

**BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM**  
**Kereskedelmi, Vendéglátóipari**  
**és Idegenforgalmi Kar**

**Az önkéntesek hatásai és lehetőségei a belföldi sportturizmus  
tükrében**

**Konzulens:**  
Barka Nikoletta  
Sport Iroda Vezető

**Készítette:**  
Manhertz Liza  
turizmus-vendéglátás  
Egészség-, Sport- és Ökoturizmus  
4. évfolyam  
2024

Budapesti Gazdasági Egyetem  
Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

### Eredetiségi nyilatkozat a szakdolgozatról/projektmunkáról

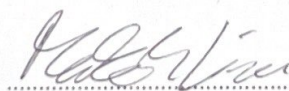
Hallgató adatai	
Név, neptun-kód	Manhertz Liza I O H M Q G

Szakdolgozat/projektmunka adatai	
Szakdolgozat/projektmunka címe	Az önkéntesek hatásai és lehetőségei a belföldi sportturizmus tükrében
Témavezető	Barka Nikoletta

Alulírott, Manhertz Liza büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a csatoltan bírálatra és védelemre beadott szakdolgozatban/projektmunkában foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

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. Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatot/projektmunkát az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá. Tudatában vagyok annak, hogy plágium (más munkájának sajátomként történő feltüntetése) esetén a szakdolgozat/projektmunka érvénytelen, ezért elutasításra kerül.

Budapest, 2024. 05. 03.



Hallgató aláírása

## Absztrakt

A szakdolgozat célja a sportturizmus és sportesemények szervezésében részt vevő önkéntesek szerepének és hatásának vizsgálata a turisztikai és sportmenedzsment kontextusában. Az esettanulmány középpontjában a magyarországi sportesemények állnak, melyek során az önkéntesek jelentős szerepet játszottak a rendezvények sikeres lebonyolításában és a sportturisztikai hatások megértésében. A szakdolgozatban sportesemények szervezőivel készített mélyinterjúkon és önkéntesekkel, valamint nézőkkel folytatott fókuszcsoporthoz tartozó interjúkon keresztül tettem kísérletet a téma mélyebb megértésére. Az eredmények alapján megállapítható, hogy az önkéntesek aktív részvételükkel és munkájukkal jelentős értéket teremtenek a sportturizmus területén. Az önkéntesek pozitív hozzáállása, elkötelezettsége és képességei növelik a sportesemények sikerességét és vonzerejét a turisták számára. A tanulmány további kiemelt pontjai közé tartozik az önkéntesek menedzselése, a kommunikáció fontossága az önkéntesek és szervezők között, valamint az önkéntesek élményének és fejlődésének szerepe a hosszú távú elköteleződésben és visszatérésben. Az eredmények alapján megállapítható, hogy a megfelelő önkéntes programok és menedzsment stratégiák kulcsfontosságúak a sportturizmus és sportesemények hatékony és sikeres szervezésében, ami közvetlenül hatással van a helyi imázsra.

## Abstract

This thesis aims to study the role and impact of volunteers involved in the organisation of sports tourism and sport events in the context of tourism and sports management. The case study focuses on sport events in Hungary where volunteers play a significant role in the successful management of events and in understanding the impact of sport tourism. In this thesis, I have attempted to gain a deeper understanding of the topic through in-depth interviews with sport event organisers and focus group interviews with volunteers and spectators. The results show that volunteers create significant value in the field of sports tourism through their active participation and work. The positive attitude, commitment and skills of volunteers increase the success and attractiveness of sport events for tourists. Other highlights of the study include the management of volunteers, the importance of communication between volunteers and organisers, and the role of volunteer experience and development in long-term engagement and return. The findings suggest that appropriate volunteer programmes and management strategies are key to the effective and successful organisation of sports tourism and sporting events, which has a direct impact on local image.

## TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK .....	1
1. BEVEZETÉS.....	2
1.1. SZAKDOLGOZAT FELÉPÍTÉSE .....	3
2. ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG, KI AZ ÖNKÉNTES?.....	5
3. ÖNKÉNTESSEK SZEREPE A SPORTTURIZMUSBAN.....	6
3.1. AZ ÖNKÉNTESSEK MOTIVÁCIÓJA, KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT .....	8
4. SPORTESEMÉNYEK HATÁSA A TURIZMUSRA.....	11
4.1. A SPORTESEMÉNYEK GAZDASÁGI HATÁSAI .....	12
5. MAGYARORSZÁGON RENDEZETT NEMZETKÖZI SPORTESEMÉNYEK .....	15
5.1. SPORTÖNKÉNTESSEK ÉS A BELFÖLDI TURIZMUS FÉNYÉBEN.....	16
6. KUTATÁSI MÓDSZEREK .....	19
7. EREDMÉNYEK ELEMZÉSE.....	20
8. KONKLÚZIÓ.....	35
9. ÖSSZEGZÉS .....	40
10. FÜGGELÉKEK, MELLÉKLETEK .....	42

## 1. BEVEZETÉS

Élőben, szinte karnyújtásnyira szurkolni a kedvenc sportolónknak sosem volt egyszerűbb, mint ma: a fapados légitársaságok, a nyitott határok és a széles tömegek számára elérhető áron megvásárolható belépőjegyek mind hozzájárultak a sportturizmus fellendüléséhez. Magyarországon különösen hangsúlyos a szektor növekedése az elmúlt években, hiszen Budapest számtalan nemzetközi sporteseménynek ad otthont, vonzóvá téve a sportrajongók és turisták számára egyaránt. A sportturizmus világa évek óta lenyűgözi az embereket, és nem véletlenül. A sportturizmusban rejlő lehetőségek és kihívások megismerése személyes és szakmai érdeklődéséből ered. Részt vettem több sportrendezvényen önkéntesként, szervezőként és sportolóként egyaránt, melyek során széles körű tapasztalatokra tettem szert a rendezvények szervezésétől a lebonyolításig. Ezen élményeim során alakult ki bennem a vágy afelé, hogy mélyebben megismerjem és megértsem a sportturizmus jelentőségét és hatásait. A szakdolgozatom célja, hogy feltárja az önkéntesek szerepét a nemzetközi események sikerében és a belföldi turizmus fejlődésében Magyarországon. Kiemelt figyelmet szentelek az önkéntesek motivációjának és érdeklődésének megértésére, melyek általában az élményekre, tapasztalatokra és közösségi részvételre irányulnak.

Magyarországon évről évre nő azon nemzetközi sportesemények száma, melyek nem csupán a sport szerelmeseit vonzzák, hanem jelentős turisztikai bevételt is generálnak. E trend miatt hangsúlyosabbá válik az önkéntesek szerepe a sportesemények sikeres lebonyolításában. Egy sporteseményt az egyéni tapasztalatok teszik azzá, ami; legyen szó nézőről, sportolóról vagy önkéntesekről, az esemény végén végül mindenki pozitív élményekkel szeretne gazdagodni. A pozitív impressziók egyértelműen nem jöhetnek létre az önkéntesek támogatása nélkül, ezért fontos megérteni, hogy milyen módon járulnak hozzá az önkéntesek a sportturizmus sikeréhez és fenntarthatóságához.

Az alábbi kutatás fő célja, hogy feltárja a sportesemények önkénteseinek motivációit, valamint bemutassa, hogy milyen teljes körű hatásokat gyakorolnak az eseményekre és a turizmusra. Arra keresi a választ, hogy mi motiválja az önkénteseket arra, hogy szabad idejüket feláldozzák egy sportesemény támogatásáért, és milyen szerepet játszanak ezek előkészítésében és lebonyolításában. A kutatás célja, hogy eredményeivel hozzájáruljon a sportturizmus hatékonyabb és fenntarthatóbb fejlődéséhez, valamint az önkéntesség szerepkörének méltó elismeréséhez. A kutatás ezen felül vizsgálja az önkéntesek által vállalt szerepek és tevékenységek hatásait a turisztikai élményre és elégedettségre, továbbá a sportturizmus különböző aspektusaira, különös tekintettel a helyi közösségekre, turisztikai célpontokra és a gazdasági szereplőkre.

A Magyarországon megrendezett nemzetközi események ezen dimenziójáról még nem született akadémiai kutatás. Tudományos szakirodalom hiányában a szakdolgozatomban a külföldön

és belföldön megrendezett rendezvényeket és ezek önkénteseit veszem alapul. Az alapvető gazdasági és társadalmi különbségek miatt más államokkal nehéz lenne összehasonlítani a magyar helyzetet, így a kutatás erre nem vállalkozik. A KSH (2022) adatai alapján 2020-as évben Magyarországon 30 645 fő végzett önkéntes tevékenységet a sport kategóriában. Az adatok reprezentativitása megkérdőjelezhető, hiszen 2020 márciusában kezdődött Magyarország lezárása, amikor is a COVID járvány miatt mindenkinek otthon kellett maradnia és az eseményeket is csak zártkörűen, szigorú korlátozások mellett lehetett megtartani (amelyik nem lett elhalasztva). Az előbb említett önkéntesek száma 1 év alatt, 2021-ben már 41 123 főre növekedett a KSH (2022) által kiadott elektronikus dokumentum szerint. Már ebből az adatból is megfigyelhető az önkéntesekre való igény a sport területén hiszen a COVID vírus miatt szigorú korlátozásokkal lehetett csak eseményeket szervezni, ennek ellenére egyharmadával nőtt a segítők száma csupán egy év alatt.

### **1.1. SZAKDOLGOZAT FELÉPÍTÉSE**

A kutatási kérdések megválaszolása érdekében a szakdolgozatomat a következőképpen építettem fel: először a téma alapos megértéséhez és megismeréséhez szekunder kutatást végeztem hazai és nemzetközi szakirodalmak segítségével, majd a kvalitatív kutatási módszert választva felvettem a kapcsolatot a témában jártas emberekkel és primer kutatásként interjúkon keresztül elemeztem az eredményeket, amikből együttesen vontam le konklúziókat és írtam javaslatokat. A fentiek segítségével arra törekedtem, hogy minél alaposabban elemezzem a sportesemény-önkéntes kapcsolatot az önkéntesek nézőpontjából és bemutassam az önkéntesek munkájának mindkét oldalát: mit kap és mit ad az önkéntes.

Az esemény hatásai egyértelműen nem jöhetnek létre az önkéntesek támogatása nélkül. Az önkéntesek hamarabb elköteleződnek egy „egyszeri” alkalmi feladat iránt, amiért cserébe az élményt, tapasztalatot és egyéb jutalmakat, jellemzően tárgyakat kapnak. Ezzel minden szervező tisztában van.

De vajon mi az, ami közvetlen vagy közvetve az önkéntesek érdeme a turizmusban? Ez a kutatásom fő kérdése. További kérdésekre keresem a dolgozatomban a választ:

- Hogyan befolyásolják az önkéntesek a sportturizmust?
- Milyen hatása van az önkéntes tevékenységeknek a sporteseményekre?
- Hogyan befolyásolják az önkéntesek tevékenységei a sportesemények előkészítését és lebonyolítását?
- Milyen a turisták élménye és elégedettsége, az önkéntesekről a sportesemények szervezésében és lebonyolításában?

A primer kutatáshoz kvalitatív módszerrel dolgoztam, ahol minőségi kérdéseimre kerestem a választ interjúk és egy fókuszcsoport-beszélgetés segítségével. A konkrétabb és szubjektívebb

válaszok segítettek a kutatás következtetéseinek levonásában és a konklúzió megfogalmazásában. Célom, hogy feltárjam, milyen hatást gyakorolnak az önkéntesek a turizmusra, hogyan járulnak hozzá a sportesemények sikeréhez és milyen élményeket visznek magukkal, amelyek hozzájárulnak Budapest vagy más desztinációk turisztikai vonzerőjéhez.

Ezen módszertani megközelítések alapján szeretném bemutatni az önkéntesek szerepét és hatását a sportturizmusban, valamint lehetőséget teremteni arra, hogy konkrét és alapos következtetéseket vonjak le a kutatás végén.

## 2. ÖNKÉNTES TEVÉKENYSÉG, KI AZ ÖNKÉNTES?

Ki az önkéntes? Erre a kérdésre nincs egyértelmű válasz, pedig sokan sokféleképpen próbálták definiálni ezen fogalmat. A többféle megfogalmazást aszerint is meg lehet különböztetni, hogy ezt melyik évtizedben tették, ugyanis a 2000-es évek elején teljesen máshogy gondolkodtak az önkéntesről, mint napjainkban. Juknevičius és Savicka (2003) szerint az önkéntes egyesületekben fontos a részvétel, így tudnak az emberek integrálódni a társadalomba és részt venni a demokráciában. A KSH (2012) dokumentuma szerint három feltételnek kell teljesülnie ahhoz, hogy valakit önkéntesnek számítsanak a felméréseik során. A feltételek szerint az önkéntesek közvetlenül, saját akaratból és a háztartásukon kívül élők számára tevékenykedtek, dolgoztak (KSH, 2012). A tág fogalommal így többen is beletartoznak az önkéntes kategóriába, mint azt a közvélemény gondolja.

A sportönkéntesek meghatározásánál egy szűkebb értelmezést érdemes használni, hiszen egy sporteseményhez közvetve vagy közvetlenül, a szabadidejük feláldozásával járulnak hozzá az esemény sikerességéhez. A sportönkéntes szerepének pontos definiálásával eddig még nem próbálkozott a tudományos társadalom, ezáltal a fogalom szabadon értelmezhető. Azonban arról konszenzus van akadémiai körökben is, hogy a sportönkéntesek feladata meghatározó szerep, az ő viselkedésükkel és feladataikkal nem csak az eseményt, de a rendező ország imázsát is nagyban befolyásolják (Szóts, 2012). A sporteseményen résztvevő önkéntesek hozzájárulnak a sport társadalmi és gazdasági értékéhez, különösen közösségi szinten, valamint a nagy sportesemények, például a világbajnokságok és nemzeti kupák/bajnokságok, illetve az olimpiai, paralimpiai vagy nemzetközösségi játékok lebonyolításában nyújtott segítséggel.

Míg az önkéntes szabad akaratából, szabad idejében, jövedelemszerzés nélkül segíti a közösséget egy általában nemes célért, addig a sportönkéntes hasonló motivációkkal és indokokkal kizárólag a sportesemények lebonyolítását segíti.



### 3. ÖNKÉNTESÉK SZEREPE A SPORTTURIZMUSBAN

Az önkéntes és a sportönkéntes meghatározása közötti különbséget elsősorban csak a 'sport' szónak tulajdoníthatnánk. Közelebbről megnézve, ha valaki sporteseményen önkéntes, a motivációi, a hajlandósága is megváltozik, ugyanúgy a szervezők is próbálják megadni azt, amiért az önkéntesek szabadidejük feláldozva segítenek a lebonyolításban. Ezek által már nem csak a más érdekeit segítő tenni akarás, hanem egy csoporthoz való tartozással a társadalom egészségi és mentális állapotát növeli, ami a mentálhigiénés funkciók javításához járul hozzá, továbbá a beilleszkedést és a személyiség fejlesztését segíti, amivel mentálhigiénés funkciók javulnak (Fényes & Kiss, 2011).

A sportturizmus definiálásához a sport és turizmus metszéspontját kell alapul venni, a kettő nagy fogalomból azonban nem minden tartozik a sportturizmushoz. A sport esetében a fizikai tevékenységek és a sporttudományi területek háttérre tartozik ide. A turizmusból a környezetváltozással való élményszerzés lesz a metszéspont, illetve szintén az ezeket a háttérben segítők. Az említettek közül megállapítható, hogy a sportturizmus alapját a sporttevékenységek és az utazás képezik, amelyek a fizikai aktivitást és az utazást ötvözik. A tudományterület e kettős alpra épül, mind rendszerként, mind termékként (Marton, 2016).

A sportturizmus definíciója a kutatások előrehaladtával fejlődött. A kutatók világszerte ezekre az alapokra támaszkodva határozták meg a területet. Ahogy a kutatások változtak és differenciálódtak, úgy bővült a sportturizmus fogalma az évek során. Egyértelmű, hogy a sportturizmust teljes mértékben modern piaci alapokon működő terület, amikor termékekről és fogyasztási szokásokról beszélünk, ugyanakkor nem szabad elhanyagolni a sport társadalmi vagy egészségügyi jelentőségét sem. Ráadásul előre tekint a további fejlődésekre, amelynek egyik leghatékonyabb módszere a tudományos kutatómunkák legkülönbözőbb és szélesebb körűtekintése (Marton, 2015).

Az eseményen túlmutató hatások nem állnak meg a szorosan kapcsolódó sikerességnél és profitnál, a közösségekre és az aktív polgárookra is nagy hatással vannak az ilyenfajta rendezvények, akik támogatják az eseményt és közösségük fejlesztését. Ennek pénzügyi értéke gyakran felbecsülhetetlen (Doherty, 2009). A sporteseményekben résztvevő segítők jelentkezésének indokait egyesével érdemes megvizsgálni. Az önkéntesek motivációi eltérhetnek több tényező alapján, például korosztály vagy érdeklődési kör szerint. Egy jelentős sporteseményen résztvevő egyén számára a leggyakrabban tapasztalható motivációs tényezők közé tartozik a hazafias érzés és a hozzájárulás vágya az országához, az emberek közötti kapcsolatok építése és barátságok kialakítása, valamint a hasznosnak érzett tevékenységben való részvétel (Minnaert, 2012). A sportönkéntesek között nagy befolyásoló tényező a személy sportoló vagy nem sportoló léte is. Nagy, Paár és Laczkó (2022) kutatásának kitöltőinél ez megfigyelhető volt, a rendszerességgel sportolók 13,7%-a önkéntesként

vesz részt sporteseményeken, ellenben azokkal, akik nem sportolnak; utóbbiaknak csak 1,6%-a vállal önkéntes munkát a sportban. Az Eurobarométer felmérései alapján 2010-ben az európai önkéntesek döntő többségben sportkluboknál vagy szabadtéri tevékenységekkel foglalkozó kluboknál végeztek feladatokat.

A sporteseményekről általánosságban elmondható, hogy az önkénteseknek előzetesen egy általános tréninget szerveznek, ahol meg kell ismerniük a szervezet küldetését, céljait és célkitűzéseit, illetve ezzel együtt az alapértékeket kell megérteniük. A szerepspecifikus tréning előfordulhat, hogy csak helyszínbejárásból áll, ahol többnyire a konkrét, viszonylag egyszerűen és könnyen követhető feladatokat beszéljük át az önkéntesekkel. A bonyolultabb feladatokhoz egy „vezetőt” kapnak, aki végig kíséri a segítőköt a feladatokon keresztül. Fontos, hogy tisztázva legyen hol kezdődik és ér véget a felelősségük, bármiféle hiba vagy baleset elkerülése végett. Az önkéntesek, akár csak a társadalmunk, nagyon különböző személyiségjegyekkel rendelkeznek. Így a segítők menedzseléséhez egy jól kidolgozott programtervet kell készíteni, ami mindkét fél igényeihez illeszkedik (Lorne J., 2017).

Fontos felismerni, hogy ezen sportesemények létrejötte elképzelhetetlen lenne a több száz, esetenként több ezer önkéntes segítsége nélkül. A rendezvény szervezői jól tudják, hogy a rendezvény sikere egyaránt függ az önkéntesek által végzett munka színvonalától és a fizetett dolgozók teljesítményétől, ezért kiemelt figyelmet fordítanak az önkéntesekre, és ügyelnek a fizetett munkatársaktól differenciált bánásmódra (Baum & Lockstone, 2007). Az önkéntesség elismerése és népszerűsítése céljából először 2001-et az önkéntesség nemzetközi évének ismerte el az Egyesült Nemzetek Szervezete (ENSZ). Az Európai Tanács ajánlására 2011-et az önkéntesség európai évének nevezte ki az Európai Bizottság, az önkéntesség elismerése és népszerűsítése céljából. Magyarország aktívan részt vett ebben a kezdeményezésben egy sor olyan program megvalósításával, amelyek célja a hazai önkéntesség növekedésének elősegítése és kulturális tájának gazdagítása (Fényes & Kiss, 2011).

Annak ellenére, hogy az önkéntesek többnyire tapasztalatlanok a munka világában, akik rendszeresen részt vesznek az eseményeken, szakértelmüket és idejüket adják, pénzbeli juttatás elvárása nélkül. Az önkéntes tevékenység jelentős gazdasági hasznot jelent a fogadó szervezet számára materiális juttatás hiányában a szervezők máshogy kompenzálják az önkénteseket. A rendezvényszervezők így jellemzően nyilvánosan, hivatalos keretek között ismeri el az önkéntesek munkáját, például személyre szóló, nyomtatott leveleken keresztül vagy a hagyományos médiumok segítségével, a nagy nyilvánosság előtt köszönik meg a hozzájárulásokat az esemény lebonyolításában. Egy ajándék nem csak szép gesztus, de hozzájárul a kultúra kialakításához is; nagyobb eséllyel térnek vissza a segítők a szervezők más eseményére is, ha hasznosnak találják a

jelképes juttatást. Ez akár egy egyszerű ruhadarab is lehet, ami az adott esemény logójával van ellátva. Egy rendezvényszervező számára a képzett, motivált önkéntesbázis, amelyre számíthat, felbecsülhetetlen erőforrás (Lorne J., 2017).

Érdemes figyelembe venni, hogy az egyének hajlamosak egy esemény után mérlegelni a jutalmat és a kockázatokat így, ha a befektetett költség meghaladja a megtérülő jutalmat, nem valószínű, hogy az önkéntes újra jelentkezik egy hasonló eseményre (Bang & Chelladurai, 2009).

A sportönkéntes az, akivel a néző és a sportoló is valószínűleg legelőször és legutoljára találkozik a szervező csapatból. Az önkéntesek sokszor az esemény „arcának” számítanak, ezért a szervezőknek elengedhetetlen, hogy figyelmet fordítsanak rájuk és pozitív képet adjanak az eseményről és a szervezőbizottságról (Doherty, 2009). Bizonyítottan egyre népszerűbb a sportönkéntesség, Európában és Magyarországon is.

A kulcsfontosságú segítőkre mindenféleképp érdemes figyelmet és időt fordítani – ami később meg is térül –, hiszen ők találkoznak személyesen a versenyzőkkel, edzőikkel, hozzátartozóikkal és a szurkolókkal. Mindenkinek eltérő motivációi vannak, de vannak visszatérő motivációk, amiket érdemes megerősíteni az önkéntesekben a jövőbeli események önkénteseinek megalapozása végett. Épp ezért olyan fontos az ő munkájuk támogatása és tisztelése, minden szempontból. A kellő időt és energiát ráfordítva az önkénteseket be kell tanítani a rendezvény sikeres lebonyolítása és pozitív utóhatása érdekében. A külső szemnek egy zökkenőmentes lebonyolítást, szervezést nehéznek tűnhet létrehozni, de a megfelelő eszközökkel és praktikákkal megkönnyítik a szervezők dolgát. A kellő időt és energiát ráfordítva az önkénteseket be kell tanítani a rendezvény sikeres lebonyolítása és pozitív utóhatása érdekében. A sportesemények önkéntesei hozzájárulnak a sport társadalmi és gazdasági értékének növeléséhez, különösen közösségi szinten, valamint a nagy sportesemények lebonyolításában nyújtott segítségével. De mitől válik vonzóvá az önkéntes munka valaki számára, főleg úgy, ha mellette nappali tagozatos egyetemista vagy épp teljes állásban dolgozó fiatal felnőtt?

### **3.1. AZ ÖNKÉNTESÉK MOTIVÁCIÓJA, KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT**

Az önkéntesek motivációira a modernizáció nagy hatással van, az önkéntesek már önmaguk fejlesztése vagy kapcsolati háló bővítése miatt vállalnak ingyen munkát és nem csak azért, hogy másokon segítsenek (Silló, 2016). Bartal és Kmetty (2011) kutatásainak alapján a társadalmi normák és a hitrendszer kevésbé motiváló tényező, mint a szociális értékteremtés az önkéntesek részére. A szociális értékteremtés alatt jelen esetben az önkéntesség által létrejött új kapcsolatokat, új barátságokat és ismeretségeket kell érteni.

A magyarországi önkéntesek motivációira Bartal és Kmetty (2011) szerint nagyobb hangsúlyt kellene fordítani, és már a toborzásnál el kell kezdeni megalapozni az azt erős motiváló

tényezőt az egyénben, amit majd az esemény alatt tovább lehet építeni. Így több esély van az önkéntesség elterjedésére is. Fontos tudatni az önkéntesség és az adott tevékenység célját már az elején a résztvevőkkel.

Szerényi, Michalkó és Anestis (2019) által létrehozott kérdőívet körülbelül 2100 önkéntes töltötte ki, akik a 2017 FINA vizes világbajnokság alatt segítették a rendezvény lebonyolítását. Hipotézisük szerint ez a több ezer segítő nemcsak fogyasztásukkal járult hozzá a magyar főváros fiskális bevételéhez, hanem kommunikációjával befolyásolta az emberek Budapestről alkotott megítélését és a város imázsát is. A szerzők úgy gondolták, hogy a játékok alatti attitűdváltozás nemcsak az önkéntesek körében jelentkezik, hanem a munkájuk által másokra is (turisták, nézők, sportolók, más helyszínekre látogatók) is hatással vannak, ami jótékony hatással lehet a város idegenforgalmára. Az önkéntesek kiadásai a világbajnokság idején 17,5%-kal haladták meg a szokásos értéket. A budapesti önkéntesek az átlagosnál mindössze 13%-kal költöttek többet egy hétköznapon, míg a vidéken élő önkéntesek 22%-kal haladták meg az általános fogyasztás mértékét. Ennek egy lehetséges magyarázata az, hogy mindkét csoportban az „egyéb áruk és ajándékok” vásárlására fordított többletkiadások nőttek a legnagyobb mértékben, ebből pedig arra lehet következtetni, hogy ezek a kiadások mind a saját maguknak vagy rokonoknak, barátoknak vásárolt, a világbajnoksággal kapcsolatos ajándéktárgyak. Az önkéntesek Budapesttel kapcsolatos pozitív válaszainak értékelése kiemelkedő fontosságú, mivel az eredetileg 2021-ről 2017-re előrehozott rendezés során felmerült kihívások jelentős része az önkéntesekre hárult. Ők vállalták a legkülönbözőbb panaszok kezelését és megoldását, amelyek az előkészítési idő rövidegéből adódtak. Az önkéntesekre sokkal komplexebb és felelősségteljesebb feladatok hárultak, mint ahogy az egy gondosabban előkészített világbajnokság esetén történt volna. Annak ellenére, hogy számos nehézséggel szembesültek, a válaszadók pozitívan értékelték a lebonyolítás során szerzett tapasztalataikat, így megállapítható, hogy Budapest – mint sportturisztikai desztináció – sikeresen teljesített. Ez a tanulmány kiemelkedő fontosságú a budapesti sportturizmus történetében, hiszen feltárja az önkéntes motivációit, fogyasztói magatartását továbbá a város felé irányuló elkötelezettséget a FINA vizes világbajnokság 2017-es rendezvényével összefüggésben. Az önkéntesek hihetetlen számban jelentkeztek a világbajnokságra, többnyire a fiatalabb generációk köréből (Szerényi, et al., 2019).

2016 óta a magyar érettségi egyik megkerülhetetlen előfeltétele, hogy a középiskolásoknak közösségi szolgálatot végezzenek. Így a diákok már egész korán megismerkednek az önkéntességgel. A KSH adatai szerint 2018-ban a hazai önkéntes tevékenység mértéke meghaladta az ország GDP 1%-át. 2019 kezdetén körülbelül százezer diák vett részt közösségi szolgálatban. Magyarországon 2014 és 2019 között az önkéntesek száma 75%-kal emelkedett. A 2014-ben végzett kutatások szerint

7,47%-a az önkénteseknek gimnáziumban és 6,11%-uk felsőoktatásban tanult, velük együtt a 30 év alattiak 23%-a önkénteskedett. Nagy változást hozott az érettségihez kötött kötelező közösségi munka, amivel 2019-re a 30 év alattiak száma 51,52%-ra nőtt, nagy részben a középiskolásoknak köszönhetően, akiknek 28,07%-uk tevékenykedett már, ellenben a felsőoktatásban tanulókkal, akiknek az aránya majdnem, hogy stagnált (6,33%) (KSH, 2019) (KSH, 2019. I. negyedév).

#### 4. SPORTESEMÉNYEK HATÁSA A TURIZMUSRA

A Turisztikai Világszervezet kalkulációja szerint a sportturizmus a turisztikai ágazatban a leggyorsabban növekvő ágazat. A sportturisztikai ágazat 2016-ban 1,41 billió dollárnyi bevétellel számolt. A világ teljes turisztikai bevételének negyede valamilyen módon a sporthoz köthető. 2019 és 2023 között ezen a területen – a 2020-ban kezdődött pandémia ellenére – több mint 40%-os emelkedés volt tapasztalható. A „sportváros” címért ezek alapján érthető módon nagy a verseny. Budapest a svájci BCW tanácsadó cég a 100 legsikeresebb sportvárosok listáján a 10 helyre került 2023-ban. A rangsorolásnál a sportlétesítmények fejlesztése nagy mértékben számított, illetve az év során rendezett események, mint például a labdarúgó Európa-liga döntője, az augusztusban megrendezett atlétikai világbajnokság és a vizes világbajnokság is döntő szerepet játszottak az előkelő helyezés megszerzésében (Jancsó, 2023).

A nemzetközi rendezvények hatásait három tágabb kategóriába lehet osztani, az előkészületek, a rendezvény alatti és a rendezvény utáni feladatokra, illetve rövid és hosszú távú hatások alapján is meg lehet vizsgálni az eseményeket. Piskóti (2012) megkülönbözteti a nemzetközi rendezvényeket idő, tartalom, jelentőség és egyediség alapján. Többnyire a rendezvény közben történő hatásokon van a hangsúly. A sportesemény ideje alatt a belföldi fogyasztók aktív és passzív sportturistákkal növekszik. Máté (2016) eredményei szerint nemzetközi sportrendezvények Magyarországon többnyire egyéni sportokban megvalósítható, az infrastrukturális lehetőségek miatt. Egy nemzetközi sportesemény megrendezéséhez nem elégendők a megfelelő előkészületek, a városnak már a kiválasztás során ígérnie kell a felkészültséget. A város meglévő sportinfrastruktúra fejlesztésére különös figyelmet fordítanak egy új város bevonásánál. Minden sportrendezvény helyszínének kiválasztása egy hosszú és - feltételezhetően - alaposan átgondolt döntés. Az esemény megrendezése rengeteg hatással jár az országra és a városra nézve (András & Máté, 2016). A nemzetközi eseményeknél egy sokkal összetettebb tervre van szükség általánosságban, különös tekintettel az önkéntesek menedzselésénél is. A megaesemények Roche (1994) szerint a fogadó városról tartósan pozitív képet és identitást adhatnak a nemzeti és nemzetközi médiában, legfőképpen a televízióban megjelenő tudósítások által. A turizmusnak is a hosszú távú pozitív hatásait feltételezik, így a város vezetői és a rendezvényszervezői gyakran állítják, hogy a megrendezvények segítik a helyi polgárok gazdasági és kulturális igényeinek és jogainak kielégítését (Roche, 1994). Egy megaesemény nemcsak azt az országot érinti, ahol rendezik az eseményt, hanem egyértelműen azonosítható, más eseményektől elkülöníthető, a világ által is felismerhető nemzetközi jellemzőkkel is bírhatnak (Roche, 2000). A közvetlen fogyasztás növekszik a rendezvény ideje alatt, elsősorban a belső fogyasztás és a turisztikai átalakítások miatt, hiszen a versenyek idejére több ezer atléta, résztvevő és szurkoló érkezik a városba és az országba. Helyi szinten ide tartozhat a szállítás, a

szállás, a vendéglátás, valamint a különféle rendezvényekhez kapcsolódó szolgáltatások (biztonsági szolgáltatások, áruértékesítés, reklámszolgáltatás értékesítése). A hazai gazdasági versenyt erősíthetik a beruházások, amik nagyrészt magánszektorból érkeznek, a turisztikai szolgáltatások részére (Molnár & Remenyik, 2019). Weiss 2008 szerint a világszerte nagy média elérésekkel rendelkező „megaevents”-ek nagy vonzerővel rendelkeznek a turisták körében. Imázsépítő hatásuk többnyire bebizonyítható, 2006-ban megrendezett világbajnokság után a német népről megváltozott a látogatók véleménye és vendégszerető népek írták le őket (Piskóti, 2012).

Aggodalomra ad okot, hogy a helyi lakosság hogyan fogadja a növekvő számú turistát. Szakértők szerint a sporteseményekből fakadó tömegturizmus megelőzhető, ha a helyieket saját maguk is sportolásra ösztönzik, ezzel is népszerűsítve az egészséges életmódot a városlakók körében. Lyon és Genova speciális sporthelyszínek és rendezvényalkalmazások létrehozásával lépéseket tett a probléma megoldására. Budapesten elsősorban a sikeres és nyereséges rendezvényszervezéssel történő szervezés csillapítja az ellenérzéseket. Az atlétikai világbajnokság közeledtével a város előnye, hogy korábbi nagyszabású rendezvények házigazdája volt. A jegyfoglalási rendszer már az esemény előtt rekordokat döntött a belföldi foglalásoknál (Jancsó, 2023).

A sportváros vetésforgójába való belépés a konferenciaturizmus szempontjából is előnyös lehet. Hanák Zsófia – a Buson Logistic Kft.-től - kiemeli, hogy a budapesti konferenciaközpontok a közelmúltban felújításon estek át, melynek eredményeként egyre több nagyvállalat dönt úgy, hogy az őszi és tavaszi szezonban itt tartja éves találkozóját. A sport a konferenciaszervezésnek egyik legnagyobb szektora, tekintve, hogy már az esemény gondolatától kezdve megbeszéléssel folynak egészen az esemény lezárása utánig. Egyes szakágak szövetségei is rendszeresen összegyűlnek, de a sportszergyártók is előszeretettel mutatják be újdonságaikat ezen alkalmakon (Jancsó, 2023).

A nemzetközi rendezvények hatásait három fő kategóriába sorolják: előkészületek, esemény alatti tevékenységek és utóhatások. Ezek az események alapján lesz a sportrendezvény a turizmusra nagy hatással, közöttük szintén pozitív hatással a gazdasági növekedés az idegenforgalom növekedése és az ország imázsának javulása a világban.

#### **4.1. A SPORTESEMÉNYEK GAZDASÁGI HATÁSAI**

Az említett turisztikai változásokon kívül a gazdasági növekedés, az infrastruktúra fejlesztése és az ország imázsának építése szempontjából is fontos a nemzetközi eseményeket megvizsgálni és a rendezéskor mérlegelni. Az események szervezése általában pozitív gazdasági hatást eredményeznek, mivel a rendezvények előkészítése érdekében beruházások és fejlesztések valósulnak meg, beleértve az infrastrukturális fejlesztéseket is, amelyek általában az olimpia előtti évben történnek (PWC, 2014). A sportversenyeknek mindig nagy népszerűsége volt, de a technológiai fejlesztések az elmúlt 10 évben még nagyobb sikert hoztak. A helyszínekre könnyebb

lett az eljutás és az internetnek köszönhetően a nemzetközi sportesemények követésére az egész világnak lehetősége lett. A rendezőknek lehetősége nyílt a korábban csak sportról szóló eseményt egy új szintre emelni és az ország, illetve város számára az imázst kiépíteni, a gazdaságot és a területet fejleszteni (Piskóti, 2012). A gazdasági növekedés az események után egyértelműen mérhetőnek van állítva Piskóti könyve alapján. A 2006-ban rendezett FIFA Németországban 32 millió nézővel valósult meg – ebből 3,3 millió a stadionokban jelen volt –, ami az ország gazdaságában 0,3%-nyi növekedést jelentett. Ezzel minden idők egyik legmagasabb nézőszámú világbajnoksága volt. Az athéni olimpia során 3,5-4% gazdasági növekedés jött létre a beruházásra fordított 10 milliárd dollár segítségével (Piskóti, 2012).

Nem elég csak világszínvonalú stadionokat építeni a sporteseményekhez, a kiválasztott városban vagy régióban egy rakás szállodának, metrónak és autópályának is kell lennie, és egyre nagyobb hangsúlyt kap a fenntarthatóság annak érdekében, hogy az ebből fakadó fejlesztést beépítsék a közönségbe és/ vagy nemzeti sportciklusba. A nagy sportesemények ezért nem csupán a sportinfrastruktúra fejlesztését foglalják magukban. A sportesemények másodlagos gazdasági hatásai jelentősnek bizonyulnak, hiszen nem csupán az események idején, hanem hosszú távú hatásokat is kifejtenek a gazdaságra. Ezek az események nem csak közvetlenül, hanem általánosan is pozitív hatást gyakorolnak más iparágakra, és hozzájárulnak a turisztikai lehetőségek fejlődéséhez és az ország imázsának formálásához. Ám a sportturizmus ellenzői gyakran figyelmen kívül hagyják ezeket az összefüggéseket, bár sok esetben maguk is aktív résztvevők. A sportturizmus nem csupán a meccsnézést vagy egy verseny követését jelenti a lelátóról; ide tartozik többek között az egzotikus helyeken való búvárkodás, a téli síelés és síparadicsomok, valamint a híres sporthelyek is (Jancsó, 2023).

A FINA2017 vizes világbajnokság megrendezésével tízmilliárd forintos nagyságrendű haszonnal számoltak utólagosan. A turisztikai ágazatban mintegy 100 milliárd forint bevételt generált az esemény. Azonban az ilyen események költségvetése is óriási, akár meghaladja az ötszázmillió dollárt (Gretz, 2014). A vendégéjszakák száma érzékelhetően nőtt, és a szálláshelyek is jelentős bevételre tettek szert. Az esemény előkészítése és lebonyolítása számos munkahelyet teremtett az építőiparban, a szolgáltató szektorban és a turisztikai ágazatban. Közvetlenül ehhez a sporteseményhez kapcsolódóan a Duna Aréna megépítése egy beruházásösztönző hatásnak mondható (Molnár & Remenyik, 2019). A rendezvénynek köszönhetően jelentősen megnőtt a sportlétesítmények iránti kereslet a régióban. A szervezők körülbelül 15 ezer önkéntest foglalkoztattak, ami jelentős gazdasági hatást jelentett a munkaerőpiacon (Szerényi, et al., 2019).

A nemzetközi rendezvények magyarországi lebonyolítása jövedelmező vállalkozásnak bizonyult. 2017-ben Magyarországon kettő nagy nemzetközi verseny került megrendezésre az



Európai Ifjúsági Olimpiai Fesztivál, valamint a FINA2017 Vízi Világbajnokság. Ezek jelentős bevételt generáltak a turisztikai szektorban, és munkahelyeket teremtettek különböző iparágakban.

Az önkéntesség sporteseményeken három szempontból értékelhető. Társadalompolitikai aspektusból nézve elősegíti a társadalmi jólétet, hozzájárul a munkaerőpiac fejlődéséhez és bővüléséhez, valamint támogatja a társadalmi integrációt. Emellett pozitív hatással van a bűnözés és erőszak csökkentésére, ami által csökkentheti az ország egészségügyi költségeit is (Wicker, 2017) (Wu, 2011) (Muller, et al., 2015).

A társadalomra gyakorolt hatás különböző szempontokat ölel fel, mint például az esemény befolyása az egyén identitástudatára – a sport iránti elkötelezettség – és a sporttevékenységekkel kapcsolatos általános tudatosság (András & Kozma, 2014). A társadalmi és közösségi tevékenységekhez járulnak hozzá, „a társadalmi szerepvállalás, az összetartozás érzése, a társadalommal való azonosulás, a szolidaritás, a társadalom iránt érzett felelősség, a társadalmi kohézió elősegítése” (DIMITRIADIS, 2006).

Azon városok, akik nem rendelkeznek nemzetközi hírnévvel rendelkező csapatokkal (így van ez Budapest esetében is), a nemzeti válogatott rendezvényeire tudnak összpontosítani, ezáltal a sport a hazához, összetartozáshoz, nemzethez tartozást támogatja az emberekben. A hazai pályán játszó csapat általánosságban felülmúlja a teljesítményeit, ami azzal magyarázható, hogy nekik a lehetőség adva van a bizonyos változtatásokhoz a helyszínen, amelyeket előzetesen kipróbálhattak. A sikeres sportváros akkor jöhet létre, ha a fejlesztések támogatva vannak a helyi közösségek által. Ezt leginkább egy adott esemény rendező bizottsága tudja elérni, ha a városfejlesztés részeként új infrastruktúrát fejlesztenek ki, különös tekintettel a lakhatásra, épületekre és közlekedésre. A 2024-ben megrendezésre kerülő párizsi olimpiára a Szajna-folyó megtisztításán dolgoznak évtizedek óta, hogy újra úszható legyen. Egy másik lehetséges olimpia helyszínként Borneóban egy teljesen újra strukturált várost építenek Indonéziában körülbelül 33 millió dollárból, ezzel az ország olyan nehézségein segítve, mint a lakhatási válság (Jancsó, 2023).

A közösségépítésre kedvező hatással vannak a fejlesztések, látványos épületek megépítése, hiszen ezeken keresztül a közösségimédián elterjedő tartalmak készülhetnek. A generációk közül a Z és az alfa előnyben részesíti a rövidebb, gyorsabban fogyasztható tartalmakat a TikTok és az Instagram oldalain, ezzel az események „közvetítése” felgyorsul. A sportesemények vonzzák a fiatalabb generációt, akik ezen alkalmakkor könnyebben lépnek kapcsolatba a helyi közösségekkel és más ország szurkolóival (Jancsó, 2023).

A 2023-ban megrendezett atlétikai világbajnokságnak is sok figyelemre méltó hatása volt a magyar gazdaságra. A szervezők a magyar vállalkozókat nagyban segítették az időszak alatt, hiszen

mindent, amit lehetett, hazai előállítóktól szereztek be. Sok szempontból volt sikeresnek mondható az atlétikai világbajnokság, kiemelve közülük az önkéntesek munkáját, akik az esemény után Nemzetközi Fair Play díjban részesültek. Fürjes Balázs politikus, akkoriban a Miniszterelnökség Budapest és a fővárosi agglomeráció fejlesztéséért felelős államtitkára és egyben a 2023-as atlétikai világbajnokság szervezőbizottságának társelnöke a közösségi média platformján így jelentette be a jelölést: „Bárki bármit kérdezett vagy kért, két kifejezés biztosan hiányzott a szótárjuktól: egyszer sem ejtették ki, hogy lehetetlen vagy hogy nem tudom” (Székely, 2023).

Egy nemzetközi rendezvény előtt négy-öt évvel elkezdődnek a munkák, új munkahelyeket teremtenek rövid távon, ugyanakkor hosszútávon is létrejönnek új munkahelyek, mint például az infrastrukturális beruházások hosszú távú üzemeltetői (András & Máté, 2016).

## 5. MAGYARORSZÁGON RENDEZETT NEMZETKÖZI SPORTESEMÉNYEK

Budapestnek számos előnye és lehetősége van egy nemzetközi sportrendezvény megszervezése szempontjából. Közép-Európában Budapest a megfizethetősége miatt is kiemelkedik, kivételes ár-érték arányt és minden igényt kielégítő, sokszínű szolgáltatást kínál. Akár a kocsmák és rombárok nyüzsgő hangulatára, akár a többszintes szállodák fényűző kényelmére vágyik, mindenki megtalálja a kedvére valót. Ezen túlmenően a város fejlett tömegközlekedési rendszerrel büszkélkedhet, amely kényelmes hozzáférést biztosít a városközponthoz, és plusz járatokat biztosít a sportesemények idején. A látogatók áradata nemcsak a nyüzsgő szálloda- és éttereméletben, hanem a különböző látnivalók megnövekedett látogatóiban is megmutatkozik. magyarázza – Hanák Zsófia, a Buson Logistic ügyvezetője (Jancsó, 2023).

Hét év leforgása alatt – 2010-től számítva – körülbelül 400 világversenyt rendeztek meg Magyarországon, amiből 61 világbajnokság és 64 Európa-bajnokság volt (Máté & András, 2016). Ez annak is köszönhető, hogy 2017-ben számos nemzetközi rendezvényt tudtak megrendezni Magyarországon. Laczkó és Stocker (2020) megállapítása szerint az eseményekre érkező turisták sokkal többet költenek, napi 22758 forintos átlagköltéssel, köztük kulturális és szórakozási lehetőségekre, mint az átlagos turisták. A beutazó turisták száma 2017-ben 496 ezer volt, akik kizárólag sportrendezvények miatt látogattak Magyarországra. A külföldiek 2,197 millió napot és 1,7 millió vendégéjszakát töltöttek el az országban (Laczkó & Stocker, 2020).

Győrben 2017-ben az Európai Ifjúsági Olimpiai Fesztivált rendezték meg. A megyei jogú városban az önkéntesek száma több mint 1500 lett, ők gimnazisták, egyetemisták és nyugdíjasok voltak főként, akik körülbelül 70 ezer munkaórát végeztek, ami Nárai és Reisinger (2022) számolásai alapján 78,5 millió Ft és 120 millió Ft megtakarítást jelentett az eseménynek gazdasági szempontból. A résztvevők motivációját megvizsgálva kiderült, hogy az esemény különlegessége – a rendezvény teljesen új város és országban való megszervezése – vonzotta a helyieket és a sport fanatikusokat.

Majd az eseményre visszaemlékezés során az új kapcsolati hálót és a különleges élményeket emelték ki, illetve 99%-uk a jövőben is szívesen venne részt hasonló eseményeken önkéntesként (Nárai & Reisinger, 2022).

2023 egyik legnagyobb és ha nem legsikeresebb sporteseménye a Budapesten rendezett atlétikai világbajnokság volt. A rendezvény augusztus 19-e és 27-e között zajlott és ez idő alatt a budapesti vendégéjszakák száma majdnem elérte a 460 ezret a Nemzeti Turisztikai Adatszolgáltató Központ (NTAK) adatai szerint. Ezen az eseményen 2500 önkéntes segítette a szervezők munkáját, és emelték az ország imázsát.

A Formál látogatottság tekintetében a második helyen áll a sportrendezvények között, a nyári olimpia után. A rajongók és támogatók világszerte követik az eseményt, akár a helyi vendégéjszakákat megnövelve akár a televízió nézettséget növelve. A Formula–1 Magyar Nagydíjat minden évben megtartják és előre kalkulálható bevétellel számolnak a turizmusban. A külföldi nézők magasabb költséi hajlandósággal rendelkeznek az átlagnál. A turisztikai szolgáltatásokat előszeretettel veszik igénybe az itt tartózkodásuk során. Míg a versenyzők és segítők a főváros 5 csillagos szállodáit veszik igénybe, addig a nézők a legalacsonyabb ár és minőség kategóriájától kezdve a négycsillagos szállodáknak hozzák a forgalmat. A látogatók többségben német, osztrák, olasz és angol nemzetiségűek, körülbelül 3-4 napot töltenek el Magyarországon. Ugyanakkor vannak csak a futam napján érkező nézők a környező országokból. A hazai turizmushoz nagyban hozzájárul az esemény sikere és látogatottsága (Remenyik, et al., 2018).

### **5.1. SPORTÖNKÉNTESÉK ÉS A BELFÖLDI TURIZMUS FÉNYÉBEN**

A sportturizmus még egy új és fejlődő ágazat, ami vonzza a látogatókat és turistákat (Kiss Róbert 2023). Egy, a Magyar Nemzetben megjelenő riportban Kiss Róbert idegenforgalmi szakember, jelenleg a tajvani I-Shou Egyetem oktatója úgy fogalmazott, hogy „Budapestnek kidolgozott turisztikai imázsa van, amelybe beletartozik a kulturális örökség, az egészségturizmus, így a gyógyfürdő- és wellness-szolgáltatások, illetve a buli- és fesztiválturizmus (Jancsó, 2023).”

Egy nagy sportesemény megrendezésének két legfontosabb terület számít, a közlekedés és az önkéntesek megszervezése. Dr. Perényi Szilvia volt a FINA 2017 Önkéntes program igazgatója. Tóth & Szántó & Szántó (2018) könyvében az önkéntesek feladatait 26 területre osztották szét, ami valóságban is az összes önkéntes terület volt. Az akkreditációtól kezdve a VIP részlegen keresztül a doppingellenőrzésig mindenhol önkéntesek segítették az esemény sikeres lebonyolítását. Fodor Anett értékelésében megosztotta a legnagyobb hiányosságot, ami a kommunikáció hiánya volt. Legtöbbször az önkéntesek koordinátorok és az önkéntes program között. Az önkéntesek csalódottságát kompenzálták egy versennyel, ami az önkénteseknek lett megrendezve. Könnyű

együttműködésről írt még a versenyrendezési koordinátorokkal és az önkéntesekkel (Tóth, et al., 2018).

A sportturizmus fejlődése egyre vonzóbbá teszi az eseményeket, a látogatók részt vesznek egy sporteseményen vagy az ahhoz kapcsolódó programokon, ekkor lehetőségük van a helyi kultúra és életmód megismerésére és élvezetes élményekkel gazdagodni. Az aktív részvételre és a lakossággal való kapcsolatépítésre buzdítja a sportturizmus, többnyire a külföldi látogatókat (Vargáné Csobán & Serra, 2016).

Magyarország földrajzi fekvése, éghajlati adottságai és fizikai földrajzi adottságai miatt a legtöbb sportágra alkalmas. Az országban nincsenek tengerek és hegyek, illetve egyes sportágak szezonálisan is üzhetők. A hatalomváltás után, miközben a hazai versenysport piacorientálttá vált, Nyugat-Európában egyre több szabadidősport-tevékenységet sikerült meghonosítani. Ma már elvileg az országban, valamint a világ bármely pontján megtalálhatóak a különféle sportágak, és van rájuk kellő társadalmi igény. Az infrastrukturális kapcsolatok és az egyéni sportok és fizikai tevékenységek elérhetősége azonban széles skálára helyezhető. Például az elmúlt tíz év fejlődésének köszönhetően a labdarúgás feltételei elérték az európai színvonalat, míg a tenisz feltételei szinte csak európaiak. Nagyobb településeken és nagyobb desztinációkban is megtalálhatóak (Marton, 2016).

A versenysporthoz kapcsolódó sportturizmus területén nagy előrelépés történt az elmúlt években, így a futball, kézilabda, kosárlabda, Az úszás és sok más sport infrastruktúrájának korszerűsítése. Ezek a beruházások jellemzően a nagyvárosokat és a nívós sporteseményeknek otthont adó kisebb településeket érintik. Jelenleg az ország kínálatának statikus része a sportturizmus kereteinek felel meg a sportolók és a nézők szemszögéből, de a dinamikus egységek, azaz a versenyszerű kereskedelmi keretek között végzett sporttevékenységek minőségileg igen eltérőek. Például a Forma-1-es verseny nemzetközi mércével mérve nagyon magas színvonalú, míg az ország élvonalbeli csapatsport versenyeinek átlaga messze van a nemzetközi színvonalától. Ennek egyenes következménye, hogy a versenysportok nagy része nem, vagy alig felel meg a sportturizmus elvárásainak, így ennek a termék résznek a biztosítása elsősorban a nemzetközi normákra épül (Marton, 2016).

Az önkéntesek hosszú távú befektetést jelentenek a rendezvényeken, hiszen nemcsak alkalmazottak, hanem a turizmus szerint, látogatók is. Ők viszik tovább a rendezvény hírnevét, reklámozzák, majd a rendezvény után is megosztják az élményeiket. Ráadásul nekik köszönhetően az esemény programja nem ért véget a zárőnnepséggel, hiszen az önkéntesek moderátorként is működnek, és ez eldönti, hogy egy esemény meddig maradjon aktív téma a köztudatban (Szerényi, et al., 2019).

Ha az önkéntesek hozzáállása megváltozik az eseménnyel kapcsolatban, az közvetett hatással lesz a globális elégedettségre és az esemény támogatottságára, mert az esemény elveszítheti a legszenvédélyesebb „rajongóit”. Ezért az önkéntesek attitűdjének megváltozása munkájuk során meghatározhatja az egész esemény kimenetelét és megítélését (Reisinger, et al., 2014).

Ugyanakkor felmerült, hogy a sportturizmusnak vannak potenciális hátrányai is. A nem várt események vagy problémák negatív élményekhez vezethetnek, és a rossz hírnév kialakulásának kockázata is fennáll. 2023-ban az atlétikai világbajnokság során történt egy golfkocsi baleset, amiről először azt hitték önkéntes okozta és a rossz hírnév terjedése már elindult. Utólag megállapították hogy önkéntesek nem voltak a helyszínen, de félreérthető módon narancssárga (kizárólag az önkénteseknek erre a rendezvényére biztosított) pólót viseltek az érintettek. Az egyik versenyző szeme megsérült és a futam kezdetét el kellett csúsztatni. Az esemény egészére nem volt jelentős hatással a baleset, de szerencsétlenebb esetben akár egy ilyen apróbb hiba is negatív hatással lehetett volna a szervezők megítélésére (Nagy, 2023).

Azonban az önkéntesek szerepe általában pozitív, mivel lelkesen és elkötelezetten segítik az eseményeket. Fontos azonban megfelelő támogatást biztosítani számukra a hatékony munkavégzés érdekében.

## 6. KUTATÁSI MÓDSZEREK

Diplomamunkám célja a sportrendezvény önkénteseinek hatásait megvizsgálni, hogyan járulnak hozzá a sportturizmus és ez által a belföldi turizmus sikereihez. Primer kutatásként kvalitatív módszerrel dolgoztam, ami során két szakértői interjút és egy három fős fókuszcsoporthoz elemzek a diplomamunkám további részében. Ez lehetőséget ad arra, hogy részletesebben megismerjük az önkéntesek gondolatait és tapasztalatait és az önkéntesek alkalmazásának kulcsfontosságát, ami elengedhetetlen az adott témakör megértéséhez.

A kutatási módszerem középpontjában kettő interjú áll, egyik interjúalany a 2017-es FINA világbajnokságon vett részt, aki az önkénteseknek volt az egyik összetartó vezetője. A második interjút már egy másik szemszögből megközelítve egy sportmarketing ügynökség munkatársával folytattam le, aki sportszakmai karrierjét önkéntesként kezdte.

Ezeknek az interjúknak a célja, hogy betekintést nyerjek a cég működésébe, az önkéntesekkel kapcsolatos politikájukba, valamint megérthessem, hogy hogyan látják az önkéntesek szerepét a sportturizmusban és milyen hatást gyakorolnak a turizmusra.

A fókuszcsoporthoz résztvevői korábbi sportesemények önkéntesei, akik így az önkénteseket szubjektív módon képviselik. Ez az interakció lehetőséget nyújt arra, hogy közvetlenül halljam az önkéntesek tapasztalatait, motivációját, valamint megismerjem, hogy milyen kompenzációkat kaptak a munkájukért.

Célom a sportesemények pozitív hatásait kiemelni, amihez nagy részben járulnak hozzá az önkéntesek, akik ezen rendezvények kulcsfontosságú szereplőinek számítanak.

Ezen módszertani megközelítések összehangolása segíteni fog abban, hogy részletesen megértsük az önkéntesek szerepét és hatását a sportturizmusban, valamint lehetőséget teremt arra, hogy konkrét és alapos következtetéseket vonjunk le a kutatás végén.

A kettő szakmai interjú és a fókuszcsoporthoz során kettő nagyobb témakörre fektettem a hangsúlyt:

1. A sportönkéntesek hatásai, a turizmusra, a sportturizmusra, a sportönkéntesek kultúrájára
2. A látogatók, nézők véleménye, tapasztalatai a sportönkéntesekre vonatkozóan

## 7. EREDMÉNYEK ELEMZÉSE

Az első interjúalanyom Fodor Anett volt, aki jelenleg szabadúszó sport projektmenedzserként tevékenykedik különböző nemzetközi versenyeken. Az interjút 6-7 nyitott végű, kifejtendő kérdéssel készítettem elő, és bíztam benne, hogy a beszélgetés során felmerülő újabb témák is lehetőséget adnak érdekes és fontos kérdések feltételére. Az interjú körülbelül fél óra alatt zajlott le, mivel hamar kiderült, hogy az előre elkészített kérdéseim nagy része nem hozta meg az elvárt eredményeket és nem volt releváns az adott témában. Az interjú során elsősorban az önkéntesek munkájába, a világversenyek megvalósításának hátterébe kívántam betekintést nyerni. Kiemelt figyelmet fordítottam a belső turizmusra való hatásukra, mivel ezek a tényezők kulcsfontosságúak lehetnek a sportesemények sikerének és hatékonyságának megértésében. A beszélgetés folyamán igyekeztem olyan kérdéseket feltenni, amelyek mélyebben beletekinthetnek Fodor Anett tapasztalataiba és szakmai véleményébe ezen témák kapcsán. Az interjú során a kérdéseim irracionálisra arra ösztönzött, hogy rugalmasan alkalmazkodjak az aktuális témához és érzékenyebben észleljem az interjúalany válaszait. Fontosnak tartottam, hogy az interjú folyamán nyitott legyek az újabb témákra és az interjúalany észrevételeire, így sikerült a beszélgetés során olyan értékes információkat és perspektívákat megosztani, amelyek nem szerepeltek az eredeti kérdéseimben, de mélyebb betekintést nyújtottak a sportturizmus területébe és a projektmenedzsment kihívásaiba.

Anett 2010-ben vett részt először az úszó világbajnokságon, mint önkéntes, amit a Margitszigeten rendeztek meg. Annyira megszerette az úszók világát és az önkéntes tevékenységet, hogy Európában több évig vett részt ezeken a rendezvényeken. 2017-ben a FINA úszó világbajnokságon töltötte be Anett első vezetői pozícióját, ahol az önkéntesekkel is foglalkozott. 2019-ben a női Bajnokok Ligájának a döntőjénél, egy évvel később a Szuperkupán is a szervező csapatot erősítette. Az említetteken felül számos kisebb és nagyobb rendezvényeken projekt menedzserként vett részt. A 2017-es vizes világbajnokságon a versenyrendezés mellett hozzávetőlegesen 300 önkéntes munkájáért is felelt. Mivel az önkéntesek általános menedzselését a Sport-Önként Egyesület végezte, így az adott területi vezetőnek már nem kellett az önkéntesek beosztásával, szerződésével, formaruhájával kapcsolatban intézkedni. Ez nagyban megkönnyítette a menedzselésüket és lehetővé tette, hogy teljes mértékben a versenyszervezésre összpontosítsanak. „Nem az önkéntes menedzsment csapat tagja voltam, hanem a versenyrendezés és a versenyrendezési csapaton belül kaptam meg azt a feladatot, hogy dolgozzam ki, hogy hány önkéntesre van szükségünk, milyen pozíciókra, majd őket napi szinten koordináljam, amikor ott vannak a helyszínen.” Az önkéntesek menedzselésével összességében nem volt probléma, minden feladatot jól láttak el az önkéntesek, egyedül a kommunikációval akadtak gondok. A kommunikáció

hiánya az önkéntes program, tehát az étkeztetés, formaruha és egyéb (az önkéntesekkel közvetlen kapcsolatos) intézni való feladatok, és az önkéntes koordinátorok között alakult ki. Összességében az önkéntesekkel és a versenyrendezési koordinátorokkal való közvetlen együttműködés könnyen ment. Érdeemes megemlíteni, hogy az említett hiányosságra tekintettel a szervezők minél jobban próbálták teret adni az önkénteseknek, hogy az esemény részévé váljanak és egy pozitív élménnyel gazdagodjanak. Megrendezésre került egy úszóverseny a Duna Arénában, kizárólag az önkéntesek részére, amivel az önkénteseknek egy teljesen egyedi és különleges élményt nyújtottak.

Magyarországon általában az első, másodéves egyetemisták szoktak részt venni, de leginkább a 18 és 23 év közöttiek aktívak a versenyrendezés területén, és ez más sportesemények esetében is így van Anett szerint. Ez nincs feltétlenül így minden európai országban. Az angolszász kultúrában az idősebbek alkotják az önkéntesek oroszlánrészét, ezen belül is a nyugdíjasok, akik több szabadidővel rendelkeznek. Anett azt mondja, mindegyik önkéntes kultúrának megvan a maga szépsége és a maga kihívása, az idősebb korosztálynál a technológiai megoldások jelentenek kihívást. Ahol internetet vagy számítógépet kell használni, az már nehezebben megtanulható számukra, ellenben a fiatalok számára ezek az ismeretek egyértelműek, mindennaposak.

Anett meglátása szerint sportönkénteseknek nincsen nagy befolyása a sportturizmusra. „Nem hiszem, hogy legközelebb azért fogja Magyarország megkapni egy másik sportesemény rendezési jogát, mert szuperek voltak az önkéntesek, de mindenképpen hozzáad az alaphangulathoz.” Interjúalanyomtól megtudtam, hogy látogatóként egy eseményen vagy külsős dolgozóként nagyon sokat javít az élményen, ha azt tapasztalják, hogy a helyiek nagyon igyekeznek segíteni a szervezést. De vajon ez Magyarországon is megvalósulhat? Anett szerint önmagában Magyarország ügyes a fentebb említettekben, azonban különböző tendenciákat lehet észre venni sportönkéntesek körében. Általánosságban elmondható, hogy a magyar sportönkéntesek lelkesen végzik a munkájukat, Anett szavaival élve „fantasztikus atmoszférát” hoznak létre az eseményen. A saját tapasztalatáról is ez fogalmazható meg: Tajpejben az „egyetemi olimpián”, Universiade-n az önkéntesek nagyon lelkesek, kedvesek voltak, annak ellenére, hogy nem beszéltek angolul. Rövid angol mondatokban kommunikáltak a szervezőkkel és a látogatókkal, mint például „Wait please, ask” tudatva a kérdezővel, hogy ő intézi, majd rohamtempóban indultak tovább, hogy minél gyorsabban el legyen intézve az adott feladat.

A turisztikai hatásra is hasonló választ kaptam: Anett nem gondolja, hogy az önkéntesség jelentős turisztikai befolyással bírna; a jól elvégzett önkéntes munka és a turizmus ösztönzése között nincs egyértelműen kirajzolódó összefüggés. Ez azonban nem jelenti azt, hogy az önkéntesek nem reprezentálják hatékonyan a rendező országot. Hogyan viselkednek, miként fogadják a sportönkéntesek a turistákat a repülőtéren? Hogyan igazítják útba őket? Milyen segítséget nyújtanak



az információs pontokon? A látogató zökkenőmentes érkezését nagyban befolyásolja a forgalomirányítás, valamint az információnyújtás, amik az önkéntesek feladatkörébe tartoznak.

Anett szerint a sportönkéntesek külföldre utazási hajlandósága és a tömegturizmus között sincs markáns kapcsolat. Egy sportönkéntes pár hétig tartózkodik egy idegen országban, a költségei nem jelent szignifikáns bevételnövekedést a fogadó ország számára. Az olimpiák egy ettől megkülönböztetett kategóriába esnek; az önkéntesnek egy olimpiára igazán nehéz bekerülnie, nem beszélve arról, hogy a szállást és az utazást sem támogatják semmilyen módon. Ez pedig egy lényegesebb bevételt jelent a turizmusban, hiszen két-három hetet kell az önkéntesnek fizetnie úgy, hogy az árak kiugróan magasak lehetnek a különleges esemény okán (helyszíntől függően). Párizs vagy Tokió példáján keresztül azt látjuk, hogy kifejezetten drága szállásokkal és utazási lehetőségekkel kell vagy kellett számolnia egy odautazó önkéntesnek, egy főnek legalább félmillió forinttal kell számolnia egy ilyen utazás során. A bekerülési procedúra is elég megfeszített és kihívásokkal teli, hiszen jóval többen jelentkeznek, mint ahány embert végül felvesznek.

Az önkénteseket nagyon fontos megbecsülni. Az önkéntesekben és a laikusokban ez pozitív élményt ér el, bárhogyan is zajlott belülről a munka. A szervezésen belül persze egyértelműen látható, ha jól sikerült vagy ha nem, ha jól működik a program akkor a kollégák, akik nagyon hálásak és megköszönik hiszen az ő munkájuk lett megkönnyítve, de ha az önkéntesek nem tudnak segíteni mert össze vissza vannak beosztva, nem tudnak ott lenni, ahol a segítség kellene és szervezetlenség történik a programban, akkor a saját kollégák helyzete és munkája is sokkal rosszabb lesz.

Az önkénteseket nagyon fontos megbecsülni, és ez jellemzően meg is történik a nagy nyilvánosság előtt. Általában a nyitó és záróünnepségeken is figyelmet szentelnek az önkéntesek munkájának, protokollárisan, hivatalos körülmények között köszönik meg a belefektetett energiájukat. Ez valamelyest kielégülést jelenthet az önkéntesek számára, még akkor is, ha a szervezés nem volt zökkenőmentes. A szervezésen belül eközben egyértelműen látszik, hogyan sikerült az esemény. Ha az önkéntesek feladatai átláthatóak és a humán erőforrás hatékonyan van elosztva, nagyban segítik a hivatásos kollégák munkáját, de ha hiba csúszik a gépezetbe és az önkéntesek nincsenek ott, amikor szükség lenne rájuk, akkor sokszorosán megnehezítik a csapat munkáját.

Az önkénteseknek is szoktak teret adni a véleménynyilvánításra, az egyéni fejlődésük céljából is. Legtöbb esetben egy kérdőívben kérdezik meg az élményeikről, tapasztalataikról. A labdarúgó-Európa-bajnokság után az önkéntesek részére kiküldött kérdőív eredményeiből megállapították, hogy az önkénteseknek jelentős része élvezte az időszakot. Az önkéntes kultúra kialakításánál fontos a visszajelzések eredménye, hiszen azok az önkéntesek fognak visszatérni, akiknek az élmény és a fejlődés is az emlékei közé kerülnek. Ellenben azokkal, akik negatív

élményekkel távoznak és emiatt nem valószínű, hogy még egyszer feláldozzák idejük egy olyan eseményre, amiről már negatív érzéseik, tapasztalataik vannak. A szervezők az építő kritikákat nagyon szívesen fogadják és fontosnak is tartják, ezek alapján tudják fejleszteni az önkéntes programot. Sokszor megesik, hogy negatív visszajelzések érkeznek, amelyeknek viszont nem nagy a realitása, például amikor azt írják, hogy nem tetszett nekik a pozíció és nem olyan volt, mint aminek elképzelték, pedig a jelentkezéskor vagy legkésőbb a munkába állás előtt egyértelműen tájékoztatást kap az önkéntes a feladatköréről. Az ilyenfajta kommentekkel nem tudnak mit kezdeni a szervezők, mert a menedzsmentnek erre nincs ráhatása.

Anett tapasztalatai alapján a szervezők általában nem vizsgálják a nézők és az önkéntesek kapcsolatát, nem tudni közvetlenül, hogy a látogatók mennyire voltak elégedettek az önkéntesek munkájával. Emiatt ő a nézők oldaláról nem tudott beszámolni. Véleménye szerint az online jegyeket értesítő oldalak és a közvetítő ügynökségek mérhetik ezt, de nem valószínű, hogy sokszor lett volna rá példa.

Tehát az önkéntes és a néző között nincs közvetlen élő kapcsolat, tudtam meg interjúalanyomtól. Az önkéntes nem tudja jobban bevonni a nézőt a versenybe, mivel nincs is eszköze hozzá. Ami a látogatót befolyásolhatja egy adott sportesemény jegyvétele előtt, az adott ország gazdasági háttere, a desztinációhoz való eljutás opciói, tehát összességében az utazáshoz kapcsolódó anyagi vonzatok: mennyibe kerül a szállás, utazás, milyen áron érhetőek el egyes szolgáltatások. A szervezettség is egy fontos pont lehet, ami tulajdonképpen az adott társadalom munkakultúrájából és az imázsából adódik. Ebből sejthető, milyen hatékony lesz a sportesemény szervezettsége. További szempontok lehetnek a biztonsági faktorok, példának vehetjük Párizst, ahol rengeteg biztonsági kérdés vetődik fel már a nyitó ünnepséggel kapcsolatban is. A szervezők hajókkal terveznek felvonulást a Szajrán keresztül, minden ország sportolói külön hajókkal utaznának a városon keresztül. Ebben az esetben egy relatíve hosszú távról, nem melleleg nyitott térről beszélünk. Biztonsági szempontból nehéz garantálni az utazó csapatok biztonságát. Az izraeli-palesztin vagy az orosz-ukrán konfliktusból kiindulva nagyon egyszerű lenne például az összes izraeli sportolót egy nyílt helyen találni, ami potenciális veszélyeknek teheti ki a sportolókat, amelyeket zárt térben teljes mértékben meg lehetne előzni (például biztonsági átvilágítással). Ebben a feladatban az önkénteseknek nincsen szerepük, de a kockázat miatt jól meggondolandó egy ilyen eseményen való önkéntes részvétel.

Fodor Anett interjúja lényegi betekintést nyújtott a sportturizmus és sportesemények szervezése terén. Az interjú során rávilágított arra, hogy az önkéntesek szerepe kulcsfontosságú a sportesemények sikerében és hatékonyságában, bár ez nem feltétlenül hoz jelentős turisztikai vagy nézőszám-, esetleges bevételnövekedést. Az interjúalany tapasztalatai alapján az önkéntesekkel való

hatékony együttműködés és koordináció elengedhetetlen a versenyrendezés során. Amellett, hogy az eseményen segítenek, fontos szerep jut a pozitív élmények és a szakmai fejlődés biztosítására, ami hozzájárulhat a rendezvény sikeréhez és az önkéntesek visszatéréséhez.

Az interjú további fontos megállapítása, hogy az önkénteseknek nincs közvetlen befolyásuk a sportturizmus vagy a nézőszám növekedésére, ugyanakkor a szervezők hatalmas hálával fordulnak hozzájuk, hiszen ők a láncszem utolsó pontjai, akik a sportolóknak és a nézőknek személyesen, ott helyben segítséget nyújtanak.

A szervezőknek és szakembereknek kiemelt figyelmet kell fordítaniuk az önkéntesek pozitív élményeire és visszajelzéseire, valamint a szervezés hatékonyságára és biztonságára, hogy a sportturizmus és sportesemények továbbra is vonzóak és sikeresek legyenek mind a résztvevők, mind a nézők számára.

Mivel az első interjú tapasztalatai alapján azt a következtetést vontam le, hogy a sportönkéntesi munka nincs olyan jelentős hatással a belföldi turizmusra a gyakorlatban, mint amire a szakirodalmi áttekintés alapján számítottam, a következő interjút máshogyan közelítettem meg. Nemcsak a kérdéseim, hanem a kutatásom irányán is változtattam. Ezentúl a fókusz is áthelyeztem, innentől fogva az önkéntesek közvetlen és konkrét tapasztalataira összpontosítottam.

Második szakmai interjúm alanyának Csiki Marcellt választottam, aki egy globális sportmarketing ügynökségnél, a Sportfive-nál dolgozik, amelynek kulcsfontosságú szerepet játszik a Groupama Aréna üzemeltetésében. Az interjú során kiemelt figyelmet fordítottam arra, hogy Csiki Marcell ne csak a szakmai szemüvegen keresztül mutassa be tapasztalatait és véleményét, hanem mint önkéntes és néző is hozzájárulhasson a kutatásom sikerességéhez. Céлом volt, hogy Marcell nézőpontján keresztül megismerjem, milyen kapcsolatot tart fent a Sportfive az önkéntesekkel és a nézőkkel, ezért részletesen beszélgettünk az önkéntességről és a nézői élményekről is. Ezek az aspektusok kulcsfontosságúak a sportturizmus és sportesemények sikere szempontjából. Csiki Marcellnek egyedi perspektívái voltak az önkéntesek bevonásáról és a nézők elvárásairól, ami értékes információként szolgált a kutatásom számára. Az interjú során rávilágított arra, hogy a szakmai tapasztalatok mellett az önkéntes és nézői szemszögből is fontos megvizsgálni a sportturizmus és sportesemények hatékonyságát és élményét.

Az interjúalanyom kiemelte, hogy önkéntesként a legmeghatározóbb élményét a 2020-as labdarúgó-Európa-bajnokság budapesti eseményén szerezte, ahol főként a szurkolói zónában dolgozott. Különböző feladatai voltak, úgymint szórólapozás, ruhatári munka vagy sajtóakkreditáció. Nézőként labdarúgó és kézilabda mérkőzéseket látogat rendszeresen. A Sportfive munkatársaként részt vesz a válogatott és a Ferencváros labdarúgó mérkőzésein, ahova klubtagsága is van.

A szakmai kíváncsisága miatt döntött úgy, hogy önkéntesnek jelentkezik a labdarúgó-Európa-bajnokságra. Itt megbizonyosodott arról, hogy ez a szegmens érdekli. Ez a tapasztalat megerősítette az érdeklődését és elkötelezettségét ezen a területen, amelynek legnagyobb motivációja az adott szakma iránti érdeklődés volt. A sporteseményen való önkéntes részvétele egyfajta bevezető lépés volt a szakmai pályafutása felé, amelynek következtében az interjúalany jelenleg már nem csak önkéntesként, hanem teljes munkaidőben is ezen a területen dolgozik. Ez lehetővé tette számára, hogy álommunkáját megtalálja és valósággá tegye, hiszen most már teljes munkaidőben foglalkozhat azzal, amit szenvedélyesen szeret csinálni.

Megosztott velem egy személyes negatív tapasztalatot is. Elmesélte, hogy egyszer olyan helyre osztották be, ahol nem volt lehetősége megtekinteni egy számára nagyon fontos mérkőzést (Magyarország - Portugália). Ezen kívül negatív élményeket a turistákkal kapcsolatban is megélt, főként magyarokkal, akik egy „pesszimista kultúrát vettek fel, mindenben a rosszat látták és kevésbé

voltak nyitottak”. Azok a külföldiek, akik nem próbálnak egy közös kommunikációt megtalálni és érzelemmentesen szeretnének érvényesülni, nekik kevésbé adnak a helyi segítők esélyt.

Ellenben a negatív élményekkel, nagyon sok pozitív történetet osztott meg velem Marcell. Önkéntes munkája legnagyobb pozitívumaként emelte ki, hogy sok új barátot szerzett, emellett hírességekkel és celebek is találkozott, akiket elismer és fel is néz rájuk. A külföldi turisták rendkívül nyitottak voltak az új körülményekre, és érdeklődően kérdezték a segítőköt a magyar kultúráról és a helyi látványosságokról. Marcell elmondta, hogy számukra egy ilyen helyzet teljesen új, így nagyobb a befogadóképességük. Interjúalanyom a Halászbástyát előszeretettel ajánlotta, személyes indokok miatt, míg más önkéntesek más helyszíneket javasoltak megtekintésre. Amikor a látogatók nyitottak, kérdegetnek, személyes kérdéseket és az érzelmi vonalat próbálják megismerni, sokkal nagyobb eséllyel alakítanak ki egy bizalmi szintet, majd „mint barát a barátnak tud az önkéntes ajánlásokat megosztani”.

A beszélgetés ezen pontján úgy értékeltem, hogy az önkéntesek az elmondottak alapján nagy befolyást gyakorolnak a nézőkre, ezt kérdéseimre Marcell is megerősítette. Sokat számít az önkéntes attitűdje, ugyanis, ha negatívan áll hozzá az önkéntes, akkor a nézők is negatív képet kapnak az országról, társadalomról és az önkéntesekről, de ha pozitív attitűddel viszonyulnak a turistákhoz, akik szintén pozitív érzéseket sugároznak, így egy „win-win szituáció alakulhat ki mindkét részről”. A külföldiek is kedvesnek és segítőkésznek tartják a helyieket és a helyiek is hasonlóan vélekednek majd a külföldi látogatókról.

A sportönkéntesek közvetlenül hozzá tudnak járulni a sportturizmus fejlődéséhez. Ők a feladatokat ingyen vállalják, ezáltal a szervezők csökkenthetik a szervezési költségeket és nagyobb erőforrásokat tudnak az eseményekre fordítani. Az önkéntesek segítségével sokkal könnyebbé és hatékonyabbá tehetjük az események szervezését. Emellett meg kell említeni a diákmunkásokat is, akik gyakran olcsón vagy kedvezményesen dolgoznak az ilyen eseményeken, további lehetőséget teremtve a szervezőknek, hogy a diákokat is bevonják és motiválják a munkára.

A turizmus fejlődéséhez könnyen hozzá lehet járulni, azáltal, ha helyi látnivalókat, éttermeket, szolgáltatásokat ajánlanak a segítők. Marcell szerint a jó önkéntesnek ismerve, hogy naprakész tudása van a budapesti fő látványosságokról. A tudás hatékony felhasználását az önkéntes allokációval lehet támogatni, ahol figyelmet kell fordítani a személyek képességeire, többek között a nyelvtudásra és a helyismeretre. A beosztásból eredő hibák megelőzhetőek esetleg egy – egy szűrő kérdéssel a jelentkezés során. „Volt egy önkéntes, aki az információs füzetek kiosztásáért volt felelős, amit egy tandembiciklivel kellett a helyszínekre vinnie. Ehhez sajnos egy olyan önkéntest osztottak be, aki se biciklizni nem tudott, se Budapestet nem ismerte” – osztotta meg Marcell az interjúbán. Ez minden szempontból hátrányos helyzetet teremtett, az önkéntes nem távozott jó élményekkel és a

rendezvény lebonyolításában sem tudott érdemben részt venni, miután az egyetlen feladatát nem tudta ellátni. Ezért persze nem feltétlen egy személyben a koordinátor felelős, akinek szét kell osztania a több száz önkéntest, hanem a menedzsment és az önkéntes program figyelmetlenségéből eredeztethető.

Marcell elmesélte, hogy náluk, a Groupama Arénában az önkéntesek feladata többnyire a meccs kezdetéig tart, majd mindenkinek lehetősége van a mérkőzést megtekinteni, ami így az önkéntes munkáért való pénzben nem kifejezhető kompenzációt jelenti. Természetesen vannak olyan feladatkörök itt is, ami a focilabda mérkőzés alatt is zajlik, de azok is mind olyan helyen vannak, hogy tudják közben a meccset figyelni. Főleg 18 év alattiak vesznek részt önkéntesként ezeken a mérkőzéseken, olyan fiatalok, akik a sport iránti érdeklődés céljából jelentkeznek. A 18 év felett jelentkezők jellemzően pénzbeli juttatást is kapnak. A teltházassal események alkalmakor körülbelül 40-50 önkéntest foglalkoztatnak, akiknek a menedzselését egy külsős cég végzi. Fontos megemlíteni, hogy egy „egyszerű” labdarúgó mérkőzést nem lehet teljes mértékben összemérni egy nemzetközi sporteseménnyel, ami több napon vagy héten keresztül zajlik, de így is sok hasonlóság van a kettő között.

A nézők visszajelzéseit és tapasztalataikat tekintve, a Groupama Arénából kiindulva, nézők jellemzően gyakran tájékozódnak a Facebook és más közösségi médiaplatformok komment szekcióiból, azokon az oldalakon vagy csoportokban, ahol az esetlegesen rosszul szereplő csapatot, játékost vagy a játékvezetőt bírálják. Ezen kommentek gyakran tartalmaznak kritikákat, esetleges sértéseket vagy negatív véleményeket az adott sportesemény alanyairól vagy történéseiről, esetlegesen a szervezésről. Fontos azonban megjegyezni, hogy ezek a kommentek általában nem rendelkeznek tényleges befolyással; a legtöbb esetben csupán a szurkolói szenvedély, a csapat iránti rajongás vagy éppen az adott eseménnyel szembeni csalódás kifejezésének sajátos formájának tudható be. Sem a csapat teljesítményére, sem a játékvezető döntéseire nincsenek ezek a kommentek hatással, hiába jelenik meg a digitális térben is, ezáltal potenciálisan több száz, akár ezer embert is elérve. A digitális platformok lehetőséget nyújtanak a szurkolóknak arra, hogy megoszthassák véleményüket és érzéseiket az adott sporteseménnyel kapcsolatban, azonban ezeknek a kommenteknek általában nincs közvetlen hatása a sportesemény kimenetelére vagy az események lebonyolítására. A kommentek inkább a szurkolói élmény és kifejezés egy formája, amely segíthet az érzelmi kötődés kifejezésében, de nem befolyásolja a sportesemények valóságos kimenetelét.

Marcell említett azonban olyan, építő jellegű kritikát, amit sportrendezvény szervezőjeként a nézőktől kapnak. Az e-mailen keresztül történő véleménynyilvánítás és visszajelzés különösen értékes, mivel ez a kommunikációs csatorna, ami az üzleti világban is használatos, lehetővé teszi az építő jellegű párbeszédet és az információk hatékony áramlását. Az ilyen formában megosztott

vélemények számos előnnyel járhatnak, különösen a VIP szekcióban dolgozók számára. Az itt kapott kritikákat többnyire ki tudják javítani, és fejlődni tudnak, mert a vélemény jellege – a közösségimédia-kommentekkel szemben – releváns és a menedzsment részére kulcsfontosságú.

Az építő jellegű visszajelzések segíthetnek az új ötletek és javaslatok kidolgozásában, valamint az együttműködés és közös munka elősegítésében a VIP szekcióban vagy bármely más részlegen. Az ilyen típusú kommunikáció lehetővé teszi az értékes tapasztalatok és ismeretek cseréjét, ami hozzájárulhat az állandó fejlődéshez és a jobb munkavégzéshez. Érdekességként megjegyezném, hogy a nézőknek van még egy kevésbé építő jellegű, de igazán látványos eszköze, amit a klubeseményeken tömeges véleménynyilvánításnak hívnak. Általában tulajdonosváltásnál vagy egy klubjátékos eladásakor nem mennek el a mérkőzésekre, ezzel jelezve nem tetszésüket.

Az első interjú tanulságainak levonása után, új megközelítéssel állítottam össze a kérdéseket, amelyekre második interjúalanyom, Marcell, a saját önkéntes és nézői tapasztalatait beépítve válaszolt. Az ő szubjektív szűrőjén keresztül megismertem a 2020-as labdarúgó-Európa-bajnokságon és a Groupama Aréna eseményein szerzett élményeit. Kiemelte az önkénteseknek és a nézőknek nyújtott élmény fontosságát a sportesemények sikeréhez. Elmondása alapján az önkénteseknek nagy befolyásuk van a nézők élményére és véleményére, és az építő jellegű visszajelzések segíthetik az események fejlesztését és hatékonyságát. A turizmus és sportesemények fejlődéséhez az önkéntesek és a diákmunkások is jelentős hozzájárulást nyújtanak, csökkentve ezzel a szervezési költségeket és lehetővé téve a nagyobb erőforrásokat az eseményekre. Marcell válaszaiban kihangsúlyozta a megfelelő támogatás fontosságát az önkéntesek számára a hatékony munkavégzés és pozitív élmények szerzésének érdekében. A nézők visszajelzéseit és véleményeit értékelve, különbséget tett a közösségimédia-platfomokon megosztott kommentek és az e-mailen keresztül érkező konstruktív visszajelzések között, amelyből kiderült, hogy az építő jellegű kommunikáció segíthet az események fejlesztésében és a közösségi élmények erősítésében.

Az interjúk mellett a kutatásom eredményeit egy másik fontos kvalitatív primer kutatás támogatta, a fókuszcsoporthoz tartozó interjú. Ezt azért tartottam fontosnak, hogy más szempontokat és nézőpontokat is bevonjak a kutatásba. A fókuszcsoporthoz több résztvevő van jelen, így többféle véleményt, tapasztalatot és perspektívát ismertem meg, így egy átfogóbb képet kaptam a sportrendezvények önkénteseinek hatásairól a turizmusra. Kiemelném, hogy egy csoportos interjú során az interjúalanyok egymással is tudnak reagálni, vitázni vagy kiegészíteni egymást, ami érdekes és mélyebb beszélgetéseket eredményezhet. Ez segített nekem az információk gazdagításában és mélyebb megértésében. Nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a fókuszcsoporthoz segíthet ellenőrizni és megerősíteni azokat az eredményeket és következtetéseket, amelyeket az interjúk során szereztem, ezáltal növelve a kutatásom megbízhatóságát és érvényességét.

A fókuszcsoporthoz tartozó interjú alanyainak kiválasztásához készítettem egy Google Forms kérdőívet, ami alapján különböző személyiségekből és szempontokból álló csoportot szerettem volna összeállítani. A megválaszolható kérdések arra vonatkoztak, ki hány nemzetközi sporteseményen vett részt és milyen szerepet töltöttek be ott (önkéntes vagy néző), illetve az interjúra vonatkozó szervezési kérdések. A célcsoportom elég szűk metszéspontba helyeztem, így a kitöltők száma alacsony lett. A 2024. március 17.-én online megrendezett fókuszcsoporthoz beszélgetésen jelen voltak az interjúalanyok – a következőkben így hivatkozom rájuk: Alany 1, rövidítve: A1; Alany 2, rövidítve: A2; Alany 3, rövidítve: A3 – és jómagam, mint kutató. Az interjúról – előzetes tájékoztatás és a résztvevők beleegyezésével – hangfelvétel készült. Időtartamát tekintve egy órát tartott. Mindenki rugalmasan kezelte a kérdéseket és vitte tovább a gondolatot, ha úgy gondolta a kutatásomhoz hozzátartozik. A fókuszcsoporthoz összeírt kérdések segítettek a résztvevők véleményének és tapasztalatainak feltárásában, valamint, hogy mélyebb megértést biztosítsanak a sportönkéntesek és a látogatók szerepéről és hatásairól a sporteseményekre és a sportturizmusra.

A3 elmesélte egy számára értékes rendezvényen való munkát, amin önkéntesként vett részt, a 2020-ban tartott Szuperkupa a Groupama Arénában, ahol az akkreditációs részlegen dolgozott. Továbbá kiemelte sportönkéntesként való részvételét a 2017-es FINA világbajnokságon, ahol a Corinthia Hotelben nyújtott segítséget az érkező látogatóknak és sportolóknak az infó pult mögöl. A2 szintén ugyanazon a világbajnokságon vett részt a Duna Arénában, a versenyrendezés területén. Itt az eredetileg táblákat, időkezelők kezelése helyett a versenyteremben lévő medence körül volt mindenféle apróbb feladata. A1 számtalan sporteseményen vett részt akár önkéntesként vagy szervezőként akár nézőként. Emlékezetes volt neki a Puskás Aréna nyitó mérkőzése, az önkéntes munkára az motiválta, hogy jelen lehessen ezen a történelmi jelentőségű eseményen. Legnagyobb motivációi nem az önkéntes lét és az emberek segítése volt, hanem a sporteseményeken aktív részvétele és megtekintése. Volt, hogy miután egy kiszemelt eseményre elkelt az összes jegy, ő



önkéntesnek jelentkezett, csak azért, hogy előben ott lehessen. A magyar csapatsportok rajongójaként A1 „kihasználta” az önkéntességben való lehetőségeket és minél több rendezvényen próbált jelen lenni, ameddig ideje és energiája engedte. A2 motivációi hasonlóak voltak, ugyanis ő a vizes sportokat kedveli és a sporteseményen is amiatt vett részt, hogy közel kerüljön a versenyhez és a versenyzőkhöz, és betekintsen a színpalák mögé hogyan zajlik az esemény, de hozzátartozik, hogy ekkor ráért és nem volt más programja. A3 teljesen más okokból jelentkezett, benne a közösségérzet nagyon erős, amikor is a sok önkéntesek együtt dolgoznak valamiért; ez elindít benne egy olyan érzést, amit nem lehet másképp megtapasztalni. A turizmus szakmai és a szervezés iránti szenvedélye sem utolsó, hiszen a végzettségét is ebből szerezte. A legnagyobb élményeikre is kíváncsi voltam, ami nem csak önmaguknak, hanem a jövőbeli önkénteseknek is motivációként szolgálhat. A2-nek, nagyon sokat számított a sportolók közelsége, de a verseny közben a sportolók egy teljesen fókuszált állapotban vannak, olyankor pedig nem lehet őket zavarni. Viszont az utolsó napokban a sportönkénteseknek lehetősége adódott a sportolókkal személyesen kapcsolódni, a szerencsés önkéntesek megkapták a versenyző kitűzőjét és voltak, akik az edzős pólójukat is odaadták a segítőknek. Mindhárman kiemelték a nézőtérre való kijutást és a nézőkkel való együtt szurkolást, mint kompenzációt az önkéntesek felé. A1 nem csak önkéntesként, de szurkolóként is megerősítette az „együtt örülünk, együtt szomorkodunk” érzést. Az önkénteseknél és a nézőknél egyaránt hasonló érzések jönnek elő, amikor mindenki egy célért van ott és az emberek elengedik a mindennapi problémáikat. „Egy informális és közvetlen interakciós környezetben csevegünk véletlenszerű emberekkel, lelkesen szurkolva a válogatott csapatnak. Amikor a csapat gólt lő, spontán örömködéssé válunk, követve egymást és együtt élvezzük az eseményeket. A közös élmények átélése és az együttérzés megnyilvánulása a kivetítők előtt is hasonló módon történik, kiváltva egyfajta közösségi érzést és ünnepi hangulatot az események során” – foglalta össze A1.

A1 megosztott egy számára nagyon különleges élményt, amikor Magyarország és Hollandia női vízilabda mérkőzésen egy magyar, és egy holland sportolót kellett doppingellenőrzésre kísélnie. Ekkor mindkét lány nagyon közvetlenül és hétköznapi módon viselkedett, teljesen emberi oldalukat mutatták meg A1-nek, amit egy sportesemény alkalmával nem túl sűrűn van lehetősége megismernie bárkinek is. Ez akkora motivációt adott neki, hogy bármikor jelentkezne önkéntesnek vagy szervezőnek, ha tudja ilyen fog történni vele, hogy testközelből látja és megismeri a sportolókat és egyéniségüket. Ez nem mindennapi élmény, hiszen nézőként inkább a közösségi élményekért megy és vesz részt a szurkolásban minthogy a sportolókkal találkozzon. Grétának is rengeteg élménye volt, amit szívesen elmesélt az interjún. A3 az UEFA Szuperkupa rendezvényén tapasztalt legjobb élményeiről számolt be. Kezdetben tudatában volt a rendezvény akkreditációs folyamatának és általános céljainak, azonban nem volt teljesen tisztában a konkrét lépésekkel, és nem sejtette, hogy

mennyire fontos szerepet játszik az esemény teljes sikerében. Először úgy gondolta, hogy az esemény adminisztrációs része unalmas lesz, azonban pozitív meglepetés érte. Rájött, hogy lehetősége van találkozni rengeteg sajtóossal és olyan emberekkel, akiknek kizárólag ők tudnak segíteni abban, hogy bejussanak a helyszínre. A rendezvényen jelen voltak az UEFA dolgozói is, akik számára a kialakított irodákat mellettük helyezték el, és lehetősége volt beszélgetni a magas beosztásban lévő alkalmazottakkal is. A légkör nagyon közvetlen és nyitott volt, lehetőség nyílt átlagos dolgokról is könnyedén beszélgetni, viccelődni. Ez a tapasztalat megerősítette A3-at abban, hogy az ilyen típusú események sokkal gazdagabbak és sokrétűbbek, mint elsőre gondolta, és felhívta a figyelmét az események kulisszatitkaira és emberi oldalára. A kupa utolsó napján, a döntő mérkőzésre is sikerült bejutniuk, ahova hivatalosan nem lehetett volna, így ez egy még nagyobb adrenalint adott a szurkoláshoz.

Szót ejtettünk az önkéntesek munkájának az esemény atmoszférájára tett hatásáról is. Először egyértelműen vélekedett mindenki és pozitívnak gondolta a hatást. A3 szerint a sporthoz kötött adrenalin érzésre hatással van, hogy az önkéntesek és a szurkolók, habár két külön csoportot alkotnak, egy nagy csoportként is lehet tekinteni rájuk. Az önkéntesek mindig egységes feltűnő színű pólóban jelennek meg, míg a szurkolók zászlókkal vagy az érdekelt versenyzők színeiben láthatóak. Mindenki ugyanolyan okból van jelen és a sport vagy egy sportoló fontos számukra. A1 véleménye szerint az atmoszférára való hatás a pozitív és a semleges között van többnyire. Az atmoszféra nem az önkéntesek miatt jön létre, hanem sokkal inkább a szurkolók miatt. Habár egyetértett azzal, ha az önkéntesek nincsenek, az esemény sokkal vontatottabb lenne és lassabb lenne az események lefolyása, főleg a több héten keresztül zajló események esetében. Ha egy laikusnak kérdése van az önkéntes az, akit meg lehet állítani, mert „nem siet sehová és van ideje segíteni”, azoknak, akik el vannak veszve vagy kérdésük van, mert a sportönkéntes tudja mit kell tenni, hova kell menni. Hiába nincsen nagy szavuk és ők „porszemek” a szervezet szempontjából, jó érzés nekik segíteni és tudásukat megosztani. A2 pozitív összefüggést vélt felfedezni a fizetett dolgozókkal kapcsolatban. Míg aki fizetést kapott, az feszülten vitte végig a verseny munkálatait, mert ők voltak a koordinátorok is és a felelősség rajtuk volt, addig az önkéntesek lazaságot sugároztak a külvilág felé. Az önkéntesek vállán nincsen nagy felelősség, az ő munkájuk a háttérben zajlik, nem kapnak nagy feladatokat mert sok felé van elosztva és egész apró dolgokból áll össze, amit a koordinátorok felügyelnek. Ezért történt meg hogy az önkéntesek felhőtlen és boldog hangulatát a nézők már a helyszínre bejutáskor is át tudták adni.

Ahogy osztotta meg mindenki a válaszát elő-elő jöttek gondolatok a negatív hatásokról is. Az önkéntesek és a sportolók közötti feszültség negatívumaként A2 jegyezte meg, hogy néha az önkéntesek figyelmetlensége vagy túlzott lelkesedése megzavarta a sportolókat a versenyeken. Az

önkéntesek ekkor nem érzékelik az adott helyzet súlyosságát és nem tartják be a protokollt, ami miatt a koordinátoroknak kénytelenek lehetnek akár egészen erélyesen rájuk szólni, ami negatív hatással lehet az önkéntesek motivációjára és élményére. Az ilyen esetekben az önkéntesek elfelejtik, hogy a sportolóknak ilyenkor fókuszált állapotban vannak, amit az önkénteseknek tiszteletben kell tartaniuk. Ha az önkéntesek nem veszik figyelembe a sportolók igényeit és kényelmét, az hosszú távon negatívan befolyásolhatja az önkéntes program hírnevét és hatékonyságát a sporteseményeken. Ezzel A3 is egyetértett: a túlbuzgó fiatalok sokasága zavaró lehet, főleg, ha úgy tűnik a sportolók számára, hogy nincs éppen semmilyen fontos feladatuk arra, mégis a versenyzők körül mászkálnak. Az önkéntesekként tapasztalt negatív élményekről csak A1-nek számolt be; maga a munka vagy a felettesével való viszonyulást emelte ki. Ha a munka nem tetszik az önkéntesnek, vagy a hozzá beosztott felettséssel vannak problémái, akkor könnyen lehet negatív tapasztalatokat begyűjteni. Ilyenkor még az segít, ha a munkatársak egy olyan hangulatot hoznak létre, amitől ezek elenyészőek lesznek és végül csak a pozitív élmények maradnak meg.

Nézőként való részvételnél senki nem tudott negatív tapasztalatot említeni az önkéntesekkel kapcsolatban, bármikor segítséget kértek ugyanolyan vidáman segítettek, mint ahogy interjúalanyaim is tették volna.

A turizmus érintő aspektusokkal kapcsolatban arról kérdeztem a résztvevőket, kerültek-e olyan szituációba, ahol a helyszín látványosságait osztották meg önkéntesként. A3 volt az egyetlen, akivel ez megtörtént, hiszen egy hotelben volt elhelyezve az információs pultban. Rengetegen mentek oda, miután meglátták a verseny logóját, hogy megkérdezzék melyik éttermet ajánlják, melyek az érdekesebb utcák vagy éppen, hogy jobbra vagy balra induljanak ki a hotelből. A hotel vendégei számára hiába 'concierge' (azaz a vendégprogramok ajánlásáért felelős személy) szokott ezekkel a kérdésekkel foglalkozni, az információs pult is hasonló okokból lett kihelyezve. A többiek nem igazán találkoztak ilyennel, mert a rendezvényhelyszíneken már mindenki a sportolókra figyelt és nem jöttek a városi aktivitások szóba, de megerősítették, hogy akik szállodába vagy egy csapathoz kísérőként vannak beosztva, annak érdemes felkészülni a látványosságból, hiszen nem ritka, hogy az ide érkező külföldiek a helyiek segítségére számítanak abban, hogy javasoljanak látogatásra érdemes helyeket, de nem kell ezekhez semmit bemagolni. Akár belföldi, akár külföldi látogató, mindig pozitívan állnak hozzájuk az önkéntesek, akik igazából mindenre tudják a választ és mindenki jó élménnyel távozik a beszélgetésből., a külföldieknek ez jó visszajelzésként szolgál, megmutatja, hogy milyen emberek dolgoznak itt Magyarországon, így az országimázst is emelve.

A1 már sok eseményen részt vett, mint önkéntes és jelenleg a teljes állású munkája mellett nincsen annyi szabadsága, hogy önkéntesként tudjon részt venni egy eseményen, így legközelebb először jegyet próbálna, majd, ha minden kötél szakadna, akkor jelentkezne önkéntesnek. Ehhez van

egy feltétele, ami nélkül már nem jelentkezne újra; barátokkal együtt menne a közös és garantáltan pozitív élmények és a korábbi negatív tapasztalatok miatt. Állítása szerint nem mindegy és nem összehasonlítható az élmény amikor valaki nézőként vagy sportönkéntesként vesz részt az eseményen. „Nincsen olyan sportönkéntes, aki kizárólag azért megy, hogy az eltévedt embereken segítsen, mindenkinek van egy hátsó szándéka, és érdekli a sport vagy valamilyen kötődése van hozzá (A1).” Ez a kapcsolódási pont azért is fontos, hogy élvezetes legyen a munka és ne vesszen az önkéntesek közötti jó hangulat. Mindenkinek van motivációja és a kockázatokat vállalva mindenki szorgosan végzi a munkáját.

A3 eddig is mindig nagyon szívesen vett részt a sporteseményeken, de a legmeghatározóbb élmény az első eseménye volt, ami a mai napig jó érzéseket ébreszt fel benne. Egyértelműen jelentkezne jövőbeli hasonló eseményekre, ha az életviteli körülmények adottak lennének hozzá. A2 is megerősítette a visszatérésének szándékát és megemlítette az idősebb segítőköt, akikre úgy nézett, mint jövőbeli önmagára. Teljes állású munka mellett viszont csak egy rövid hétvégi eseményen tudna részt venni jelenleg, ahol előre tudja a pozícióját és az ezzel való kockázatokat.

A beszélgetés lezárásaként egy nyitott végű mondat befejezésére kértem meg a résztvevőket, ami így szólt: „Ha nem lenne sportönkéntes, akkor...”

A1 szerint akkor is megtörténne a sportesemény, csak sokkal vontatottabb lenne az egész szervezési folyamat. Az önkéntesek inkább az előkészületeknél és háttér folyamatokban játszanak kulcsfontosságú szerepet, de ha ők nem lennének, a csapatok akkor is kint lennének a versenytérben és a nézők is bejutnának a lelátóra szurkolni. Ahhoz, hogy minden tökéletesen menjen az esemény lebonyolítása folyamán, ahhoz elengedhetetlenek az önkéntesek segítsége. A2 a pénzügyi döntést hozta fel azon kívül, hogy nem lenne ekkora sikere az eseményeknek. „Valószínűleg nagyobb lenne finanszírozás is, és ezáltal a jegyek is drágábbak lennének. Alacsony órabérrel vállaló munkatársak is lennének, de megnövelnék a rendezvény finanszírozását. Majd a jegyek nem lennének elérhetőek, nem lenne annyi néző és nem lenne annyira jó hangulat a helyszíneken (Alany 2).”

A3 csatlakozott A1 véleményéhez, miszerint nehezebben működne a szervezettség és nem lenne elég ember a lebonyolításhoz. Továbbá A3 szerint nagy eséllyel kevesebb fiatal érdeklődne a nemzetközi sportesemények iránt.

Az interjúalanyok élményeiket és tapasztalataikat osztották meg a sportönkéntesek és a látogatók szerepéről és hatásairól a sporteseményekre és a sportturizmusra vonatkozóan. A3 például részletesen beszélt az UEFA Szuperkupa rendezvényén szerzett élményeiről, kiemelve az akkreditációs részlegen végzett munkáját és az ott tapasztalt pozitív légkört. Az interjú során kiemeltük a pozitív hatásokat, amiket az önkéntesek jelenléte gyakorol a sportesemény atmoszférájára, például az önkéntesek által teremtett közösségi élmények és az emberek együttérzése

a kivetítők előtt. Ugyanakkor kitértünk a negatívumokra is, például az önkéntesek és sportolók közötti esetleges feszültségekre vagy a figyelmetlenség okozta zavarokra. Az interjúalanyok élményeik alapján kifejezték a sportönkéntesek szerepének fontosságát és a sporteseményekre gyakorolt hatását, illetve véleményt alkottak a szervezési és koordinációs folyamatokról. Mindhárom interjúalany egyaránt pozitív tapasztalatokról számolt be, és hangsúlyozták az önkéntesek szerepét az események sikeres lebonyolítása és a pozitív élmények megteremtésének érdekében. Összességében az interjúk alapján mélyebb betekintést nyertünk a sportönkéntesek motivációiba, tapasztalataiba és a sporteseményekre gyakorolt hatásaira, ami hozzájárulhat a jövőbeli események és programok tervezéséhez és optimalizálásához a sportturizmus területén.

## 8. KONKLÚZIÓ

Az eredmények értékelése során figyelembe vettem a szakirodalmi kutatásom és a primer kutatás eredményeit. A fő kutatási kérdésem a következő: Mi a sportönkéntesnek a közvetlen, illetve közvetett hatása a sportturizmusra?

A kutatásom célja az önkéntesek szerepének és hatásainak feltárása volt a sportturizmusban. Az önkéntes munka elemzése során megfigyelhető, hogy az önkéntesek pozitív hatással van nemcsak az események lebonyolítására és a résztvevők élményére, de a turizmusra is, hiszen fokozza a helyszín vonzerejét és hírnevét. Emellett az önkéntesség elősegíti a helyi közösségek bevonását és az összetartozás érzésének erősítését. Arra törekedtem, hogy megértem az önkéntesek közvetlen és közvetett hatásait a sporteseményekre, valamint, hogy milyen hatásuk van az önkénteseknek a turisztikai tevékenységekre és a turistákra. A kutatás az önkéntesek motivációit és érdeklődését is vizsgálta, hogy mélyebb betekintést nyújtson az önkéntesség sajátosságaiba, esetleges ellentmondásaiba a sportturizmus kontextusában.

A kutatást egy szakirodalmi áttekintéssel kezdtem, ami betekintést nyújtott egyrészt, hogy mennyire fejlett a témakör, amit én választottam, másrészt a téma alapvető fogalmait, megállapításait és eddigi kutatásai eredményét ismertem meg. Ezek szükségesek voltak ahhoz, hogy a téma megértése mellett a primer kutatásomhoz össze tudjam állítani a megfelelő interjú kérdéseket, majd az eredmények elemzéséből meg tudjam válaszolni a fő kutatási kérdésemet. A kutatás célja, a sportesemények önkénteseinek hatásának megismerésével, az önkéntesek szerepét népszerűsítsem és fényt derítsek egy sportönkéntes befolyására egy-egy sportesemény kimenetelében.

A szakirodalmak feldolgozása során kiderült, a sportturizmus megértése szempontjából fontos az önkéntesség és a sportönkéntesség szerepének megértése és értékelése. Az önkéntesek által végzett munka nemcsak az adott eseményre, hanem a rendező ország egészére is hatással van, ideértve a gazdasági, társadalmi és turisztikai szempontokat is. Az önkéntesség elismerése és népszerűsítése fontos a sportturizmus fejlődésében és a rendezvények sikeres lebonyolításában. Megismertem a nemzetközi rendezvények hatásait, fókuszálva a sporteseményekre és az azokhoz kapcsolódó gazdasági, társadalmi, valamint kulturális vonatkozásokra, továbbá a sportrendezvények hatásait a turizmusra és a gazdaságra, valamint a városok és országok imázsára. A sportesemények pozitív és negatív hatásaira is fontos hangsúlyt fektetni, több szakirodalom is beszámolt erről: pozitívként kiemelték az új munkahelyek létrehozását és a turisztikai szolgáltatások iránti növekvő keresletet, míg negatívként a helyi lakosságnak keletkező hátrányokat írták le a tömegturizmus létrejötte miatt. Megállapítható, hogy fontos szerepük van a rendezvényszervezőknek és az önkénteseknek az események előkészítésében és lebonyolításában a pozitív eredmények elérése érdekében.

Az önkéntesekről alapvetően kijelenthető, hogy a motivációik közé a kapcsolati háló bővítése vagy egy közösséghez való tartozás élményének megszerzése sorolandó. Legszignifikánsabb motivációként az offline szociális értékteremtést azonosítottam, ami a mai világban még fontosabb lett a fiatalok számára, mivel a mindennapi kommunikáció színtere az online térbe költözött. Vannak önkéntesek, akik a turizmus, sport vagy éppen a sportturizmus iránt érdeklődnek és ezért mint önkéntesként kezdenek el tevékenykedni a szakmában. Amit még egy nagyon erős motivációnak ismertem meg interjúalanyaimtól, az a sport iránti szenvedély és elkötelezettség, ami odavezette őket egy sporteseményen való segítséghez. Ide olyan tapasztalások tartoznak, mint például hogy esetlegesen találkozzanak a kedvenc sportolóikkal vagy belássanak a színpalák mögötti felkészülés folyamataiba, amikor a sportolók egy teljesen fókuszált állapotukban figyelhetőek meg. Másodlagos motivációként megjelenik a hasznosság érzése, valamint a jótékony cselekedetek iránti vágy.

A kutatás eredményeiből kiderült, az önkéntesek pozitív irányban tudják befolyásolni a sportturizmust, azzal, hogy nyitottak és rugalmasak a feladataikkal kapcsolatban, amit szorgalmasan végeznek el. A különböző motivációkkal rendelkező segítőkben egy közös van, ami a közös cél érdekében való cselekvés pénzbeli juttatások nélkül, ezek összessége motiválja őket munkájuk során. Az önkéntesek pozitív légkört teremtenek, javítják a résztvevők és nézők élményét, segítik a közösségi élmények kialakítását, valamint hozzájárulnak a rendezvény biztonságához és hatékonyságához is. A szervezőknek és a sportolóknak nagy segítséget nyújtanak azzal, hogy jelen vannak és segítenek ahol szükség van rájuk, miközben a laza és jó hangulatot teremtenek, ezzel pedig egy pozitív légkört hoznak létre és adnak át a látogatóknak. Az önkéntes tevékenységeknek többnyire pozitív hatása van a sporteseményekre, bár egyeseknél előfordulhatnak negatív vélemények is, ám a visszajelzések alapján a pozitív hatások túlsúlyban vannak.

Az önkéntesek aktív részvételükkel hozzájárulnak az események sikeres lebonyolításához, segítik a rendezvény előkészületeit, biztosítják a zavartalan és hatékony működést a helyszínen. Az önkéntesek tevékenységei nélkülözhetetlenek a sportesemények sikeréhez és pozitív megítéléséhez. Az önkéntesek tevékenységei nagymértékben segítik a sportesemények előkészítését, míg a lebonyolítás során kisebb hangsúly van a feladataiknak. Az eseményekre látogatók inkább a végeredményt tudják értékelni, és általában nem látják át az esemény szervezését. A nézői visszajelzéseik alapján viszont nagyon sokat tudnak a sportönkéntesek segíteni a nézőknek, akik egy óriási stadionban, sportcsarnokban vagy uszodában nem tudják merre kell menniük, mit hol találnak, vagy csak általános információkról érdeklődnének. A turisták általában pozitív élményekről és elégedettségéről számolnak be az önkéntesekről a sportesemények szervezésében és lebonyolításában,

bár erre vonatkozó pontos következtetéseket kvantitatív adatokat használó felmérésekből, adathalmazokból lehetne levonni, amelyek tudomásom szerint korábban még nem készültek.

A sportönkéntesek szerepe kulcsfontosságú ahhoz, hogy a sportesemények sikeresen és hatékonyan legyenek lebonyolítva, ugyanakkor nem garantált, hogy az önkéntes programot sikerül úgy lebonyolítani, hogy az csak hozzáad az esemény sikeréhez és nem lesznek negatívumok vagy hibák. Mindenképp fontos nagy hangsúlyt fektetni az önkéntesek menedzselésére, hogy az esemény végkimenetelében pozitív legyen a munkájuk eredménye, mindenki számára. Elengedhetetlen, hogy a koordinátorok, az önkéntesek és az önkéntes program között megfelelő legyen a kommunikáció, a hatékony, gördülékeny és eredményes munka érdekében. A pozitív élményekhez az önkéntesek számára meg kell teremteni azt a légkört, ahol ez létrejöhet, ezáltal hozzájárul a rendezvény sikeréhez és az önkéntesek visszatéréséhez.

Az első interjúalanyom megosztotta nagyrészen belföldi, de külföldi sporteseményen is észlelt tapasztalatait az önkéntesekkel kapcsolatban. Megállapítható, hogy az önkéntesek munkájának sikerességéhez a háttérmunkának, az önkéntes menedzsmentnek nagy befolyása van. Ugyanis ők kommunikálnak elsősorban az önkéntesekkel és ismerik meg képességeiket, amikhez mérten az allokációval olyan csapatösszeállításokat kell létrehozni, hogy zökkenőmentes legyen a sportesemény lebonyolítása. A második interjúalanyom is megerősítette személyes tapasztalatból, az allokáció fontosságát. Tehát mindennek az alapja a sportönkéntesek jelentkezésénél és allokációjánál történik, ha ez nem sikerül, nagy eséllyel nem tudnak az önkéntesek hozzájárulni a sportesemények sikeres lebonyolításához. A véleménynyilvánítás és a visszajelzés nagyon fontos az önkéntes menedzsmentnek, hiszen ebből tudnak fejlődni és új módszereket alkalmazni, ami az egyén fejlődéséhez is hozzájárulhat. A fókuszcsoport résztvevői mindannyian fiatalként (17-26 évesen) tevékenykedett önkéntesként, a tapasztalatuk alapján önkéntestársaik túlnyomó részben ebbe a korosztályba tartoztak. Ez több szempontból pozitívként hat egy eseményre, ugyanakkor negatívumai is lehetnek elenyésző számban.

A primer kutatásból megállapítható, hogy az önkéntesek a helyi kultúrát képviselik és így hozzájárulnak az országról kialakított képhez, imázshoz. Habár az önkéntesek egy-egy eseményre való utazásaik kiadása nem jelent jelentős bevételt a fogadóország számára, egy külföldről érkező látogatóra, az önkéntesnek van esélye befolyással lenni, és a helyi turisztikai szolgáltatásokat ajánlani. Ezekből az információkból ki lehet jelenteni, hogy a sportönkéntesnek csak akkor van befolyása a belföldi turizmusra, ha a látogató már saját akaratából a verseny helyszínére érkezett és ott nyitottan, érdeklődően fordul a helyi segítőkhez.

Az első kutatási kérdésre válaszolva megállapítható, hogy az önkéntesek fő motivációját az események iránti lelkesedés és a közösségi élmény jelenti, ami pozitív hatást gyakorol az



eseményekre és a turizmusra egyaránt. Az önkéntesek közvetve van érdeme a turizmusban, hatékonyan hozzájárulnak a turizmus fejlődéséhez és az ország gazdaságának erősítéséhez. Egyrészt az önkéntes tevékenységük imázsnövelő hatással van az országra, segíti a kulturális értékek és hagyományok képviselését, ezáltal vonzóbbá téve az országot a turisták számára. Másrészt, az önkéntesek aktív részvétele a sportturizmusban segíti a sportesemények sikeres megrendezését, ami hozzájárul a turizmus sikeréhez és a látogatók elégedettségéhez. Emellett az önkéntesek tevékenysége pénzügyi szempontból is jelentős, hiszen a sikeres rendezvények és a turizmus fejlődése által generált bevétel erősíti az ország gazdaságát.

A második kutatási kérdés alapján megállapítható, hogy az önkéntesek munkája növeli az események vonzerejét, hozzájárulva ezzel a belföldi turizmus fejlődéséhez és népszerűsítéséhez. Az önkénteseknek a turizmusra vonatkozó közvetett hatásait megvizsgálva nem lehet fekete-fehéren kijelenteni, hogy nem járulnak hozzá a belföldi turizmus fellendüléséhez és sikereihez, tekintve hogy az önkéntesek képviselik az ország kultúráját és elsőként találkoznak a látogatókkal. Kulcsfontosságú szerepet játszanak az önkéntesek egy sportrendezvény életében, így közvetetten a belföldi turizmust is befolyásolják. Kutatásaim alapján megállapítható, hogy kifejezett változás nem lett még megfigyelve, milyen fellendülés köthető a turizmusban az önkéntesekhez. De kétségtelen, hogy az önkéntesek egyaránt, mint a nép emberei közvetítik a hazai értékeket.

Harmadik kutatási kérdésemként az esemény lebonyolításában és előkészületében kerestem az önkéntesek befolyásolási lehetőségét. Az esemény előkészítése és lebonyolítása során fontos a motivációs tényezők folyamatos fenntartása és az önkéntesek támogatása. A sportesemény napján az önkéntesek lehetnek információs pontoknál, segíthetnek a résztvevőknek eligazodni, felügyelhetik a biztonsági előírások betartását, vagy éppen segítenek az esemény technikai részeinek működésében. Az önkéntesek nem csupán a rendezvény alatt segítenek, de főleg egy esemény lebonyolításának az előkészületeiben vesznek részt, hogy minden zökkenőmentesen működhessen az esemény során, ez pedig jellemzően nem egyértelmű sok néző számára. Összességében kijelenthető, hogy az önkénteseknek van ráhatása az előkészületekben és a lebonyolításban is egy nemzetközi sporteseményen.

A negyedik kutatási kérdésem eredményeire tekintve turisták élménye és elégedettsége, az önkéntesekről a sporteseményeken fontos tényezők a turizmus és sportmenedzsment területén. Az önkéntesek tevékenysége és hozzáállása jelentősen befolyásolja a turisták élményét és elégedettségét. Az elkötelezett és jól képzett önkéntesek pozitív hatást gyakorolnak a turisták tapasztalataira és véleményeire. A turistáknak általánosságban megvizsgálva pozitív tapasztalataik vannak az önkéntesekkel kapcsolatban, akik mindig örömmel válaszolnak bármilyen kérdésekre, legyen szó akár az aktuálisan zajló sporteseményről vagy a helyi turisztikai szolgáltatásokról. Feladataik közé

tartozik az az információk átadása a résztvevőknek, az esemény területén vagy azon kívül is. A turisták elégedettsége és az önkéntesek hatékonysága közötti kapcsolat mélyebb megértése lehetővé teszi a sportesemények és turisztikai programok hatékonyabb tervezését és lebonyolítását és a turisták elégedettségének folyamatos javítását.

A kutatásom eredménye részben megerősíti az állításomat, miszerint a sportesemények hatásaira közvetetten van hatása az önkéntesek támogatásának. Ha nincsenek sportönkéntesek, az események vagy nem működnének ilyen gördülékenyen vagy az önkéntesek helyett alacsony munkabérből alkalmaznak embereket, ami az esemény finanszírozása szempontjából nem életszerű megoldás.

## 9. ÖSSZEGZÉS

A kutatás során feltártam, hogy az önkénteseknek kulcsfontosságú szerepe van a sportturizmusban. Nemcsak a rendezvények sikeres lebonyolításában vesznek részt, hanem a látogatók élményének javításában is jelentős szerepük van. Ez inspiráló eredmény, mivel rávilágít arra, hogy az önkéntesek által nyújtott pozitív élmények és segítség hozzájárulnak a sportturizmus és a turizmus általános fejlődéséhez.

Egyedülállónak mondható a kutatásom magyar nyelven, már csak abból kiindulva, mennyire kevés szakirodalom található meg magyar nyelven. A szakirodalmakat tekintve megállapítható, hogy az önkéntes és különösen a sportönkéntes egy annyira speciális ágazat, amit nem egyszerű megfogalmazni, és a szakmabeli embereknek is rengeteg mindent figyelembe kell venni munkájuk során a sportönkéntesekkel. Habár a primer kutatásomban a kis minta miatt a reprezentativitás megkérdőjelezhető, kutatásom jelenlegi fázisa a jelenlegi célt elérte; megismertem a sportönkéntesek fő motivációit és a sportturizmus fejlődéséhez való közvetett hozzájárulásukat, ami miatt kijelenthető, hogy az ő munkájuk elengedhetetlen és kulcsfontosságú egy nemzetközi sportesemény megrendezésekor. Az önkéntesek által szerzett élmények és pozitív tapasztalatok további ösztönzőként szolgálhatnak mások számára is, hogy részt vegyenek az ilyen típusú tevékenységekben, ezáltal élénkítve a sportturizmust és a helyi gazdaságot. Az eredmények hasznosak lehetnek a sportrendezvények szervezői, turisztikai szakemberek és döntéshozók számára a turisztikai tevékenységek és események tervezéséhez és fejlesztéséhez. Az önkéntesség fontosságának megértése segít abban, hogy hatékonyabb és vonzóbb programokat lehessen szervezni, ami javítja a turizmus és a sportrendezvények minőségét, valamint növeli a turisták elégedettségét.

A kutatásom arra ösztönzött, hogy felismerjük az önkéntesek fontosságát és értékét a sportesemények szervezésében és lebonyolításában. Tanulásként megállapítottam, hogy az önkéntesekkel való hatékony együttműködés és támogatás elengedhetetlen az események sikeréhez és a turizmus fejlődéséhez.

Az interjúk és fókuszcsoportos beszélgetések során résztvevők értékes véleményekkel és tapasztalatokkal szolgáltak az önkéntes tevékenység és a sportturizmus összefüggéseiről. A fókuszcsoport interjú összeállítása és levezetése számomra kifejezetten nehéz feladat volt. Ennek ellenére úgy gondolom az eredmények szempontjából sikeresnek mondható. Nehézség volt ugyan, hogy online tartottuk meg, az időpontegyeztetés könnyebbége érdekében, ami a csoportdinamikára negatív hatással volt, előfordult, hogy egyszerre szólaltak meg az interjúalanyok egy kérdés hallatán és nem mindig volt egyértelmű, ki, mikor szólaljon meg. Az alanyok többször csatlakoztak egymás véleményéhez, ami megerősítette a kutatásban a válaszok általánosságát, illetve többször beszéltek az alanyok az általuk megismert önkéntesek nevében is. Érezhető volt, hogy a téma a résztvevőknek

is legalább annyira fontos, mint nekem. Az interjúk során kiderült, hogy az önkéntes tevékenység motivációi és hatásai sokszínűek és sokrétűek lehetnek. Remélhetőleg a dolgozatomat olvasva is lesz olyan, aki jelentkezik, hogy részt vehessen egy olyan felejthetetlen sportönkéntes élményben, mint amit az interjúalanyaim próbáltak átadni. A válaszokra reagálva voltak kérdések, amiket helyben fogalmaztam meg először. Az első interjút, habár hasznosnak éreztem, nem teljesen azt az irányt vette, mint amit reméltem a kérdéseim összeállításakor.

A szakdolgozatom egyik gyengesége az volt, hogy a kutatás terjedelme korlátozott volt, így nem tudtam minden aspektust alaposan feltárni. Emellett a kutatásom időkorlátokkal is küzdött, ami megnehezítette a részletes elemzéseket és összefüggések mélyebb vizsgálatát. A jelenleg rendelkezésemre álló források mennyisége sem könnyítette meg a szekunder kutatás lebonyolítását.

A kutatás alapján kiderült, hogy számos további terület van, amelyben érdemes lenne mélyebben elmélyülni. A kutatás folytatásaként első körben ugyanezeket a kutatásokat a külföldön rendezett nemzetközi sporteseményekre fókuszálva kellene megvizsgálni. Egy újabb szintre emelve a kutatás mélységét a helyi kisvállalkozások és a fenntarthatósághoz való hozzájárulást érdemes alaposan megvizsgálni. Ebbe beletartozik az önkéntesek motivációjának és élményeinek részletes vizsgálata, vagy az önkéntesek és turisták közötti kapcsolatok mélyebb feltárása a sporteseményeken is. Ezen területek további kutatásokat indokolnak a sportturizmus és önkéntesség kapcsolatának jobb megértése érdekében. Ami eredetileg benne lett volna a kutatásomban, azonban a dolgozat terjedelme miatt nem fért bele, a nemzetközi sportesemény látogatóinak kvantitatív felmérése, majd megállapítása statisztikákkal, egy sportesemény lezajlásáról és az önkéntesek által ellátott feladatok minőségéről.

Az önkéntesek szerepének és hatásainak mélyebb megértése inspirál a további kutatásokra és a téma iránti elköteleződésre.

## 10.FÜGGELÉKEK, MELLÉKLETEK

### 1. Melléklet: Fókuszcsoporthoz interjú Guide

#### I.A kutatás ismertetése

1. A kutatás céljainak rövid bemutatása
2. Hangfelvétel elindítása, bekezdés
3. A beszélgetés témájának rövid bemutatása, szakszavak ismertetése a kutatás kontextusában,

interjú menete

#### II. Bevezetés

1. Az interjúalanyok bemutatkozása
  - Icebreaker: ki, hogy érzi magát, milyen napja van
  - Meséljtek magatokról kicsit: életkor, élethelyzet
2. Sporteseményekkel való kapcsolódás
  - Önkéntesként, nézőként vagy szervezőként vettetek részt nemzetközi sporteseményeken?
  - Melyik eseményeken vettetek részt milyen pozícióban?
  - Melyik volt a legkiemelkedőbb az összes közül, miért?

#### III. Mélyebb, attitűdöt kutató kérdések, referenciacsoportok

1. Motivációk
  - Miért jelentkeztetek önkéntesnek/ Miért vettél részt nézőként az eseményen – Kapcsolódási pont felderítése
    - Mi motiválja általánosságban az embereket, hogy önkéntesek legyenek sporteseményeken?
    - Milyen élményeket, tapasztalatokat szereztek? – Pozitív, negatív
    - Negatív élmény után, hogyan lehet újabb motivációt szerezni az újból jelentkezésre?
    - Kapcsolódtok az önkéntesekkel?
2. Sportönkéntesek, az eseményre hatásai
  - Milyen pozitív vagy negatív tapasztalatokat szerezte, önkéntesként a szervezéssel kapcsolatban?
    - Hogyan befolyásolják az önkéntesek aktív részvétele, a sportesemények iránti érdeklődést és látogatottságot?
      - Az önkéntesek munkája milyen hatással van a sportesemények atmoszférájára és hangulatára?
        - Hogyan gondold, hogy az önkéntesek tevékenysége befolyásolja a sportesemény élményét a nézők számára?
          - Hozzá tudnak tenni az önkéntesek a sportturizmus fejlődéséhez?
  - 3. Turisztikai hatások
    - Van-e tapasztalatod vagy véleményed arról, hogy az önkéntes tevékenység hogyan járul hozzá a belföldi turizmus fellendüléséhez?
      - Ajánlottatok látogatóknak turisztikai szolgáltatásokat?

#### IV. Lezárás

- Részt vennél – számodra ideális körülmények között- sporteseményen önkéntesként a továbbiakban?
- Fejezd be a mondatot: Ha nem lenne önkéntes a nemzetközi sporteseményeken, akkor ...

Köszönetnyilvánítás a részvételért

## 2. Melléklet: Interjú Guide – Csiki Marcell

### I.A kutatás ismertetése

1. A kutatás céljainak rövid bemutatása
2. Hangfelvétel elindítása, beleegyezés
3. A beszélgetés témájának rövid bemutatása, interjú menete

### II. Bevezetés

1. Az interjúalany bemutatkozása
  - Mesélj magadról kicsit: életkor, élethelyzet
  - Hogy kerültél a sportönkéntesek világába?
  - Hol dolgozol? Hol voltál önkéntes?
2. Sporteseményekkel való kapcsolódás
  - Melyik eseményeken vettél részt milyen pozícióban?
  - Milyen sporteseményeken?
  - Melyik volt a legkiemelkedőbb az összes közül, miért?

### III. Mélyebb kutató kérdések

1. Motivációk
  - Miért jelentkeztél önkéntesnek?
  - Mi motivált, hogy önkéntes legyél sporteseményeken?
2. Sportönkéntesek, az eseményre hatásai
  - Milyen pozitív vagy negatív tapasztalatokat szereztél, önkéntesként a nézőkkel kapcsolatban?
    - Szerinted önkéntesként befolyásolható, hogy jobb élményük legyen a nézőknek?
    - Önkéntesként van rá lehetőség, hogy az esetleges negatív élmények kompenzálva legyenek?
    - Miért fontos az önkéntesek helyes allokációja, sportesemény kimentele szempontjából?
    - Az önkénteseknek, milyen szerepe van a sportturizmus fejlődésében, van-e előnye, hátránya?
3. Turisztikai hatások
  - Volt rá példa, hogy egy látogató turisztikai szolgáltatások és látványosságok felől érdeklődött tőled?
    - Hogyan látod a helyi kultúra megjelenését egy nemzetközi sporteseményen?
    - Az önkénteseknek van lehetősége a vagy egyébként a sportesemények javítására, illetve a turizmus fejlesztésére?

### IV. Lezárás

- Találkoztál már olyannal, hogy az esemény után a nézők véleményét megkérdezik a szervezéssel kapcsolatban?

Köszönetnyilvánítás a részvételért

### 3. Melléklet: Interjú Guide – Fodor Anett

#### I.A kutatás ismertetése

1. A kutatás céljainak rövid bemutatása
2. Hangfelvétel elindítása, bekezdés
3. A beszélgetés témájának rövid bemutatása, interjú menete

#### II. Bevezetés

1. Az interjúalany bemutatkozása
  - Mutakozz be és említsd meg a jelenlegi munkahelyed
  - Milyen eseményeken foglalkoztál önkéntesekkel és milyen pozícióban?
3. Sporteseményekkel való tapasztalatok
  - Hogyan befolyásolják az önkéntesek a sportturizmust?
  - Milyen változások mennek végbe egy sikeres esemény után, ami az önkénteseknek köszönhető?
  - Milyen konkrét módon járulnak hozzá az önkéntesek a sportturizmus fejlődéséhez, és milyen specifikus tevékenységeket végeznek, amelyek pozitív hatással vannak a sportturizmusra?
  - Rendezvény utáni meeting/debrief során mennyire van szó az önkéntesekről?

#### III. Mélyebb kutató kérdések

- Milyen szerepet játszanak az önkéntesek a sportesemények előkészítésében és lebonyolításában?
- Milyen hatással vannak ezek a tevékenységek a turisztikai vonzerőre?
- Hogyan befolyásolják az önkéntesek által ellátott feladatok, a sportesemények előkészítése és lebonyolítása során, a turisztikai vonzerőt?
- Milyen mértékben járulnak hozzá a sportönkéntesek a turisták érdeklődéséhez és részvételéhez?

#### IV. Lezárás

- Mi befolyásolja az önkéntest és a látogatót, egy esemény támogatásában/megtekintésében?

Köszönetnyilvánítás a részvételért

## IRODALOMJEGYZÉK

- 75.2, E., 2011. *Volunteering and Intergenerational Solidarity*, 40 Avenue Herrmann Debroux, 1160 Brussels, Belgium: TNS Opinion & Social .
- András, K. & Kozma, M., 2014. *A nagy nemzetközi sportesemények gazdasági hatásai*, Szeged: SZTE Gazdaságtudományi Kar.
- András, K. & Máté, T., 2016. Nemzetközi sportrendezvény mint városfejlesztési ösztönző: Európai Ifjúsági Olimpiai Fesztivál 2017 hatásai, és Győr lehetőségei.
- Bang, H. & Chelladurai, P., 2009. Development and validation of the volunteer motivations scale for international sporting events (VMS-ISE). *International Journal of Sport Management and Marketing*, pp. 332-350.
- Bánhidí, M., 2011. *Sportföldrajz*. hely nélk.: Dialóg Campus.
- Bartal, A. M. & Kmetty, Z., 2011/4.. A magyar önkéntesek motivációi. *Civil szemle*.
- Baum, T. & Lockstone, L., 2007. Volunteers and Mega Sporting Events: Developing A Research Framework. *International Journal of Event Management Research*, Issue 3, pp. 29-41.
- DIMITRIADIS, D., 2006. Európai Gazdasági és Szociális Bizottság vélemény – Tárgy: „Az önkéntes tevékenység: szerepe az európai társadalomban és kihatásai”. *Az Európai Unió Hivatalos Lapja*.
- Doherty, A., 2009. The volunteer legacy of a major sport event. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, pp. 188-189.
- Fényes, H. & Kiss, G., 2011. *2011 – az Önkéntesség Európai Éve, Az önkéntesség társadalmi jelensége és jelentősége*, Budapest: ismeretlen szerző
- Holger, P., 2006. Az olimpiai játékok gazdasági háttere – Az 1972-2008. évi olimpiai játékok összehasonlítása. In: Budapest: ismeretlen szerző
- Jancsó, O., 2023. *Sportvárosok: Budapest a tizedik a listán, az atlétikai vb-vel is bizonyít*, hely nélk.: Magyar Nemzet.
- Juknevičius, S. & Savicka, A., 2003. *From Restitution to Innovation - Volunteering in Postcommunist Countries*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers.
- Kiss, G. & Szabó, J., 2004. *A sportvezetés, - szervezés és a sportmarketing alapjai*. Szeged: JGYF.
- KSH, 2012. [www.ksh.hu](http://www.ksh.hu). [Online]  
Available at: [http://www.munka-lap.hu/onkentes\\_files/onkentes11.pdf](http://www.munka-lap.hu/onkentes_files/onkentes11.pdf)  
[Hozzáférés dátuma: 15 december 2023].
- KSH, 2019. I. negyedév. *Az önkéntes munkát végzők tevékenységének becslött értéke demográfiai és egyéb jellemzők szerint*. hely nélk.: ismeretlen szerző
- KSH, 2019. *A bruttó hazai termék (GDP) értéke forintban, euróban, dollárban, vásárlóerő-paritáson*. hely nélk.: ismeretlen szerző



- KSH, 2022. *A nonprofit szektor főbb adatai szervezettípus és a Nonprofit Szervezetek Nemzetközi Osztályozási Rendszere (ICNPO) tevékenységi főcsoportok és csoportok szerint*, Budapest: Központi Statisztikai Hivatal.
- Laczkó, T. & Stocker, M., 2020. A 2017. évi hazai rendezésű nemzetközi sporteseményekre érkező külföldi turisták fogyasztásának nemzetgazdasági hatásai. *TURIZMUS BULLETIN*, XX. évfolyam(2. szám).
- Lorne J., A., 2017. *Event Management in Sport, Recreation and Tourism*. New York: Routledge.
- Marton, G., 2015. SPORTTURIZMUS. *Sporttudományi képzés fejlesztése a Dunántúlon*, p. 5.
- Marton, G., 2016. A Sportturizmus Lehetőségei És Korlátai Magyarországon. *START*, 2. kötet.
- Máté, T. & András, K., 2016. *Nemzetközi sportrendezvények Magyarországon. Londontól – Rióig.*, Budapest: Magyar Sportok Háza.
- Minnaert, L., 2012. An Olympic legacy for all? The non-infrastructure outcomes of the Olympic Games for socially excluded groups (Atlanta 1996-Beijing 2008). *Tourism Management*, 33. kötet, pp. 361-370.
- Molnár, C. & Remenyik, B., 2019. A megasportesemények turisztikai hatásai Magyarországon. p. 10.
- Muller, P. és mtsai., 2015. The Economic, Social, and Cultural Value of Volunteering to Western Australia. *Institute of Project Management*.
- Nagy, B., 2023. DRÁMA A VB-N: SZÜRREÁLIS BALESET MIATT CSÚSZOTT A FÉRFI 200 MÉTER ELŐDÖNTŐJE. *Eurosport*, 08.
- Nagy, T., Paár, D. & Laczkó, T., 2022. A sportönkéntesség befolyásoló tényezői az EU lakosainak körében. *Hungarian Journal of Sport Sciences*.
- Nárai, M. & Reisinger, A., 2022. Sportönkéntesség- egy hazai rendezésű nemzetközi sportesemény tapasztalatai. In: *Az önkéntesség színei. hely nélk.: Gyerektoparadicsom Alapítvány*, pp. 105-129.
- Piskóti, I., 2012. *Régió- és településmarketing*. Budapest: Akadémia Kiadó.
- PWC, 2014. It's how you play the game.
- Reisinger, Y., Lee, C. K., Kim, M. J. & Yoon, S. M., 2014. The influence of volunteer motivation on satisfaction, attitudes, and support for a mega-event. *International Journal of Hospitality Management*, 40. kötet, pp. 37-48.
- Remenyik, B., Molnár, C. & Sikó, B., 2018. A nemzetközi sportrendezvények és a Forma-1 Magyar Nagydíj hatása Magyarország turizmusára. *Magyar Sporttudományi szemle, A sportturizmus gazdasági és társadalmi kérdései Magyarországon*. kötet, pp. 159-179.
- Roche, M., 1994. Mega-Event and Urban Policy. *Annals of Tourism Research*, 21. kötet, pp. 1-19.
- Roche, M., 2000. *Mega-Events and Modernity: Olympics and expos in the growth of global culture*. London: Routledge.
- Silló, Á., 2016. *Az önkéntesség modern formái, hely nélk.: ismeretlen szerző*
- Székely Márton (2023. augusztus 28.). Nemzetközi fair play díjra jelölték az atlétikai világbajnokság önkénteseit. *Index*. <https://index.hu/sport/atletika/2023/08/28/nemzetkozi-fair-play-dijra-jeloltek-az-atletikai-vilagbajnoksag-onkenteseit/>

- Szerényi, V., Michalkó, G. & Anestis, F., 2019. A FINA Világbajnokság (2017) Önkénteseinek szerepe Budapest Sportturizmusában. *Földrajzi Közlemények*, 143(1), pp. 12-23.
- Szöts, Á., 2012. *Országimázs és nemzeti identitás összefüggései az Olimpiai Játékok rendezésének fényében*, hely nélk.: ismeretlen szerző
- Tóth, Á., Szántó, D. & Szántó, É., 2018. *A hazai rendezésű vizes eb-k és a 2017. évi vb megrendezésének tapasztalatai*. Testnevelési Egyetem szerk. Budapest: ismeretlen szerző
- Vargáné Csobán, K. & Serra, G., 2016. A SPORTTURIZMUS LEHETISÉGEI A VIDÉKFEJLESZTÉSBEN AZ ÉSZAK'ALFÖLDI RÉGIÓ PÉLDÁJÁN.
- Wicker, P., 2017. Volunteerism and volunteer management in sport. *Sport Management Review*, 20(4), pp. 325-337.
- Wu, H., 2011. Social Impact of Volunteerism. *Points of Light Institute*.