

## A VESZPRÉMI LAKOSOK ÖNKÉNTES MOTIVÁCIÓJA ÉS ATTITÚDJE A HELYI TURIZMUSBAN A VESZPRÉM-BALATON 2023 EURÓPA KULTURÁLIS FŐVÁROSA PROGRAM FELKÉSZÜLÉSI IDŐSZAKÁBAN<sup>1</sup>

KRUPPA-JAKAB ÉVA<sup>2</sup> – KŐVÁRI EDIT<sup>3</sup>

---

DOI: <https://doi.org/10.53585/OnkSzem.2023.4.63-89>

### Absztrakt

A tanulmány a helyi lakossági önkéntes részvételének lehetőségeit vizsgálja a helyi turizmusban. Veszprém és a Balaton régió 2018-ban nyerte el a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa címet. Egy hatékony önkéntes program felépítése és működtetése a sikeres EKF projektek egyik kulcsa. A kutatás célja, hogy feltárja a veszprémi polgárok, mint potenciális helyi turisztikai önkéntesek önkéntességi hajlandóságát, motivációit, valamint érdeklődését a VEB2023 EKF rendezvények iránt a programévet megelőző felkészülési időszak két évében. A 2020 őszen végzett online és offline kérdőíves felmérés a következő kérdésekre kereste a választ: Nagyobb valószínűséggel végeznek-e önkéntes munkát a helyi turizmusban az EKF kijánlott programjai iránt érdeklődők? Folytatnák-e ezt a tevékenységet 2023-ig és azt követően is? Milyen az Európa Kulturális Fővárosa presztízse és motiválja-e a lakosokat a helyi turisztikai önkéntességre? 2022 májusában esettanulmányt készítettünk a veszprémi Pannon Egyetem hallgatóinak VEB2023 EKF programban való részvételi lehetőségeiről. Esettanulmányunk eredményei szerint az önkéntesség nem az egyetlen módja annak, hogy a diákok részt vegyenek a VEB2023 EKF programokban. A gyakornoki lehetőségek, részmunkaidős állások az EKF szervezetnél vagy a VEB2023 EKF közösségi tereiben szintén vonzóak a számukra. A fiatalok saját projektjükön, vagy az Európa Kulturális Fővárosa témájú kurzusokon és szakdolgozatokon, diplomamunkákon keresztül is kapcsolódhatnak a VEB2023 EKF-hez. Eredményeink és a gyakorlati ajánlások úgy véltük, segíthetik a sikeres, fenntartható és gördülékenyen működő EKF önkéntes rendszer fejlesztését Veszprémben és térségében, és hasznosak lehetnek más jövőbeli Európa Kulturális Fővárosa, vagy egyéb nagyrendezvények szervezői számára is.

---

<sup>1</sup> A tanulmány fordított és átdolgozott változata Kruppa-Jakab, Éva – Kővári, Edit (2023): Citizen's motivation and attitude as potential host volunteers in the preparatory years of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture programme. *TVT Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 8(1) pp. 124-145. írásnak.

<sup>2</sup> Kruppa-Jakab Éva, MSc, Európa Kulturális Fővárosa ügyvivő szakértő, Pannon Egyetem Rektori Kabinet

<sup>3</sup> Kővári Edit (PhD), egyetemi docens, Pannon Egyetem Gazdaságtudományi Kar Szervezési és Vezetési Intézeti Tanszék, Európa Kulturális Fővárosa referens, Pannon Egyetem Rektori Kabinet

*Kulcsszavak:* önkéntesség, turizmus, helyi turisztikai önkéntesek, Európa Kulturális Fővárosa, Veszprém, Balaton

## Motivation and attitude of residents as potential host volunteers towards tourism, during the preparatory years of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture programme

Éva Kruppa-Jakab – Edit Kővári

### Abstract

This study is focusing on volunteer involvement in the local tourism industry. Veszprém and the Lake Balaton region won the title ‘Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture’ (hereinafter VEB2023 ECoC) in 2018. Creating and managing an effective volunteer programme is one of the keys to the success of an ECoC project. This study investigates the motivation and willingness of Veszprém residents as potential volunteer hosts and their interest in the VEB2023 ECoC events during the preparatory years. In 2020, both an online and an offline survey were conducted to answer the following questions: Are those interested in the proposed ECoC events more likely to volunteer as hosts? Are they willing to remain volunteers until and beyond 2023? Does the prestige of VEB 2023 ECoC motivate residents to be host volunteers? The results of the research showed that the answers to all of these questions were affirmative. In May 2022, a case study was conducted to investigate the opportunities for students of the University of Pannonia in Veszprém to participate in the VEB2023 ECoC programme. According to our findings, volunteering is not the only way for students to be involved in the ECoC programmes. They are also interested in internships and part-time employment at the ECoC organisation or in the ECoC community spaces. Students may also become involved with the ECoC through their own projects or through courses and theses or dissertations on ECoC-related topics. Our findings and practical recommendations may help to develop a successful, sustainable, and continuous system of volunteerism in Veszprém and its surroundings, and they may be useful for future European Capitals of Culture or other major event organisers as well.

*Keywords:* volunteering, tourism, host volunteers, European Capital of Culture, Veszprém-Balaton

---

## BEVEZETÉS

Veszprém városa először 2005-ben pályázott az Európa Kulturális Fővárosa címre, de végül Pécs nyerte el a címet 2010-re. A város azonban nem mondott le a törekvéséről: hosszú előkészítő időszakot követően Veszprém és a Balaton régió 2017-ben ismét pályázott a 2023-as EKF címre. A pályázati folyamat eredményeként 2018. december 14-én jelentették be, hogy a város elnyerte a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa (a továbbiakban: VEB2023 EKF) címet. A Veszprém-Balaton 2023 Zrt. volt felelős az általános koordinációért, a

programfejlesztésért, valamint a kulturális és művészeti projektek megvalósításáért, kulturális, civil és piaci alapú szervezetek közreműködésével (Veszprém-Balaton 2023 Zrt. 2020).

Lőrincz és Raffay (2019) kutatási eredményei alapján a VEB2023 EKF fő célja a Veszprém-Balaton régió felhelyezése az európai turisztikai és kulturális térképre, emellett kiemelten fontos a mobilitás ösztönzése és a kulturális turizmus volumenének növelése. A korábbi Európa Kulturális Fővárosainak tapasztalatai azt mutatják, hogy a helyi közösség önkéntesei a siker egyik kulcsai (Kruppa-Jakab 2020). Ezért elengedhetetlen volt, hogy Veszprémben és környékén fenntartható és hatékony önkéntes programot építsenek fel.

A közösségépítés, a hagyományőrzés, az innováció és a fenntarthatóság mellett az önkéntességet tartják a VEB2023 EKF program egyik fő értékének. Ennek megfelelően a VEB2023 EKF önkéntes programjának – melyet a Veszprém-Balaton Régió Kultúrájáért Közalapítvány működtet – fő céljai a következők voltak: fenntarthatóság; tapasztalt és felkészült fogadó szervezeti bázis kialakítása; a program nemzetközi (európai) szintre emelése; erős önkéntes közösség kialakítása; presztízs és imázs növelése, az önkéntesség és az önkéntesek ismertségének növelése; valamint a monitoring fontosságának hangsúlyozása (Kruppa-Jakab – Kővári 2023).

2020. június 15-én (a tervezettnél korábban) indult a VEB2023 EKF Ragyogók Önkéntes Programja, melynek szlogenje: Ragyogjunk együtt! A VEB2023 EKF Önkéntes Irányelvek online jelentek meg a VEB2023 Zrt. hivatalos honlapján (Veszprém-Balaton Régió Kultúrájáért Közalapítvány 2020). Az irányelvekben hangsúlyozott fő értékek között szerepelt az egyenlő bánásmód, hozzáférhetőség, az önkéntesek mentorok általi támogatása, képzések, valamint az önkéntesek feladatválasztási szabadsága. Az iránymutatás hangsúlyozta továbbá az önkéntes szerződés szükségességét és a magyarországi adatvédelmi irányelvek elfogadását.

A tanulmányunkban ismertetett elsődleges kutatás a veszprémi lakosok attitűdjét, hajlandóságát és motivációit vizsgálja a VEB2023 EKF projekt programjaiban való önkéntes részvétellel kapcsolatban. Elemzésünk nemcsak a 2023-as programokra, hanem az előkészítési időszak eseményeire is fókuszál. A kutatás célja a VEB2023 EKF önkéntes programjának támogatása, különös tekintettel a turizmus területére.

A helyi önkéntesek motivációjának és hozzáállásának bemutatásával úgy véltük, a kutatás jó eszköz lehet egy sikeres, fenntartható és zökkenőmentesebben működő önkéntes rendszer kialakításához. A javaslatok eredményeként Veszprém és a Bakony-Balaton régió 2023-ban és

azon túl is magas szintű vendégszeretetet tükröző desztinációként és jól szervezett Európa Kulturális Fővárosaként jelenhet meg. Az eredmények más jövőbeli európai kulturális fővárosok vagy nagyrendezvény-szervezők számára is hasznosak lehetnek. A kutatás alapjául Kruppa-Jakab Éva (2020) disszertációja szolgál, és ezt egészíti ki egy esettanulmány, amelyet 2022 májusában végeztünk a veszprémi székhelyű Pannon Egyetem hallgatóinak VEB2023 EKF programban való részvételi lehetőségeinek feltérképezése céljából.

## A TURISZTIKAI ÖNKÉNTESÉG – SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

A kutatók próbálják megfogalmazni a turisztikai önkéntesség összetett jelenségének jelentését, megvilágítani az önkéntesek motivációit, valamint az önkéntesek megtartásának módját a különböző önkéntes tevékenységekben. Az alulról jövő kezdeményezéseknek nagy jelentősége van az önkéntes programok létrehozásában. A tanulmányokban számos definíciót fogalmaztak meg a turisztikai önkéntesség természetével, szerkezetével, dimenzióival és hatásaival kapcsolatban. A következő fogalmak – mint az önkéntesség, turisztikai önkéntesség, motivációk – tisztázása elengedhetetlen ahhoz, hogy e cikkben következetesen használhassuk azokat és hivatkozhatunk rájuk.

### *Az önkéntesség*

Az önkéntesség formái, céljai és helyszínei széles skálán mozognak. A nemzetközi és hazai szakirodalmi elemzésekben önkéntességnek tekintenek minden olyan munkát/tevékenységet/aktivitást, amely

- önként,
- ellentételezés nélkül,
- valamely más személyek vagy a közösség javát szolgálja.

A tanulmányban az önkéntességet Wilson (2000) leírása alapján értelmezzük. "Az önkéntesség minden olyan tevékenység, amelynek során a ráfordított időt ingyenesen egy másik személy, csoport vagy szervezet javára fordítják. Ez a meghatározás nem zárja ki, hogy az önkéntesek hasznot realizáljanak a munkájuk által. Az önkéntesség a segítő magatartások egyik csoportjába tartozik, amely nagyobb elkötelezettséggel jár, mint a spontán segítségnyújtás, de szűkebb körű, mint a családtagoknak és barátoknak nyújtott gondoskodás." (Wilson 2000:215-216). Cnaan és szerzőtársai (1996) mindezt kiegészítve az önkéntességet olyan tevékenységnek tekinti, amely gyakorlatilag időadományozást is jelent. Az önkéntesség

sokféle tevékenységet foglal magában, oktatás, kutatás, kulturális tevékenység, szociális és egészségügyi szolgáltatások nyújtása, rendezvények szervezése, fogyatékkal élők segítése, környezetvédelem, közrend fenntartása, katasztrófaelhárítás stb.

### *Turisztikai önkéntesség*

Uriely et al. (2003) szerint az „önkéntesség a turizmusban” a posztmodern kultúra megkülönböztető kifejezése. A turisztikai önkéntesség terminológia jobban megragadja mind a host (vendégfogadó), mind a guest (vendég, turista) által végzett önkéntességet, mint az „önkéntesség a turizmusban” kifejezés. Minden olyan önkéntest, aki turisztikai közegben végez önkéntes tevékenységet, akár vendégfogadó, akár turista szerepben, turisztikai önkéntesnek nevezünk (Holmes – Smith 2009:6).

Holmes és Smith (2009) rámutat, hogy ez a fogalom magában foglalja azokat, akik a lakóhelyükön, a saját közösségükben (a lakosokat fogadó önkénteseknek nevezik), illetve akik egy turisztikai desztinációban végeznek önkéntes tevékenységet (az oda utazó turistákat vendég önkénteseknek vagy önkéntes turistáknak nevezik). Ez a klasszikus megközelítés, azonban e két csoport határai gyakran elmosódnak. Ez a VEB2023 EKF programra is igaz: azok, akik vendégként vesznek részt a VEB2023 EKF eseményein és megkedvelik a programokat, később dönthetnek úgy, hogy alkalmanként vagy akár rendszeresen vendégfogadó önkéntesek lesznek. Azokat a veszprémi lakosokat is tekinthetjük a VEB2023 EKF programok vendégeinek (nem szó szerint látogatóknak, hanem közönségnek), akik a saját városukban élvezik a programokat, de később dönthetnek úgy, hogy a program önkéntes házigazdái – fogadó önkéntesek – lesznek.

A turisztikai önkéntesség napjainkban az érdeklődés középpontjában áll. "A közösségi, nemzeti és nemzetközi szinten magától értetődőnek tekintett turisztikai, szabadidős és kulturális helyszínek és események valószínűleg nem tarthatók fenn a jövőben a növekvő önkéntes közösség támogatása nélkül" (Holmes et al. 2010:25). Ez indokolja kutatásunk egyik célját, hogy hosszútávon alkalmazható javaslatokat fogalmazzon meg a VEB2023 EKF önkéntes programjának fenntartása érdekében.

A szakirodalmi áttekintés alapján átfedés van a fogadó és/vagy önkéntes turista fogalmának használatában. Szerepük gyakran párhuzamos és nehéz őket térben vagy időben szétválasztani. Jelen tanulmányban a vendégfogadó önkéntes definíciót alkalmazzuk, mert ez pontosabban fejezi ki az önkéntesek fő szerepét az EKF programokban.

### *Az önkéntesek motivációja a turizmusban*

A turisztikai önkéntesek motivációival kapcsolatban számos kutatás született. A turista és vendégfogadó önkéntesek motivációi közötti legfontosabb különbség, hogy a vendégfogadó önkéntesek a látogatókat az adott hely nagyköveteiként köszöntik, szülővárosukat vagy régiójukat képviselve, bemutatva. Az önkéntes környezet (helyszín) maga a lakóhely, ahol a vendégfogadó önkéntesek megmutatják, hogy büszkék városukra vagy régiójukra. A helyi turisztikai önkéntesek célja az is, hogy a közösségük számára megmutassák a turizmus fontosságát. Ha a két fenti önkéntes kategória turizmussal kapcsolatos motivációit vizsgáljuk, a legfontosabb hasonlóságok a szabadidős és turisztikai tevékenységek, a kulturális elmélyülés, valami új megtapasztalása, a mindennapi életből való kiszakadás és a közösségfejlesztésben való részvétel. Ezek azok a motivációk, amelyek a leginkább összekötik a kétféle turisztikai önkéntes fogalmát.

A helyiek számos önkéntes tevékenységet vállalhatnak, például rendezvények szervezését, látnivalók üzemeltetését, turisták fogadását, különböző szolgáltatások nyújtását, hogy kifejezzék elkötelezettségüket a helyi örökség és értékek, szokások és hagyományok iránt. Az Uriely et al. (2003) által használt önkéntes vendégfogadás (*voluntary hospitality*) fogalma azt fejezi ki, hogy a helyi lakosok önkéntesen részt vesznek a turizmusban, fogadják a látogatókat, turistákat és kiszolgálják őket, hogy a helyi turizmus rendszere zökkenőmentesebben működjön. Ezt a definíciót fejtettük ki a felmérésben is, hogy a válaszadók megértsék a kérdést a részvételi hajlandóságról a VEB2023 EKF önkéntes programjában, mint vendégfogadó önkéntesek.

Az önkéntesek nem csupán közvetett pénzügyi támogatást nyújtanak a turisztikai attrakcióknak, hanem elkötelezettségükkel és szeretetükkel nagyban hozzájárulnak a látogatói élmény fokozásához is. Sok esetben a személyzet csak „a pénzért mosolyog”, viselkedésük és gondolataik szöges ellentétben állnak, amit a látogató természetesen azonnal észrevesz. Az önkéntesek esetében ez a jelenség nem fordulhat elő. Ők lelkesen segítenek a szabadidejükben, és mindezért nem várnak anyagi ellenszolgáltatást (díjazást), hiszen az élményért, az emberekkel való napi kapcsolatért teszik (Puczkó – Rátz 2017). A látogatóközpontok esetében „az önkéntesek bevonásának meghatározó okai a helyi munkaerőpiaci helyzetből fakadó humán erőforrás szükséglet, a közösségi szerepvállalás, a látogatói élmény, valamint az önkéntesek személyes tulajdonságai és motivációi” (Smith –

Holmes 2011:562). Az önkéntesek hidat képeznek a turizmus és a helyi közösség között. Elsősorban a következő helyszíneken és szerepkörökben végeznek önkéntes munkát:

- Látogatóközpontok, turisztikai információs központok,
- Meet&greet (vendégfogadó, üdvözlő) programok (közlekedési csomópontokon, például vasútállomásokon, repülőtereken)
- Szállásadói szerepkörök,
- Mentőszolgálatok, -csapatok tagjaként.

Az önkéntesek minden esetben közvetlen hatást gyakorolhatnak a turisták nyaralási élményeire (Smith – Holmes 2011). Az önkéntes tevékenységek széles skálán mozognak az európai kulturális fővárosokban, a felmérések készítésével kapcsolatos feladatoktól kezdve a látogatók tájékoztatásán át a marketingfeladatok és a vendéglátó tevékenységek végzéséig. Az önkéntesek választhatnak offline és online tevékenységek között, azonban az online önkéntesség a kultúra és a turizmus területén nem megszokott, és nem segíti a közösséghez való tartozás érzésének kialakulását annyira, mint az offline önkéntesség. A 2020-as év a COVID-19 járvány miatt más volt: az online önkéntesség jó átmeneti megoldásnak bizonyult az önkéntesek motivációjának fenntartására, amikor kevesebb offline eseményt lehetett szervezni.

Ahhoz, hogy jobban megértsük a vendégfogadó önkéntesek motivációit, érdemes áttekintenünk az önkéntes tevékenységük életminőségre gyakorolt hatását.

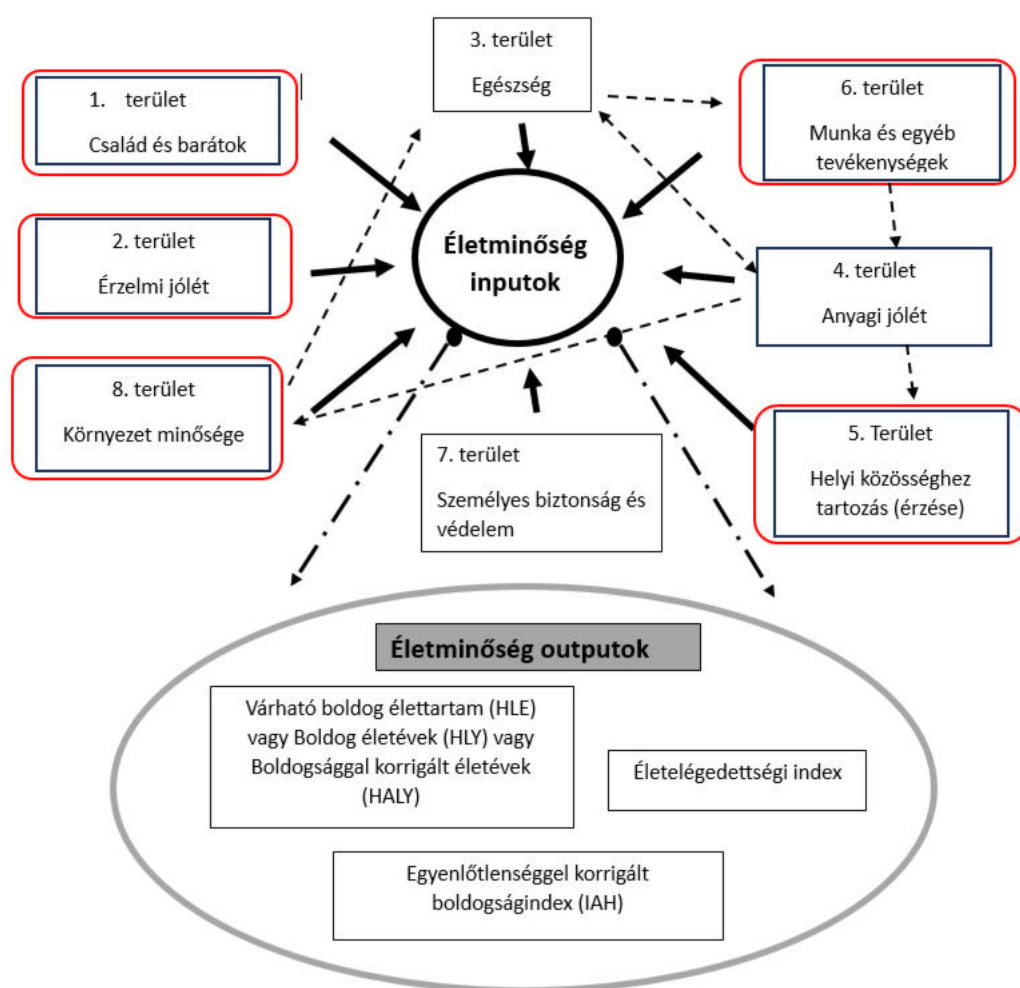
### *A vendégfogadó önkéntesség életminőségi szempontjai*

Az életminőséget (Quality of Life, QoL) az 1960-as években kutatók, filozófusok és közgazdászok kezdték vizsgálni. A szakirodalomban a definíciói és értelmezései széles skálán mozognak (Michalkó 2010). Jenkinson (2020) szerint az életminőség azt jelenti, hogy az egyén mennyire egészséges, mennyire érzi jól magát, és mennyire képes részt venni az élet eseményeiben, illetve élvezni azokat. Az életminőség kifejezés eleve kétértelmű, mivel egyaránt vonatkozhat az egyén saját életének megélésére és azokra az életkörülményekre, amelyekben az egyének találják magukat. Ezért az életminőség erősen szubjektív. Az életminőségnek két fő pillére van. Az objektív pillér a jólét, amely statisztikailag mérhető (életszínvonal, életmód, életkörülmények, például egy főre jutó GDP, internet-hozzáférés, oktatás). A kutatók felismerték, hogy ez a pillér nem elegendő az egyén életminőség-szintjének vizsgálatához. A jóllét mérésére is szükség van (elégedettség, boldogság, egészségi

állapot). Ez az életminőség szubjektív pillére. Sánta (2006) szerint az életminőséget alakító társadalmi tevékenységek sorában meg kell említenünk a közéleti tevékenység funkcióját, bár annak boldogsággeneráló mértékéről nem rendelkezünk számszerűsíthető adatokkal.

Rahman (2005 idézi Rátz et al. 2008) életminőség-modellje szerint (1. ábra) az életminőség egyik inputja a helyi közösséghez tartozás érzése (lásd 5. terület).

1. ábra. Rahman életminőség-modelljének inputjait támogató vendégfogadó önkéntesség



*Forrás:* Rahman et al. (2005) alapján (In Rátz et al. 2008:130) alapján saját szerkesztés Kruppa-Jakab (2020).

Mivel a vendégfogadó önkéntesség erősíti a helyi (fogadó) közösséghez való tartozást, így hozzájárulhat az önkéntesek életminőségének javulásához. Természetesen az 1. területet, a „Család és barátok” területét is támogatja a vendégfogadó önkéntesség, mivel az önkéntes csapatból új barátokra tehetnek szert, és megerősíthetik a már meglévő barátságait. A 2. területet, az „Érzelmi jólétet” szintén támogatja ez a fajta önkéntes tevékenység, hiszen az itt

szerzett tapasztalatok növelhetik az empátiát, a szociális érzékenységet és gazdagíthatják az egyén érzelmeit. A „Munka és egyéb tevékenységek” (6.) terület magában foglalja az önkéntes tevékenységeket is, amelyek biztosíthatják, hogy az önkéntes a társadalom számára hasznos és fontos tevékenységeket végezzen. A 8. területet, a „Környezet minőségét” szintén támogatja a vendégfogadó önkéntesség, hiszen maguknak is fő céljuk, hogy környezetüket (a desztinációt) vonzóvá és barátságossá tegyék a turisták és a helyiek számára (így maguk számára) is. A fenti ábrán megjelöltük azokat az életminőség bemeneti mezőket (piros kerettel), amelyekhez a vendégfogadó önkéntes tevékenység végzése hozzájárul.

## A KUTATÁS CÉLJAI, KÉRDÉSFELTEVÉSEI ÉS MÓDSZERTANA

A kutatás elsődleges célja az volt, hogy a veszprémi lakosok legfontosabb motivációs funkcióinak, az önkéntességük eredményeinek, a VEB2023 EKF rendezvények iránti érdeklődésüknek és a részvételi hajlandóságuknak a feltárásával hozzájáruljon az önkéntesek toborzásához és megtartásához. A kutatás célja továbbá az volt, hogy feltárja az EKF program presztízs-szintjének hatását az önkéntes részvételi hajlandóságra. Mindezek alapján három fő kérdésfeltevést fogalmaztunk meg:

- Azok a helyi lakosok, akik érdeklődnek a kijánlott VEB2023 EKF rendezvények iránt, nagyobb valószínűséggel vállalnak-e helyi turisztikai önkéntes szerepet a VEB2023 EKF önkéntes szervezetében?
- Azok, akik érdeklődnek a VEB2023 EKF önkéntes szervezetében való helyi turisztikai önkéntesség iránt, hajlandóak-e 2023-ig, és azon túl is önkéntes munkát végezni?
- A VEB2023 EKF program presztízse motiválja-e a lakosokat arra, hogy a VEB2023 EKF önkéntes programjában helyi turisztikai önkéntesek legyenek?

A kutatás során kétféle módszert alkalmaztunk a kutatási feltételezések alátámasztására: 2020 őszén online és offline felmérést végeztünk, 2022 májusában pedig egy egyetemi hallgatókra összpontosító esettanulmányt dolgoztunk ki.

Három potenciális önkéntes csoportot vizsgáltunk: diákok, aktív dolgozók, idősek (seniorok), illetve nyugdíjasok. A kérdőív egy meglévő, kidolgozott eszközt, az önkéntes motiváció felmérésére szolgáló ún. Önkéntes Funkció Leltárt (Volunteer Function Inventory, VFI) (Clary et al. 1998) és más, az EKF-hez kapcsolódó kérdéseket is tartalmazott. A Clary et al. (1998) által

készített Önkéntes Funkció Leltár (VFI) az egyik legszélesebb körben elfogadott kvantitatív módszer az önkéntesek motivációjának felmérésére (Chacón et al. 2017).

1. táblázat. A VFI által mért motivációs faktorok

Érték funkció	A személy azért önkénteskedik, hogy kifejezze vagy megvalósítsa fontos értékeit, például a humanitáriusságot és a kevésbé szerencsések megsegítését.
Megértési funkció	Az önkéntes arra törekszik, hogy többet tudjon meg a világról és/vagy gyakorolja a gyakran kihasználatlan készségeit.
Fejlődési funkció	Az egyén arra törekszik, hogy az önkéntességben való részvétel révén lelkileg növekedjen és fejlődjön.
Védelmi funkció	Az egyén az önkéntességet negatív érzések, például büntudat csökkentésére vagy személyes problémák kezelésére használja.
Karrier funkció	Az önkéntes célja, hogy az önkénteségen keresztül szakmai tapasztalatokat szerezzen.
Szociális funkció	Az önkéntesség lehetővé teszi az egyén számára, hogy erősítse társadalmi kapcsolatait.

*Forrás:* Clary et al. (1998) alapján Kruppa-Jakab (2020).

A veszprémi polgárok turisztikai önkéntességgel kapcsolatos motivációinak felmérése érdekében a teljes VFI-felmérés bekerült a primer kutatásba (az online és offline kérdőívben egyaránt), mivel ez a kategorizálás nagyon hasznos az önkéntesség természetének megértésében. Segíthet megérteni a veszprémi lakosok motivációit a VEB2023 EKF programban való önkéntességgel kapcsolatban. Az önkéntesek motivációinak feltárása segít az önkéntesek toborzásában és megtartásában.

A szakirodalmi áttekintés és a korábbi tanulmányok alapján a következő kutatási feltételezéseket határoztuk meg:

- H1: Azok a helyi lakosok, akik érdeklődnek a kijánlott VEB2023 EKF események iránt, nagyobb valószínűséggel vállalnak önkéntes vendéglátói szerepet a VEB2023 EKF önkéntes programjában.
- H2: Azok, akik érdeklődnek a vendégfogadó önkéntesség iránt a VEB2023 EKF önkéntes programjában, 2023-ig és azon túl is hajlandóak önkéntesnek maradni.
- H2: A VEB2023 EKF program presztízse motiválja a lakosokat, hogy a VEB2023 EKF önkéntes programjában vendégfogadó önkéntes szerepet vállaljanak.

A felmérés kiegészült további, Veszprémre és a Veszprém-Balaton 2023 EKF programra, különösen annak "Ragyogók" Önkéntes Programjára vonatkozó specifikus kérdésekkel. Fontos megjegyezni, hogy az első részt (az önkéntesség okai) minden válaszadónak kötelező volt

kitölteni. Ez a rész 30 állításból állt, ahol a válaszadóknak (egy 7 pontos Likert-skálán) kellett megjelölniük, hogy az állítások mennyire fontosak számukra. A második rész (az önkéntesség eredményei) kitöltése csak azok számára volt kötelező, akik már tagjai voltak a „Ragyogók” Önkéntes Programnak. Ez a rész 17 állításból állt, amelyekről szintén meg kellett jelölni (egy 7 pontos Likert-skálán), hogy mennyire fontosak a válaszadó számára. Végül egy utolsó kérdés a hosszú távú önkéntes szándékot mérte fel. Az adatgyűjtés során az akkoriban körülbelül a 40 regisztrált „Ragyogó” közül 21 vett részt a felmérésben.

A kérdőív főbb fejezetei a következők voltak: Az *Önkéntesség* fejezet azt vizsgálta, hogy a résztvevő részt vett-e valaha önkéntes tevékenységben, illetve a felmérést megelőző 12 hónapban. *Motiváció*: az önkéntesség okait mértük a VFI alapján, egy 7 pontos Likert-skálán. A *Hajlandóság* fejezet kérdései a veszprémi lakosok VEB2023 EKF önkéntes szervezetében való helyi turisztikai önkéntesség iránti hajlandóságára vonatkoztak. Az *Érdeklődés* fejezetben a válaszadóknak arra kellett válaszolniuk, hogy részt vennének-e a VEB2023 EKF program kijánlott rendezvényein (például Filmpiknik 2020) vendégként (közönségként). Ezután a válaszadóknak a VEB2023 EKF program *presztízsét* egy 7 pontos Likert-skálán kellett rangsorolniuk. Azt is értékelniük kellett, hogy a VEB2023 EKF program presztízse milyen mértékben befolyásolta a VEB2023 EKF önkéntes szervezetében való helyi turisztikai önkéntes (vendégfogadó önkéntes) tevékenységre való hajlandóságukat (szintén egy 7 pontos Likert-skálán). A felmérés tartalmazott továbbá néhány *demográfiai* kérdést is.

A kutatás csak a veszprémi lakosokra fókuszált. Összesen 302 veszprémi lakos töltötte ki a kérdőívet. A minta nem reprezentatív, azonban a kérdőívet (online és nyomtatott formában) közvetlenül több mint húsz, különböző korcsoportot képviselő helyi közösségnek küldtük el. A tagokat megkértük, hogy továbbítsák a kérdőívet másoknak (hólabda-módszer). A kvantitatív adatok vizsgálatához SPSS szoftvert használtunk.

Smith és Holmes (2011) egyetértenek abban, hogy kvantitatív vizsgálatokkal gyakran nehéz feltárni az okokat, amelyek miatt az önkéntesek egy adott önkéntes programot vagy egy szervezet önkéntes szerepét választják. A kvantitatív kutatási módszerek mellett hasznos a kvalitatív kutatási módszerek alkalmazása is. Így kiegészítő, kvalitatív módszerként 2022 májusában esettanulmányt dolgoztunk ki a veszprémi székhelyű Pannon Egyetem hallgatóinak a VEB2023 EKF programban való részvételi lehetőségeiről. Az esettanulmány turizmus-vendéglátás szakos egyetemi hallgatók prezentációin alapult. A következő kérdésre keresték a választ: *Hogyan tudnak a Pannon Egyetem hallgatói aktívan részt venni a Veszprém-Balaton*

*2023 Európa Kulturális Fővárosa programban?* Az előadások után a megvitattuk a hallgatók véleményét és elképzeléseit.

A kutatási első két hipotézisére vonatkozó adatok elemzéséhez SPSS keresztábra elemzést, a harmadik hipotézis igazolására pedig korrelációanalízist használtunk (a VEB2023 EKF presztízse és a helyi turisztikai önkéntességre való hajlandóság közötti összefüggés vizsgálatára).

## A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS EREDMÉNYEI

### *Az önkéntes részvétel demográfiai összefüggései*

Holmes és Smith (2009) alapján a 2. táblázat összefoglalja az önkéntességi részvételt befolyásoló legfontosabb tényezőket. Az első oszlopban azokat a demográfiai tényezőket emeltük ki (dőlt betűvel), amelyeket az online és offline kérdőíves felmérés során vizsgáltunk. A második oszlopban szereplő szakirodalmi állításokat összevetettük a kérdőív Veszprém-Balaton 2023 önkéntes programjában való részvételi hajlandósággal kapcsolatos saját felmérésünk eredményeivel. Az összehasonlítás eredményei a harmadik oszlopban szerepelnek (Igen/Nem/Nem releváns/Nem vizsgált tényező, illetve egy esetben a minta nem volt elegendő az összefüggés bizonyításához).

A VEB2023 EKF önkéntes programjában való *magasabb részvételi hajlandóság* a következőkkel függ össze:

- a fizetett foglalkoztatási státusz (teljes vagy részmunkaidős foglalkoztatás vagy vállalkozói tevékenység) esetén magasabb hajlandóság, mint az inaktív munkaerő-piaci státusz esetén (diák, nyugdíjas vagy egyéb inaktív státusz, pl. szülési szabadság)
- kiskorú gyermekek jelenléte a családban (0-18 évesek)
- állandó lakos státusz (Veszprémben)
- civil társulás, alapítvány vagy vallási közösségi tagság
- civil egyesületi vagy szervezeti tagság
- mind civil, mind vallási közösségbeli tagság.

2. táblázat. Az önkéntes részvételi arányt és a részvételi hajlandóságot befolyásoló tényezők a VEB2023 EKF önkéntes programjában

Demográfiai tényező	A magasabb önkéntes részvételi arány összefüggése	Magasabb részvételi hajlandóság a VEB2023 EKF önkéntes programjában (Igen/Nem)
Kor/életmód	Munkaképes kor vagy nemrég történt nyugdíjba vonulás	Nem
Nem	Nő	Nem
Családi és háztartási szerkezet	Partnere van	Nem
	18 év alatti gyermeke van	Igen
Munkaerőpiaci státusz	Fizetett alkalmazott (teljes vagy részmunkaidős)	Igen
Társadalmi-gazdasági státusz	Magasabb iskolai végzettség	Ebben az esetben a minta nem volt elegendő az összefüggés bizonyításához.
	Magasabb foglalkoztatási státusz	Nem vizsgált tényező
	Magasabb jövedelmi szint	Nem vizsgált tényező
Fogyatékoság vagy tartós betegség	Fogyatékoság vagy tartós betegség hiánya	Nem vizsgált tényező
Etnikum	A domináns etnikum tagja	Nem vizsgált tényező
Lakóhely földrajzi elhelyezkedése és a tartózkodási idő hossza	Vidéki élet	Nem releváns, mivel minden válaszadó veszprémi (városi).
	Hosszabb ideje lakos az adott helyen	Nem, de ha állandó lakos – igen
Migráció	Az országban született (nem a tengerentúlon született bevándorló)	Nem vizsgált tényező
Vallás	Aktív részvétel a formális vallási tevékenységekben	Nem
Civil és társadalmi részvétel	Önkéntes egyesületekben való részvétel	Nem vizsgált tényező
	Magasabb szintű civil részvétel	Igen

Forrás: Zappala – Burrell (2001), Finlay – Murray (2005), Low et al. (2007) in Holmes – Smith (2009:9) alapján Kruppa-Jakab (2020).

### Részvételi hajlandóság

*Részt venne-e vendégfogadó önkéntesként a helyi turizmusban (pl. rendezvény házigazdaként, csoportkísérőként, rendezvényszervezőként, zenekarkísérőként, múzeumi hostként vagy hostessként, jegyértékesítőként stb.) a látogatók, turisták fogadásában, kiszolgálásában a helyi turisztikai rendszer zavartalanabb működése érdekében?*

A fenti kérdésre 302 veszprémi válaszolt. Közülük mindössze 77-en válaszoltak igennel (25,5 százalék), 86 helyi lakos válaszolt nemmel (28,5 százalék), a többség, 139 válaszadó pedig a nem tudom/nem vagyok biztos benne választ adta (46 százalék). A kérdésben számos példát

hoztunk fel, hogy a válaszadók megértsék a „vendégfogadó önkéntesség” fogalmának jelentését. Mivel csak 25,5 százalék válaszolt igennel, nagyon fontos volt, hogy a VEB2023 EKF előkészítő éveiben tisztázzuk ennek az önkéntes tevékenységnek a jelentését. Tanácsos lenne ezt a tevékenységet jó példákkal, példaképekkel vagy influenszerekkel népszerűsíteni.

Az előző kérdésre adott igenlő válasz esetén a válaszadónak egy másik kötelező kérdést kellett megválaszolnia: *Érdeklő-e Önt a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa önkéntes programjában való vendégfogadó önkéntesként való részvétel?*

A 137 válaszadóból a többség, 89 válaszadó igen (65 százalék), 6 válaszadó nem (4,4 százalék), 42 válaszadó pedig nem tudom/nem vagyok biztos benne (30,7 százalék) választ adott. A többség érdekesnek tartja a részvételt a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa önkéntes programjában, mint vendégfogadó önkéntes. A bizonytalan válaszok aránya jóval alacsonyabb (30,66 százalék), mint az első kérdés esetében (46 százalék). Ez azt jelenti, hogy a „vendégfogadó önkéntesség” fogalma érdekesebb a válaszadók számára, ha a „Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa önkéntes program” kifejezéssel együtt említjük. Ennek oka lehet a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program átlagos presztízsszintje, amelyet 302 válaszadó magasnak értékelt: 5,219 (egy 7 pontos Likert-skálán, ahol az 5 a magas, a 6 a nagyon magas értéket jelenti). A VEB2023 Zrt. számára fontos eredmény, hogy a 302 válaszadóból 147-en (48,7 százalék) nem tudtak arról, hogy megalakult a VEB2023 EKF Önkéntes Programja, a Ragyogók. A válaszadók közül 135-en tudtak erről a tényről (44,7 százalék), és csak 20-an voltak bizonytalanok (6,6 százalék). Ennek alapján javasoltuk a Ragyogók csoport népszerűsítését a városban.

### *Érdeklődés a rendezvények iránt*

A VEB2023 EKF programév előtti felkészülési években fontosnak tartottuk megvizsgálni, hogy mennyire érdeklődnek a helyi lakosok az akkor meghirdetett, kijánlott programok iránt. Ehhez kapcsolódó kérdésünk a következő volt:

*Érdeklő-e Önt a VEB2023 EKF program kijánlott rendezvényein (pl. Filmpiknik 2020) való részvétel, mint vendég (közönség)?*

253 válaszadó válaszolt igennel (83,8 százalék), 17 válaszolt nemmel (5,6 százalék) és 32 válaszolta, hogy nem tudja/nem biztos benne (10,6 százalék). A VEB2023 EKF program javasolt rendezvényei iránt tehát jelentős érdeklődés mutatkozott vendégként (közönségként) már 2020 őszén is. A 3. táblázat az SPSS keresztábra elemzés eredményeit foglalja össze.

3. táblázat. Érdeklődés a vendégfogadó önkéntesség iránt a Veszprém-Balaton 2023 EKF önkéntes programjában

Érdeklődés a kijánlott VEB2023 EKF események iránt	Érdeklődés a vendégfogadó önkéntesség iránt a Veszprém-Balaton 2023 EKF önkéntes programjában			Összesen
	Igen	Nem	Nem tudom / Nem vagyok biztos benne	
Igen	83 (66.6%)	5 (4.03%)	36 (29.37%)	124 (100%)
Nem	2 (40%)	1 (20%)	2 (40%)	5 (100%)
Nem tudom / Nem vagyok biztos benne	4 (50%)	0 (0%)	4 (50%)	8 (100%)
<b>Összesen</b>	<b>89</b>	<b>6</b>	<b>42</b>	<b>137</b>

Forrás: Kruppa-Jakab (2020).

Fenti táblázat adatai alapján elmondható, hogy azok a helyi lakosok, akik érdeklődnek a kijánlott VEB2023 EKF események iránt, nagyobb valószínűséggel vállalnának vendégfogadó önkéntes szerepet a VEB2023 EKF önkéntes programjában (lásd 3. táblázat 2. oszlop: 66,6 százalék versus 50 százalék). Azok a válaszadók, akik bizonytalanok a VEB2023 EKF eseményeken közönségként való részvétellel kapcsolatban, bizonytalanabbak az önkéntesség kérdésében is (lásd 3. táblázat 4. oszlop: 50 százalék versus 29,37 százalék).

Összefoglalva, a 3. táblázat alátámasztja azt a (H1) kutatási feltételezést: *Azok a helyi lakosok, akik érdeklődnek a kijánlott Veszprém-Balaton 2023 EKF rendezvények iránt, nagyobb valószínűséggel vállalnak vendégfogadó önkéntes szerepet a Veszprém-Balaton 2023 EKF önkéntes programjában.* Ennek alapján első hipotézisünket igazoltnak láttuk.

Második kutatási hipotézisünk (H2) úgy szólt, hogy azok, akik érdeklődnek a vendégfogadó önkéntesség iránt a VEB2023 EKF önkéntes programjában, 2023-ig és azon túl is hajlandóak önkéntesnek maradni.

Az önkéntes-hajlandóságot mérő kérdésre (*Hajlandó-e önkénteskedni Veszprém és környékén a helyi turizmusban?*) 302 veszprémi lakos válaszolt. A válaszadók közül 77-en válaszoltak igennel (25,49 százalék), 86-an nemmel (28,47 százalék), 139-en pedig nem tudom/nem vagyok biztos benne választ adtak (46,04 százalék). Fontos megjegyezni a bizonytalan válaszok magas arányát, valamint a hasonlóságot az első hipotézissel kapcsolatos, önkéntességre vonatkozó kérdés esetén (a válaszok is nagyon hasonlóak). Az egyetlen különbség az, hogy az utóbbi kérdés a vendégfogadó önkéntesség helyszínét – Veszprémben és környékén – hangsúlyozta.

Azoknak, akik erre a kérdésre igennel válaszoltak, egy következő kérdésre is válaszolniuk kellett, amely az önkéntességgel kapcsolatos hosszú távú szándéokra vonatkozott.

*Kérjük, jelölje meg, hogy melyik évben önkénteskedne Veszprém és környéke helyi turizmusában?*

Erre a kérdésre több választ is adhattak a felmérésben résztvevők. A 2021-es évet 48 alkalommal jelölték meg, a 2022-es évet 53, a 2023-as évet 66, a 2023-on túli évet pedig 38 alkalommal jelölték meg a válaszadók. Természetesen a 2023-as évet jelölték meg a legtöbbször, mivel ez a kulturális főváros éve, de az is jól látható, hogy az egyes válaszlehetőségeket meglehetősen kiegyensúlyozottan jelölték meg. A válaszadók (a veszprémiek) 2023 után is nyitottak az önkéntes tevékenység folytatására. Ugyanakkor fontos megvitatni azokat a lehetséges ösztönzőket, amelyekkel az önkéntesek motivációja fenntartható (a rendszerben való megtartásuk érdekében) 2023-ig és azon túl is. Ezért feltettünk egy kérdést arra vonatkozóan, hogy mi a válaszadók véleménye az önkéntesek nem pénzbeli jutalmazásáról.

### *Motiváció*

Amint azt említettük, a VFI felmérés (Clary et al. 1998) az önkéntes motivációk felmérésének legszélesebb körben használt kvantitatív módszerei közé tartozik. A VFI módszertana a következő: a szakirodalomnak megfelelően az első rész (az önkéntesség okai) 30, a második rész (az önkéntesség eredményei) 17 állítást tartalmaz, mindegyiket 1-7 pont között rangsorolja a válaszadó (a 17 állításon belül az utolsó 5 az önkéntes elégedettségét vizsgálja az adott szervezetben). Össze kell adnunk bizonyos válaszra adott pontokat, hogy megkapjuk az 1. táblázatban ismertetett különböző motivációs funkciók pontszámát. Végül az utolsó, 48. item nem állítás, hanem egy kérdés, mely a hosszútávú önkéntességi szándékot vizsgálja.<sup>4</sup> Mivel a VFI-t egy-egy önkéntesre dolgozták ki, úgy döntöttünk, hogy a válaszadók által adott pontszámok átlagát számoljuk, és az átlagpontszámokat összeadva számoljuk az egyes válaszok összpontszámát. A VFI-t beépítettük a kérdőívbe.<sup>5</sup> A VFI alapján összefoglaltuk a fenti három korcsoport fő motivációit. A VFI első része az *önkéntesség okaival* foglalkozik.

---

<sup>4</sup> A cikk korlátozott terjedelme nem teszi lehetővé, hogy a VFI módszerét részletesen ismertessük, de a szakirodalomban megtalálható, lásd. Clary et al. 1998.

<sup>5</sup> A kérdőív *Motiváció* fejezetében harminc állítás szerepel. Minden állításhoz egy szám tartozik. Ez a harminc állítás harminc okot jelent, amiért az emberek önkéntes tevékenységet végeznek. A válaszadónak meg kellett jelölniük, hogy az egyes okok mennyire fontosak/ pontosak számukra, amikor az önkéntes tevékenységet végzik (egy 7 pontos Likert-skálán, ahol az 1 azt jelenti, hogy egyáltalán nem fontos/pontos a válaszadó számára, a 7 pedig azt, hogy rendkívül fontos/pontos a válaszadó számára).

A 302 válaszadót (veszprémi lakosokat) három korcsoportba soroltuk:

- A. 15-24 évesek: a középiskolások és egyetemi hallgatók korcsoportja (N=35)
- B. 25-64 évesek: aktív dolgozók korcsoportja (N=212)
- C. 65 év feletti: a szeniorok és nyugdíjasok korcsoportja, ahol a szeniorok 65 év feletti, de még nem nyugdíjasok (N=55)

4. táblázat. Az önkéntesség okai korcsoportonként (VFI)

Korcsoport	Érték funkció	Megértési funkció	Fejlődési funkció	Szociális funkció	Karrier funkció	Védelmi funkció
A. 15-24 év (N=35)	25.77	25.09	22.63	16.31	22.29	17.23
B. 25-64 év (N=212)	26.10	23.33	22.00	16.60	15.51	14.90
C. 65+ év (N=55)	26.93	21.53	22.58	19.27	10.78	15.13

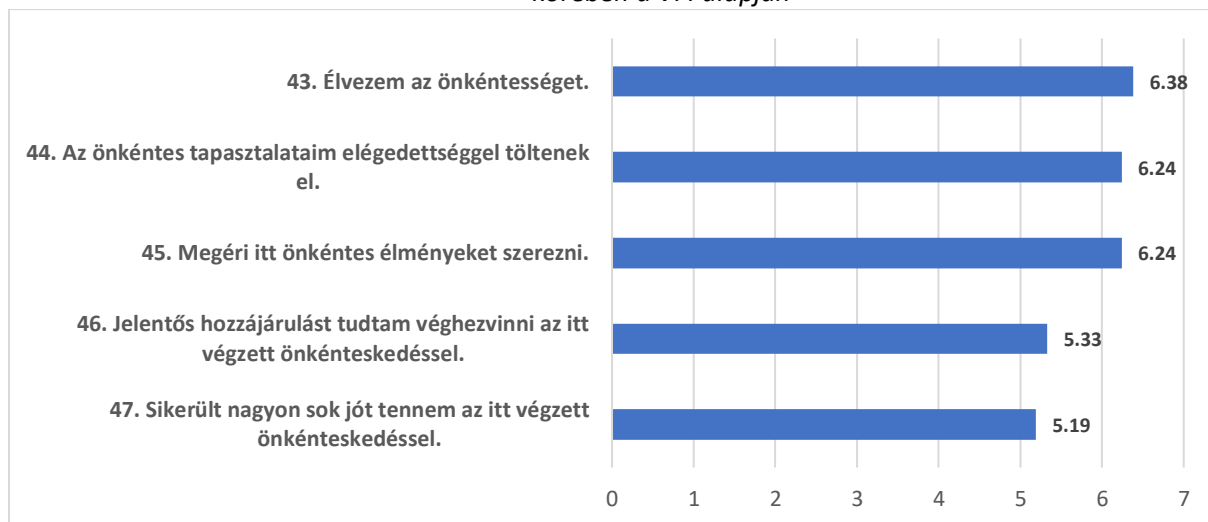
Forrás: Kruppa-Jakab (2020)

A fenti táblázat alapján látható, hogy a három korcsoport között vannak hasonlóságok és különbségek. Az érték funkció mindhárom korcsoportban az 1. helyen áll, ami azt jelenti, hogy a válaszadók fontos értékekért akarnak tenni az önkéntesség során (humanitárius tevékenység, a rászorulóknak segítése). A megértési és fejlődési funkció a 2. vagy 3. helyen áll (kisebb különbségekkel), ami azt jelenti, hogy a válaszadók fontosnak tartják, hogy az önkéntesség révén jobban megismerjék a világot, fejlesszék a gyakran kihasználatlan képességeiket, és pszichésen fejlődjenek az önkéntesség során. A szociális funkció (a társas kapcsolatok önkéntesség általi erősítésének szándéka) a B és C korcsoport esetében a 4. helyen áll, a legfiatalabb korcsoport (A) esetében azonban a szociális funkció az utolsó helyen szerepel. Ennek oka valószínűleg az, hogy a diákoknak erősek a társas kapcsolataik az iskolában, és nem tartják olyan fontosnak, hogy az önkéntesség révén új társas kapcsolatokra tegyenek szert. Egy másik különbség, hogy az A korcsoport fontosabbnak tartja a karrierefunkciót, mint a B korcsoport és különösen a C korcsoport (idősek, nyugdíjasok). Természetesen a diákok, hallgatók szívesebben keresik a karrierlehetőségeket az önkéntességben, mint az aktív dolgozók csoportja és a nyugdíjasok. A védelmi funkciót (a negatív érzések, például a bűntudat csökkentése vagy a személyes problémák önkéntesség általi megoldása) az A és a C csoport tartja fontosabbnak. Ennek oka az lehet, hogy a fiatalok és az idősek sérülékenyebbek, több támogatást és megoldást kérnek másoktól saját személyes problémáikra.

A VFI második része az önkéntesség eredményeit vizsgálja egy adott szervezeten belül. Ezért döntöttünk úgy, hogy ezt a részt csak a „Ragyogók” önkéntes csoport körében kutatjuk, akik a VEB2023 EKF Önkéntes Program tagjai. Az *önkéntesség eredményei* rész célja a szervezet jobb megértése. A kérdőívnek erre a részére 21 fő önkéntes válaszolt (az akkori „Ragyogók” csapat fele). Tizenhét állítást soroltunk fel (amelyeket egy-egy 7 pontos Likert-skálán kell értékelni), valamint egy kérdést tettünk fel az önkéntességgel kapcsolatos hosszú távú szándékkal kapcsolatban. Az eredmények azt mutatják, hogy a „Ragyogók” önkéntesei a szervezeten belüli önkéntes munka során a megértési motivációs funkciót emelték ki a leginkább (11,04/14 pont). A fejlődési funkciót is megtapasztalták (10,24/14 pont), és a karrier motivációs funkciót is magasra értékelték: 9,81/14 pontra.

A VFI második részének végén található, *elégedettséggel kapcsolatos állítások* értékelése során a 21 önkéntes által megadott pontszámok átlagát összeadtuk, és a maximális 35 pontból 29,38 pontot kaptunk. Ez 83,94 százalékos átlagos elégedettségi arányt jelentett a VEB2023 EKF önkéntes szervezet vonatkozásában, ami magas átlagos elégedettséget mutatott. Az elégedettségre vonatkozó öt állítást a 2. ábrán látható módon pontozták.

2. ábra. Az önkéntesek elégedettsége a VEB2023 EKF „Ragyogók” Önkéntes Program önkéntesei körében a VFI alapján



Forrás: Kruppa-Jakab (2020).

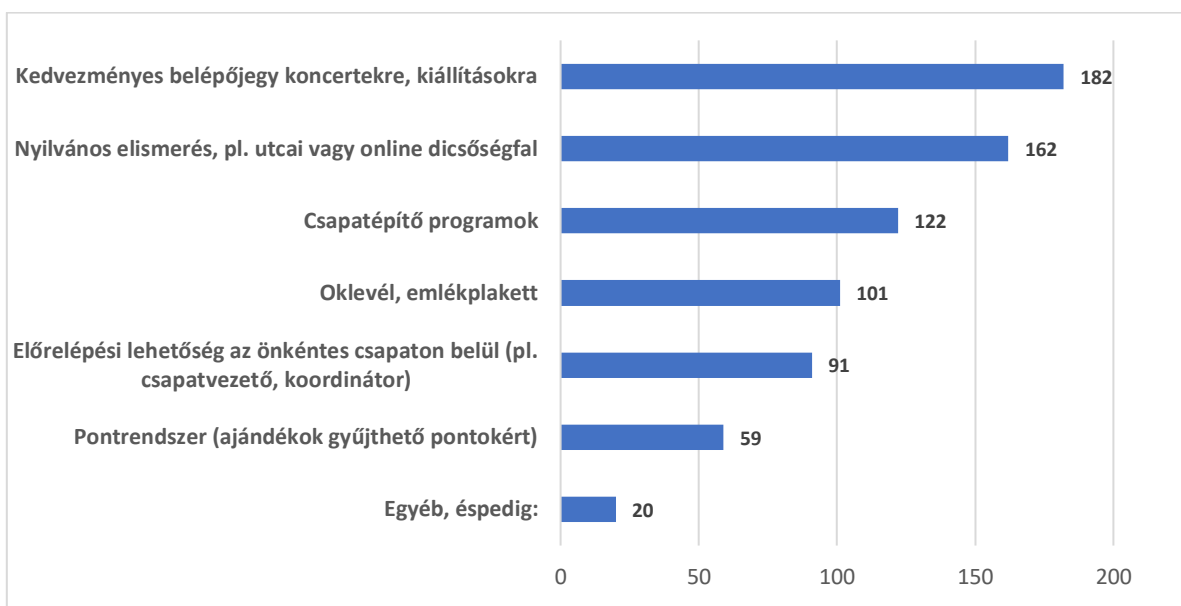
A felmérés az 2. táblázatban ismertetett VFI állításokon kívül tartalmazott egy konkrét ösztönzők felmérésére szolgáló kérdést is: *Az Ön véleménye szerint lehet-e nem pénzbeli jutalommal motiválni az önkénteseket?*

302 válaszadóból 277 válaszolt igennel (91,72 százalék), 25 válaszolt nemmel (8,28 százalék). Ennek oka az lehet, hogy a válaszadók tisztában vannak az önkéntesség természetével (hogy az önkéntes nem kap anyagi ellenszolgáltatást a tevékenységéért). Ha erre a kérdésre adott válasz igen volt, a válaszadó a következő kérdést kapta:

*Milyen eszközökkel lehet motiválni az önkénteseket? (Több választ is megjelölhet.)*

A 3. ábra az utóbbi kérdésre adott válaszokat foglalja össze. Összesen 737 jelölés érkezett válaszként.

3. ábra. Az önkéntesek motiválására szolgáló, nem pénzbeli jutalmazó eszközök



Forrás: Kruppa-Jakab (2020).

Az egyéb válasz-kategóriát 20 válaszadó jelölte meg. Észrevételeiket négy fő csoportba soroltuk: 1. A munka megbecsülése, az egyén fontossága, 2. Karrierépítési lehetőségek, 3. Képzési lehetőségek, 4. Nem pénzbeli juttatások és élményjellegű ösztönzők (ingyenes koncertjegy, étkezési utalványok, hajókirándulás, vásárlási kuponok). Fontos megjegyezni azt is, hogy az elfogadott H1 hipotézis alátámasztja a 3. ábra eredményét is: minél nagyobb az érdeklődés a VEB2023EKF rendezvényei iránt, annál nagyobb az önkéntesek részvételi hajlandósága.

A második hipotézissel kapcsolatban, amely az önkéntes részvételi hajlandóság időbeli síkjára vonatkozott, a következő megállapításokat tettük:

Az eredmények (a jelölések száma alapján) azt mutatják, hogy azok a helyi lakosok, akik érdeklődnek a vendégfogadó önkéntesség iránt a VEB2023 EKF Önkéntes Programjában, a VEB2023 EKF felkészülési éveiben (2021-ben és 2022-ben), a 2023-as programévben és azon túl is vállalnának önkéntes feladatokat. Az EKF évet sokkal többen jelölték meg, a "2023-után" válaszlehetőség esetében pedig gyengébb volt a részvételi hajlandóság. Összefoglalva, a kutatási feltételezést elfogadjuk, *azok, akik érdeklődnek a vendégfogadó önkéntesség iránt a VEB2023 EKF önkéntes programjában, nagyobb valószínűséggel 2023-ig és azon túl is hajlandóak önkéntesnek maradni.*

A harmadik hipotézisünk (H3): A VEB2023 EKF program presztízse motiválja a lakosokat, hogy a VEB2023 EKF önkéntes programjában vendégfogadó önkéntes szerepet vállaljanak.

### *Presztízsz*

Annak vizsgálatára, hogy a VEB2023 EKF program presztízse hogyan befolyásolja a vendégfogadó önkéntességre való hajlandóságot, a kérdőív *Presztízsz* fejezetében két kérdést tettünk fel a válaszadóknak.

*Kérjük, rangsorolja a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program presztízszét! Véleményem szerint a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa program presztízsszintje (hírneve, méltósága): (7 pontos Likert-skála)*

A 302 válaszadó válasza alapján az átlagos presztízsszint 5,219, ami a 7 pontos Likert-skálán *magas* presztízst jelent. Az adathalmaz mediánja 5 volt, míg a módusz ugyancsak, ami azt jelenti, hogy ez volt a leggyakoribb érték az adathalmazban. Fontos megjegyezni, hogy a VEB2023 EKF címet 2018 decemberében nyerte el Veszprém, ezt a felmérést pedig 2020 őszén végeztük, tehát nem egészen két éves felkészülési periódus első VEB2023 EKF presztízsfelmérése történt meg kutatásunk során. A következő kérdés a presztízsz és az önkéntes hajlandóság közötti összefüggés felmérését célozta:

*Milyen mértékben befolyásolja a VEB2023 Európa Kulturális Fővárosa program presztízse az Ön önkéntes hajlandóságát a VEB2023 EKF önkéntes programjában?*

A 302 válasz átlagértéke 3,424, ami azt jelenti, hogy a VEB2023 EKF program presztízse nem befolyásolta nagymértékben a VEB2023 EKF Önkéntes Szervezetében való önkéntességi hajlandóságot (a 7 pontos Likert-skálán). Az átlag azonban nem fejezi ki a két változó közötti összefüggést, ezért korrelációelemzésre van szükség. Az adathalmaz mediánja 3, a módusz 1, ami azt jelenti, hogy ez a leggyakoribb érték az adathalmazban. Megvizsgáltuk a presztízsz és a

vendégfogadó önkéntességi hajlandóság közötti korrelációt. A presztízst és a hajlandóságot egyaránt egy 7 pontos Likert-skálán értékelte 302 veszprémi lakos. Mindkét változót skálán mértük. Megvizsgáltuk, hogy van-e lineáris összefüggés a két változó között. Az SPSS szoftver segítségével kiszámítottuk a Pearson-féle korrelációs együtthatót ( $r$ ).

Az eredmények az 5. táblázatban láthatók. A változók (a presztízis és az önkéntes hajlandóság) között szignifikáns pozitív, közepes erősségű kapcsolat áll fenn ( $r = 0,302$ ;  $p < 0.05$ ).

Lineáris összefüggés igazolható, a Veszprém-Balaton 2023 EKF program presztízse és a helyi lakosok önkéntes részvételi hajlandósága között pozitív összefüggést látunk.

5. táblázat. A presztízis és a hajlandóság korrelációja

Korrelációk			
		Presztízis	Hajlandóság
Presztízis	Pearson Correlation	1	,302**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	302	302
Hajlandóság	Pearson Correlation	,302**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	302	302

\*\*A korreláció 0,01 szinten szignifikáns (2-tailed).

Forrás: Kruppa-Jakab (2020).

Az eredmények alapján elfogadjuk a harmadik kutatási feltételezést: *H3: A VEB2023 EKF program presztízse motiválja a lakosokat, hogy a VEB2023 EKF önkéntes programjában vendégfogadó önkéntes szerepet vállaljanak.*

## AZ ESETTANULMÁNY EREDMÉNYEI

Amint azt a *kutatás céljai, kérdésfeltevésai és módszertana* című fejezetben bemutattuk, 2022 tavaszán esettanulmány módszerrel megkérdeztük a Pannon Egyetem nappali tagozatos turizmus-vendéglátás szakos hallgatóinak egy csoportját, véleményük szerint hogyan tudnak az egyetem hallgatói aktívan részt venni a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa programban. A hallgatók motiváló és motivációt csökkentő tényezőket, kritikai észrevételeket és javaslatokat, ötleteket fogalmaztak meg az aktív részvételre vonatkozóan.

### *Az egyetemi hallgatók motiváló tényezői*

A hallgatók azért szeretnék önkéntes tevékenységet végezni, mert szeretnék részt venni a VEB2023 EKF által szervezett programokon, különösen a koncerteken, fesztiválokon. (Ez alátámasztja kutatásunk H1 kutatási feltételezését is.) A zene, a sport, a filmek a kedvenc érdeklődési területeik (különösen, ha híres sztárok, hírességek lépnek fel, akik vonzóbbá teszik számukra a programot). A VEB2023 EKF által szervezett programokra a következő jó példákat említették (amiket különösen kedveltek): Gizella Napok Művészeti Fesztivál 2022, Holszszon Irodalmi Fesztivál 2022, Music Hungary és Showcase Fesztivál 2021, Utcazene Fesztivál 2021. Azok a diákok, akik rendszeresen végeznek önkéntes tevékenységet, szeretnék kuponokat vagy egy 1 évig érvényes kedvezménykártyát kapni a VEB2023 EKF által támogatott éttermekbe. Az igazolt hiányzás (a tanórákról) szintén motiváló tényező lehet a hallgatói önkéntesek számára. A hallgatók által (és a saját maguk számára) szervezett saját közösségi programok szintén motiválhatják őket a VEB2023 EKF-ben való részvételre, és egyúttal erős közösséget is építhetnek. Az önkéntességért a fizetség maga az élmény legyen. Az önkéntes csapat vezetője legyen megértő, rugalmas, nem túl szigorú, aki jó légkört teremt. Az önkéntesség jól mutat az önéletrajzban, és segít áthidalni a generációs szakadékokat. Az önkéntesség kalandot, jócselekedetet és szakmai tapasztalatot is jelent.

### *Az egyetemi hallgatók önkéntességi motivációt csökkentő tényezői*

A hallgatók szerint a VEB2023 EKF programokkal kapcsolatban kevés az információ (és a promóció hiánya is érezhető). A hallgatók sűrű időbeosztása (órák és részmunkaidős munka) miatt kevés szabadidejük marad a kulturális programokra és az önkéntességre. Az önkéntesség rossz megítélése a fiatalok körében (a középiskolai kötelező Ifjúsági Közösségi Szolgálat miatt) szintén negatívan befolyásolja a motivációjukat. A kollégiumok nyáron nem tartanak nyitva, így a hallgatók nem tudnak önkéntesként részt venni a veszprémi nyári fesztiválokon, programokon (nem találnak szállást kedvező áron).

### *Kritikai megjegyzések*

Meglátásuk szerint az EKF-nek több izgalmas programot kellene szervezni a fiatalok számára (például kreatív műhelyeket). A diákok szeretnék, ha a döntéshozatali folyamatba is bevonnák őket. Javasolják, hogy az önkéntes program legyen átláthatóbb. Az EKF imázsa (számukra) nem elég erős. Általánosságban az önkéntességnek csapatépítő programnak kellene lennie, nem

pedig a „piszkos munka” elvégzésének (például csak a cipekedést, szemétszedést stb. bízzák rájuk).

### *Javaslatok*

Az egyetemen önkéntes kreditpontok (ECT) kezdeményezést kellene indítani. Ez azt jelenti, hogy a hallgatók az önkéntes órákért cserébe kreditpontokat kaphatnak, amelyek beszámítanak a tanulmányaikba. A vizsgaidőszaknak hosszabbnak kellene lennie ahhoz, hogy az önkéntes programba bekapcsolódhassanak. Célszerű lenne a programlehetőségek kiszélesítése a fiatalok számára. Az EKF kommunikációjában fel kellene kérni egyes véleményvezéreket, hogy a WOM (Word of Mouth) segítségével terjesszék a programok és az önkéntes lehetőségek hírért. Ez a leghatékonyabb módszer, különösen a kollégiumokban. Ismert ifjúsági nagyköveteket (pl. helyi, de országosan ismert sportolókat, zenészeket) kell felkérni, hogy képviseljék az EKF programokat. Az egyetemi oktatókat be kell vonni a kommunikációs folyamatba, hogy az ő csatornáikon keresztül juttassák el a programmal kapcsolatos információkat a hallgatókhoz. Az Instagram is jó eszköz a reklámozásra, EKF imázsvideók közzétételére a hallgatók eléréséhez. Az EKF csapatának többször kellene megjelennie az egyetemi rendezvényeken saját pop-up standdal (akár a kollégiumokban is), hogy bemutassa az EKF projektet és a Ragyogókat a hallgatóknak. Azt is javasolták, hogy a turizmus-vendéglátás szakos és a közösségszervezés szakos hallgatókat is be kellene vonni az EKF meet & greet programjaiba, kihasználva, hogy ez a tanulmányi területük. Javasoltak egy közös rendezvényszervezési kurzust is, ahol a zárófeladatuk egy nagyobb rendezvény megszervezése lett volna.

Az önkéntesség nem az egyetlen módja annak, hogy a hallgatók részt vegyenek az EKF-programokban. Gyakornoki lehetőségeket kaphatnak az EKF szervezeténél vagy közösségi tereiben, de akár részmunkaidős állásokat is betölthetnek. A fiatalok saját projektjükön keresztül is csatlakozhatnak az EKF-hez. Az EKF-témájú kurzusok és szakdolgozatok/diplomamunkák szintén érdekesek számukra. A nemzetközi hallgatókat is be kellene vonni az önkéntességbe. Egyértelmű angol nyelvű útmutatásokra és vonzó programokra, divatos EKF merchandising termékekre van szükségük, amelyek vonzóbbá teszik számukra az önkéntességet. Emellett a Veszprém-Balaton EKF-régió felfedezése a magyar hallgatókkal együtt jó motivációs eszköz lehet számukra. Az egyetemi hallgatók azt is javasolták, hogy a középiskolások körében is népszerűsíteni kellene az önkéntességet. A

középiskolai kötelező Ifjúsági Közösségi Szolgálat miatt azonban romlik az önkéntesség megítélése az ő esetükben.

## ÖSSZEGRZÉS

A szakirodalmi áttekintés szerint a legfontosabb különbség, amely megkülönbözteti a vendégfogadó önkéntesek motivációit az önkéntes turisták (vendég önkéntesek) motivációitól, a látogatóknak a hely nagyköveteiként való fogadása és számukra a szülővárosuk vagy régiójuk bemutatása. A helyiek vendégszeretete a VEB2023 EKF program sikerének kulcsa. A kulturális attrakciók házigazdái és idegenvezetői, a rendezvények házigazdái, a csoportok és a V.I.P. személyek kísérői, a felmérések készítői, az előadótermi koordinátorok, az információszolgáltatók azok a frontvonalbeli önkéntesek, akiknek külön képzésre van szükségük a vendégfogadó programról és az eseményről vagy attrakcióról, ahol önkéntesként dolgoznak. A vendégfogadó önkéntesség az önkéntesek életminőségéhez számos területen hozzájárul. 2020-as kérdőíves felmérésünk 302 válaszadójának túlnyomó többsége érdeklődött a VEB2023 EKF program kijánlott rendezvényei iránt, mint vendég (közönség). A válaszadók hosszú távú szándéka azt mutatta, hogy a felkészülés éveiben is szeretnék önkéntes tevékenységet végezni a helyi turizmusban (Veszprémben és környékén), és 2023 után is folytatni szeretnék azt. A felmérés szerint leginkább a 2023-as VEB2023 EKF-évben szeretnék önkéntes munkát végezni.

Az értékek (mások segítése) az első helyen álltak a potenciális vendégfogadó önkéntesek motivációs funkcióit illetően. A megértés és a fejlődés (ismeretbővítés) a potenciális vendégfogadó önkéntesek és a Ragyogók önkéntességi eredményei között egyaránt az első három motivációs funkció között szerepeltek. A három vizsgált korcsoport motivációi között különbségek mutatkoztak. A fiatalokat inkább a karrierlehetőségek motiválták a fogadó szervezetnél (vagy más szervezeteknél, amelyekkel az önkéntesség során kapcsolatba kerülnek), míg az aktív dolgozók korcsoportja, valamint a szeniorok és a nyugdíjasok esetében ez kevésbé volt fontos. Számukra a szociális funkciók (új kapcsolatok, új közösség) motiválóbba. A veszprémi lakosok a VEB2023 EKF program presztízst magasra értékelték. A felmérés szerint a presztízsz befolyásolta a VEB2023 EKF önkéntes programban való részvételi hajlandóságot. A VEB2023 EKF-rendezvények iránt jelentős volt az érdeklődés, és azok, akik

érdeklődtek a rendezvények iránt, nagyobb hajlandóságot mutattak a vendégfogadó önkéntes tevékenységekben való részvételre.

A válaszadók túlnyomó többsége úgy vélte, hogy az önkénteseket nem pénzbeli jutalmazó eszközökkel is lehet motiválni. Az EKF-rendezvényekre, koncertekre, kiállításokra való kedvezményes vagy ingyenes bejutás a legfontosabb motivációs eszköz, amely segíthet abban, hogy az önkéntesek hosszú távon is a VEB2023 EKF önkéntes programjában maradjanak. Ez egybeesik az egyik elfogadott hipotézissel is: azok a lakosok, akik érdeklődnek az EKF-rendezvények iránt, nagyobb valószínűséggel vállalnak önkéntes munkát a VEB2023 EKF önkéntes programjában.

2022-es esettanulmányunk eredményei azt mutatják, hogy az önkéntesség nem az egyetlen módja annak, hogy a hallgatók részt vegyenek a VEB2023 EKF-programokban. A hallgatók számára gyakornoki lehetőségeket érdemes kínálni a VEB2023 EKF szervezeténél vagy a közösségi terekben, de akár részmunkaidős állásokat is. A fiatalok saját projektjükön keresztül is csatlakozhatnak a VEB2023 EKF-hez. A VEB2023 EKF-témájú kurzusok és szakdolgozatok/diplomamunkák szintén érdekeseek számukra. A Pannon Egyetem felhasználta a hallgatók javaslatait, és a VEB2023 EKF program Önkéntes Koordinátorával közösen létrehozta az Önkéntes Kreditet (90 óra önkéntes tevékenység az EKF-programokban 3 kreditet jelent a tanulmányaikban), valamint 2019 óta működik az EKF Kurzus is, amely nagyon népszerű és sikeres a magyar és külföldi hallgatók körében.

Jövőbeli kutatási téma lehet a „Ragyogók” kompetenciaterképének elkészítése, hogy a megfelelő önkénteshez (motivációinak, érdeklődési területeinek, képességeinek, tapasztalatainak) a leginkább megfelelő önkéntes feladatokat lehessen rendelni. Egy másik kutatási terület lehet a VEB2023 EKF stakeholderei közötti bizalom szintjének vizsgálata, különösen az önkéntesek és a fogadó szervezet között. Javaslunk továbbá egy longitudinális kutatást, ami hosszabb távon vizsgálná a kutatási kérdéseket Veszprémben, illetve a Balaton térségében.

## IRODALOM

Adongo, Raymond – Kim, Seongseop – Elliot, Statia (2019): “Give and take”: A social exchange perspective on festival stakeholder relations. *Annals of Tourism Research*, 75 pp. 42-57.

Chacón, Fernando – Gutiérrez, Gema – Sauto, Verónica – Vecina, María Luisa – Pérez, Alfonso (2017): Volunteer Functions Inventory: A systematic review. *Psicothema*, 29, pp. 306–316.

- Cnaan, Ram – Handy, Femida – Wadsworth, Margaret (1996): Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 pp. 364-383  
DOI: 10.1177/0899764096253006
- Clary, Gil E. – Snyder, Mark – Ridge, Robert D. – Copeland, John – Stukas, Arthur A. – Haugen, Julie – Meine, Peter (1998): Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6) pp. 1516-1530.  
<https://doi.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-3514.74.6.1516>
- Holmes, Kirsten – Smith, Karen A. – Lockstone-Binney, Leonie – Baum, Tom (2010): Developing the Dimensions of Tourism Volunteering. *Leisure Sciences: An Interdisciplinary Journal*, 32 pp. 255-269.  
DOI: 10.1080/01490401003712689
- Holmes, Kirsten – Smith, Karen (2009): Managing Volunteers in Tourism: Attractions, Destinations and Events. *Wallingford, England: Elsevier Butterworth-Heinemann: 6-12.*
- Kruppa-Jakab Éva (2020): Veszprém citizens as potential host volunteers in the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture Programme. *Dissertation. MSc in Tourism Management. University of Pannonia, Faculty of Business and Economics.*
- Kruppa-Jakab Éva – Kővári Edit (2023): Citizens' motivation and attitude as potential host volunteers in the preparatory years of the Veszprém-Balaton 2023 European Capital of Culture Programme. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 8(1) pp.124-145.DOI: 10.15170/TVT.2023.08.01.08
- Michalkó Gábor (2010): Boldogító utazás. A turizmus és az életminőség kapcsolatának magyarországi vonatkozásai. Budapest: *Magyar Tudományos Akadémia Földrajztudományi Kutatóintézete.*
- Lőrincz Katalin – Raffay Ágnes (2019): „Beyond, azaz túllépni saját magunkon” – A turizmus szerepe a Veszprém 2023 Európai Kulturális Főváros projektben. *Turisztikai és Vidékfejlesztési Tanulmányok*, 4 (2):19 pp. DOI: 10.33538/TVT.190402.2
- Puczkó László – Rátz Tamara (2017): Az attrakciótól az élményig. *Budapest: Akadémiai Kiadó.*
- Rátz Tamara – Michalkó, Gábor – Kovács Balázs (2008): The influence of Lake Balaton's tourist milieu on visitors' quality of life. *Tourism. Original Scientific Paper*, 56 (2) pp. 127-142.  
[https://www.researchgate.net/publication/27219889\\_The\\_influence\\_of\\_Lake\\_Balaton%27s\\_tourist\\_milieu\\_on\\_visitors%27\\_quality\\_of\\_life](https://www.researchgate.net/publication/27219889_The_influence_of_Lake_Balaton%27s_tourist_milieu_on_visitors%27_quality_of_life)
- Sánta Sebő (2006): Közélet és életminőség. In. Utasi Á. (szerk.): A szubjektív életminőség forrásai. Biztonság és kapcsolatok. *MTA Politikai Tudományok Intézete, Budapest.*
- Sin, Harng Luh – Oakes, Tim – Mostafanezhad, Mary (2015): Traveling for a cause: Critical examinations of volunteer tourism and social justice. *Tourist Studies*, 15(2) pp. 119-131  
DOI: 10.1177/1468797614563380
- Smith, Karen A. – Holmes, Kirsten (2011): Visitor centre staffing: Involving volunteers. *Tourism Management* 33(3) pp. 562-568.
- Uriely, Natan – Reichel, Arie – Ron, Amos S. (2003): Volunteering in Tourism: Additional Thinking. *Tourism Recreation Research*, 28(3) pp. 57-62.  
DOI: 10.1080/02508281.2003.11081417
- Wearing, Stephen Leslie – McGehee, Nancy Gard (2013): Volunteer tourism: A review. *Tourism Management*, 38 pp. 120-130  
DOI: 10.1080/02508281.2003.11081411
- Wilson, John (2000): Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26 pp. 215-240.

### Egyéb források

Jenkinson, Crispin (2020): Quality of life. *Encyclopaedia Britannica. Official website.*  
<https://www.britannica.com/topic/quality-of-life>

Központi Statisztikai Hivatal (KSH) (2016): Az önkéntes munka jellemzői.  
<https://www.ksh.hu/docs/hun/xftp/idoszaki/pdf/onkentes.pdf>

Veszprém-Balaton Régió Kultúrájáért Közalapítvány (2020): VEB 2023 ECoC Volunteer Guidelines  
<https://veszprembalaton2023.hu/blob/volunteer-guidelines.pdf>

Veszprém-Balaton 2023 Zrt. (2020): In Progress 2020. *Official brochure published by the company.*

Új Nemzedék Központ Nonprofit Kft. – Gyorgyovich, M. (2018): Az Önkéntesség Magyarországon 2018 kutatás első eredményei [http://unp.hu/hir\\_docs/147\\_onkentesseg\\_2018.pdf](http://unp.hu/hir_docs/147_onkentesseg_2018.pdf)