mérték sokszorososa. Ezzel sikerült abban az évben kivívnia a legnépszerűbb település címet a belföldiek körében a régión belül. Csakugyan rekordokat dönt Hévíz, 2019-ben a kereskedelmi szálláshelyeken regisztrált vendégéjszakák számának növekedése, országos tendenciákkal megegyező volumenű. A jelenlegi legfrissebb 2019-es országos tendenciák szerint Hajdúszoboszlót Zalakaros, azt pedig Hévíz követi a harmadik helyen belföldi vendégéjszakák tekintetében. Megállapítható, hogy mindkét településen dübörög a turizmus, újabb csúcsokat döntve évről évre „fej-fej mellett haladva” próbálnak az élre törni. Összességében több kereskedelmi szálláshely működik Hévízen, mint Zalakarosban, a kiadható szobák valamint férőhelyek száma is meghaladja a Zalakarosi értékeket. Hévíz eredményesebben tudja értékesíteni kereskedelmi szálláshelyeinek férőhelyeit, a kapacitáskihasználtság-mutatók ezt igazolják. Az árakat tekintve mind a két település fürdői, mind pedig a szálláshelyeik részéről kijelenthető hogy Hévízen magasabb árakkal lehet találkozni. Hévízen a külföldi, míg Zalakarosban a belföldi vendégek töltöttek el több vendégéjszakát a kereskedelmi szálláshelyeken az általam vizsgált periódusban. Az árak és a vendégösszetétel között lehet összefüggés, hiszen Hévíz egy sok szempontból magasabb árkatégoriát képvisel, melyet a külföldi, nagyobb költési hajlandóságú vendégek jobban fogadnak, mint a belföldiek.

Primer kutatásom, saját online kérdőívem eredményei azt mutatják, hogy valóban döntő többségben a városokba látogatások, illetve a köztük való döntés fő tényezője a két fürdő. A települések egyéb látnivalói, programjai sem a város imázsa nem befolyásolják oly mértékbe a turistákat, mint a pihenni, feltöltődni, gyógyulni vágyás igénye a két fürdő valamelyikében. Az emberek többsége, ha választhatna, inkább Zalakarosba látogatna el, mint Hévízre. Mivel a kérdőívemet főként belföldön élő magyarok töltötték ki, összefüggés lehet az imént említett költési hajlandósággal. Mindkét város esetében olyan egyéb látnivalók nyerték el leginkább az emberek tetszését a teszttem szerint, melyek valamilyen fizikai

aktivitást vesznek igénybe, vagy mozgáshoz kötődnek. Hévíz esetében a sétálóutca magasan a legkedveltebb, Zalakarosban pedig a kilátó, valamint az Ökopart kapta a legtöbb szavazatot. A szállás és a vendéglátás minősége mindkét település esetében azonos elégedettséget mutat az eredmények szerint.

Az előzetesen felállított elsődleges hipotéziseim mind igaznak bizonyultak. Zala megye legnépszerűbb települése a belföldiek körében Zalakaros lett, Hévíz a második helyen áll. Habár a tesztemből az is kiderült hogy az emberek többsége akár órákat is hajlandó utazni kikapcsolódás céljából, Zala megyéből érkeznek a legtöbben a fürdőkbe. Ez a tartózkodási idő hosszával lehet kapcsolatban, az emberek többsége ugyanis egynapos utazást tervez Zalakarosba és Hévízre. Akik távolabbi országrészekből, megyékből érkeznek általában több napot töltenek el a fürdővárosokban. Összességében elégedettebbek Hévízgyógyfürdővel az emberek, mint a Zalakarosi Fürdővel a mintám alapján. Ennek oka a két komplexum méretbeli különbsége is lehet, sokan a tisztasággal, illetve bizonyos fürdőrészek nyitvatartásával kapcsolatban fogalmaztak meg negatív kritikát Zalakaros esetében. Egy nagyobb létesítményt, sokkal több medencével, sokkal több mosdóval, étteremmel sokszor bonyolultabb tisztán tartani, és minden szegletét az év minden napján üzemeltetni mint egy kisebb területen elhelyezkedő tófürdőt.

Egyértelműen nem lehet kijelenteni, hogy melyik város idegenforgalma fog nagyobb mértékben fejlődni a jövőre nézve. Mindkét város folyamatos beruházások, és fejlesztések színtere, ami talán megállapítható, hogy míg Zalakaros konkrétan a Zalakarosi Fürdő bővítését és korszerűsítését helyezi előtérbe, Hévíz inkább a városi szintű fejlesztéseket, szálláshelybővítéseket helyezi prioritásba. Mindkét város önkormányzata a városi rendezvények népszerűsítésében, a város arculatának folyamatos modernizálásában, a fiatalabb korosztályok bevonásában, és az általános minőség javításában látja a lehetőségeket.

6. FELHASZNÁLT IRODALOM

Boda, L., 2016. *Fürdők és fürdőhelyek a Dunántúlon*. Szombathely: B. K. L. Kiadó

Booking.com, 2020. *Hévíz 389 szállással várja*. [online] Elérhető: <https://www.booking.com/city/hu/zalakaros.hu.html> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.29].

Booking.com,s.a *Szállodák és szállások Zalakaroson*. [online] Elérhető: <https://www.booking.com/city/hu/zalakaros.hu.html> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.20].

Boros, Sz. & Mondok, A. & Várhelyi, T., 2012 *Az egészségturizmus szolgáltatásai és menedzsmentje*. Szolnok: Szolnoki Főiskola

Csodalatosbalaton.hu, 2018. *Újabb szálláshelyfejlesztések Hévízen*, [online] Elérhető: <https://csodalatosbalaton.hu/hirek/heviz/szallashely-fejlesztések-hevizen-szalloda-panzio-hotel-aquamarin/> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.28.].

Dr. Budai, Z. & Székács, O., 2001. *A magyar egészségturisztikai kínálat alakítása a különböző célcsoportok igényei szerint*. Turizmus Bulletin, 4, p. 3

Hetfa.hu, *Hévíz városfejlesztési Stratégiai programterve 2014-2020*. [online] Elérhető: http://hetfa.hu/wpcontent/uploads/H%C3%A9v%C3%ADz_VFSP_2014_0215.pdf [Hozzáférés dátuma: 2020.03.28.].

Heviz.hu, 2020 *Rekord Vendégéjszaka-szám, rekord költségvetés Hévízen*. [online] Elérhető: <https://www.heviz.hu/hu/hirek/hir/rekord-vendegejszaka-szam-rekord-koltsegvetes-hevizen> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.28.].

Hotelspaheviz.hu, 2018. *Szent András Reumakórház*. [online] Elérhető: <https://hotelspaheviz.hu/szent-andras-reumakorhaz> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.29].

Korokesborok.heviz.hu, 2014. *Korok és Borok-Egregy: Tematikus Sétaút Hévíz Egregy városrészében*. [online] Elérhető: <http://korokesborok.heviz.hu/> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.29].

Michalkó, G. & Rátz, T., 2011. *Egészségturizmus és életminőség Magyarországon: Fejezetek az egészség, az utazás és a jól(l)ét magyarországi összefüggéseiről*. Budapest: Magyar Tudományos Akadémia földrajztudományi kutatóintézet

Nyugat.hu,2018. *Egy zalakarosi hotel lett az év szállása - Egyetlen Vas megyei sincs a megannyi díjazott között.* [online] Elérhető: <https://www.nyugat.hu/cikk/ev-szallasa-dij-2018> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.22]

Sinka G., 2018. *Hévízi tó és környéke.* Természetbúvár, 73.évf 6sz. p. 25

Smith, M. & Puczko, L., 2010. *Egészségturizmus, gyógyászat, wellness holisztika.* Budapest: Akadémiai Kiadó.

Termalfurdo.hu,s.a *Hévízi sétálóutca.* [online] Elérhető: <https://www.termalfurdo.hu/latnivalo/hevizi-setaloutca-167> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.30]

Turizmus.com, 2019. *Hévíz, Mórahalom, Zalakaros a Magyar Fürdőinnovációs Díj nyertesei.* [online] Elérhető: <https://turizmus.com/utazas-kozlekedes/heviz-morahalom-zalakaros-a-magyar-furdoinnovacios-dij-nyertesei-1167301> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.22.].

Turizmus.com, 2019. *Történelmi siker a zalakarosi turizmusban.* [online] Elérhető: <https://turizmus.com/desztinaciok/tortenelmi-siker-a-zalakarosi-turizmusban-1162304> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.30]

Turizmus.com, 2020. *Balatoni turisztikai toplista: Hévíz, Füred, Siófok az élen.* [online] Elérhető : <https://turizmus.com/desztinaciok/balatoni-turisztikai-toplista-heviz-fured-siofok-az-elen-1168856> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.30]

Wikipédia.hu,s.a *Zalakaros.* [online] Elérhető: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Zalakaros> [Hozzáférés dátuma: 2020.03.20]