

A turisztikai foglalkoztatásban rejlő lehetőségek vizsgálata a nyugdíjaskorú munkavállalók jóllétének tükrében – Az esztergomi Duna Múzeumban és a Pécsváradi Várban készített mélyinterjúk tanulságai

Kovács Edina, Kiss Kornélia
Budapesti Corvinus Egyetem

A TANULMÁNY CÉLJA

Tanulmányunk a jóllétkutatások elméleti keretrendszerét felhasználva, az idősök turisztikai foglalkoztatásának gyakorlati terepén fellelhető jelenségeket értelmezve kísérel meg reflektálni a társadalom korörszűkületének drasztikus változásával járó demográfiai átalakulásra. Kutatásunk célja – az esztergomi Duna Múzeumban és a Pécsváradi Várban készített kutatásunk tanulságai alapján – annak feltérképezése, hogy az időskorúak szubjektív életminőségére, vagyis jóllétére milyen hatással van, ha a turizmusba nem a keresleti oldalon utazókként, hanem a szolgáltatói oldalon, tehát munkavállalókként kerülnek bevonásra.

ALKALMAZOTT MÓDSZERTAN

Hároméves kutatási projektünk előzetes eredményei tizenhárom, a turizmushoz különféle módon kötődő pozícióban foglalkoztatott időskorú munkavállalóval készített mélyinterjún alapulnak, amelyek leiratait tematikus elemzésnek vetettük alá. Az elemzés során a megkérdezettek elbeszéléseiből kibontakozó négy kulcsfontosságú témakör mentén jelentős különbségek azonosíthatók a nyugdíjaskorú munkavállalók között, amelyek a tevékenységi körük, a látogatókkal való érintkezés, illetve a rájuk bízott feladatok típusa szerint a munkavállalók tipizálását is lehetővé teszik.

LEGFONTOSABB EREDMÉNYEK

Eredményeink azt mutatják, hogy a turisztikai szolgáltatói oldalon bevont idősök képességei, készségei és tapasztalatai egyrészt kiválóan alkalmassá teszik őket az örökségmegőrzéssel és -bemutatással összefüggő feladatok ellátására, másrészt, hogy az idősök turizmus kínálati oldalában való érintettsége összefügghet jóllétük alakulásával.

GYAKORLATI JAVASLATOK

A népesség előregedése napjaink egyik olyan, kifejezetten proaktív megoldásokat kívánó globális trendje, amelyet a statisztikák bár kétségtelenül pontosan jeleznek előre, ám a politikai és gazdasági döntéshozók, valamint maga a társadalom mégis híján van a válaszul kidolgozott és átgondolt cselekvési terveknek. Mindazonáltal korábban soha nem látott mértékben van szükség arra, hogy az idősök jóllétét szolgáló intézkedések kiemelt figyelmet kapjanak. Kutatási projektünk eredményei rámutatnak, hogy a turizmus hazai terepe komoly lehetőségeket tartogat a nyugdíjaskorúak visszafoglalkoztatására oly módon, hogy az egyfelől a munkavállalók jóllétéhez, másfelől a látogatói élménybevonódáshoz is hozzájáruljon.

Kulcsszavak: jóllét, idősök, turizmusba való bevonódás, időskori foglalkoztatás

Köszönetnyilvánítás: A tanulmány az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.2-16-2017-00017 azonosítójú „Fenntartható, intelligens és befogadó regionális és városi modellek” elnevezésű projekt keretében jött létre.

DOI: 10.15170/MM.2020.54.03.05

BEVEZETÉS INTRODUCTION

Annak ellenére, hogy a múlt század közepén megjelenő, átfogó demográfiai elemzésekben még nyomokban sem találhatunk a társadalom napjainkra jellemző dinamikájú előregedésére utaló jeleket (Hauser & Dudley-Duncan 1959), mára már nemcsak a statisztikai jelentésekben, hanem a mindennapjainkban is visszaköszönő, megkérdőjelezhetetlen tényé vált, hogy a népesség világszerte öregszik (UN 2017). A korösszetétel illetően átalakulása egyrészt felfogható győzelemként, hiszen azt elsősorban a születéskor várható élettartam globális növekedése, valamint a gyermekhalandóság csökkenése eredményezi, másfelől azonban olyan megoldandó problémákat is előrejelez, amelyekkel nemcsak magának az egyének, hanem az üzleti- és állami szférának, valamint a társadalom egészének hatékonyan kell megbirkóznia. Gombamód szaporodnak a témába vágó tudományos kutatások, valamint az egyes nemzetek és szupranacionális szervezetek cselekvési stratégiái, amelyek mind prioritásként kezelik az idősök jóllétét szolgáló intézkedéseket.

SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS LITERATURE REVIEW

A demográfiai statisztikákból egyértelműen kitűnik, hogy Földünk népességének korösszetétele évtizedeken átívelő, drasztikus változási folyamaton megy keresztül, amelynek során az idős lakosság aránya korábban soha nem látott mértékben növekszik a teljes népességében belül (UN 2017). Ezt a folyamatot hívjuk a népesség előregedésének. Az tehát, hogy az időskorúak száma és teljes lakosságon belüli aránya növekszik, tény. Az viszont, hogy egyes kutatások, vagy akár a közvélekedés kit és milyen kritériumok alapján ítél meg idősnek, már korántsem annyira egyértelmű (Palmore 1999). Bár az idős kor határainak meghatározásában a nyugdíjkorhatár némi fogódzkodót jelenthet, az itt húzóódó délibábszerű határvonal természetét mi sem szemlélteti jobban, minthogy több szerző (Ye & Post 2019, Logan *et al.* 1992) a fiatal, illetve az idős kor határait az egyén életeseményeinek relációjában javasolja meghatározni.

Bár maga az előregedés jelensége korántsem újkeletű és a rendelkezésre álló statisztikák ismeretében, valamint azok extrapolációjával annak jövőbeli alakulása is nagy biztonsággal előrejelezhető, számtalan ország szociális ellátórendszere (Bonoli & Shinkawa 2005), valamint az üzleti

szektor nagy része (Coughlin 2017, Töröcsik 2011) sincs még felkészülve a folyamattal járó társadalmi (Kolos és *tsai* 2019) és gazdasági (Uhlenberg 2009) kihívások hatékony kezelésére. Az idősök arányának emelkedésével párhuzamosan annak mérése is egyre fontosabbá válik, hogy az egyes országok hogyan képesek alkalmazkodni a társadalom korösszetételének ilyen ütemű változásához. Ennek objektív összevetésére az utóbbi időben számos, különböző módszertant alkalmazó index született, ám mindenképpen beszédes tény, hogy e mutatók tekintetében a nemzetközi rangsorban hazánk rendszerint a mezőny hátsó felében végez (UNECE 2019, Goldman *et al.* 2017). Bár az indexek eltérő tartalmi elemeik és váltakozó módszertanuk miatt nem tekinthetők teljes mértékben objektív és univerzális eredménynek az egyes országok teljesítményére nézve, a különböző indexek eredményeinek összevetése után világosan kirajzolódhat előttünk, vajon melyek azok az országok, amelyek jobban figyelnek az idősebb korosztályhoz tartozók gazdasági-, szociális- és egészségügyi helyzetének biztosítására, valamint mentális jóllétének fenntartására és javítására, mint mások.

Habár az életkörülmények javítását célzó lankadatlan törekvések az emberi léttel egyidősek, az elmúlt évszázadokban az ezzel kapcsolatos erőfeszítések elsősorban az élettartam meghosszabbításáért, a jólét növeléséért és az utóbbi évtizedekben az emberi jogok egyenlő biztosításáért folytatott küzdelemben realizálódtak (Glatzer *et al.* 2015). A humán életminőség (*quality-of-life*) természete mindig is foglalkoztatta a filozófusokat és kutatókat, ám az ezzel foglalkozó tudományos igényű kutatások mindössze a múlt század közepe óta örvendnek a maihoz hasonló népszerűségnek (Veenhoven 2012). Az azóta felgyülemlett jelentős mennyiségű szakirodalomban máig nincs konszenzus arra vonatkozóan, hogy az életminőség mérése pontosan milyen tényezők alapján és milyen módszertannal történjen (Kiss 2015, Dolan *et al.* 2008, Nussbaum & Sen 1993). Az életminőséget vizsgáló kutatások alapvetően a szakirodalom által leginkább jólétként (*welfare*) hivatkozott objektív tényezőkre, illetve a jólétként (*well-being*) emlegetett szubjektív összetevőkre, mint két alapvető, ám egymástól módszertanukban és tartalmukban is gyökeresen eltérő pillérré épülnek. Míg az előbbi elsősorban egzakt, számszerűsíthető, társadalmi-, gazdasági- és környezeti mutatókban mérhető, addig az inkább pszichológiai eredetű koncepción alapuló szubjektív pillér a vizsgálat középpontjába állított egyén saját, szubjektív értékítéletét, percepcióit és személyes megélését tükrözi (Cummins 1997). Ahány kutatás, annyi különböző

kombinációja és súlyozása létezik az életminőség és a jóllét tényezőinek (Dolan *et al.* 2008, Diener 1984), azonban a sokféle, életminőség mérését és jóllét számszerűsítését célzó modellek összevetésekor mégis felfedezhetők olyan elemek, amelyek az elméletek túlnyomó többségében valamilyen formában megtalálhatóak (Eurostat 2017, Eurofound 2016, Dolan *et al.* 2008, Diener *et al.* 1999). A teljesség igénye nélkül, ilyenek például az egyén *fizikai környezete, egészségügyi állapota, foglalkoztatottsága, pénzügyi/gazdasági helyzete, vagy a társadalmi beágyazottságának jellemzői*. E tényezők beható vizsgálata nem célja jelen tanulmánynak, kutatásunk szempontjából az egyes modellek által vizsgált tényezők közül a *munka* szerepének feltárása kap kiemelt jelentőséget.

A munka és az életminőség összefüggéseit számos kutatás során vizsgálták (Johnson *et al.* 2018, Haworth 1997). Amennyiben a munkát kizárólag mint az egyén gazdasági helyzetét és pénzügyi lehetőségeit meghatározó tényezőt vizsgáljuk, úgy szerepe az adott egyén életminősége szempontjából megkérdőjelezhetetlen (Diener & Seligman 2004, Cummins 1997). Az egyén idősödésével, az évek során egyre csökken a pusztán gazdasági indikátorok (például a bérszínvonal) magyarázó ereje az emberek jóllétére vonatkozóan és egyre inkább előtérbe kerülnek az olyan tényezők, mint a munkával való elégedettség, a munkahelyi feladatokban való kiteljesedés lehetősége vagy a munkahely iránti elkötelezettség mértéke (Diener & Seligman 2004, Easterlin 1974). Amennyiben a munkáról vagy a foglalkoztatásról nem a társadalom egészére vonatkozóan, hanem csak egy adott korcsoportra fókuszálva beszélünk, úgy mindenképpen figyelembe kell vennünk a csak az adott korcsoportra jellemző sajátosságokat éppúgy, mint az azokból adódó lehetőségeket és hátrányokat. Az idősök foglalkoztatásának lehetőségeivel és annak hatásaival szintén számos kutató foglalkozott (Hairault & Langot 2016, Bal *et al.* 2015). Azt, hogy az idősök esetében pozitív összefüggés van az önként vagy fizetés ellenében végzett munka, valamint a fizikai- és mentális jóllét és az étellel való elégedettség között, már az életminőség-kutatások kezdetén sikerült igazolni (Larson 1978). Sargeant (2007) eredményei azonban egyöntetűen azt támasztják alá, hogy a koralapú negatív sztereotípiák miatt időskorban már igen nehéz munkát találni. Ennek tükrében Aday és Kehoe (2008), valamint Coughlin (2018) is felhívták a figyelmet az idősök – számukra kielégítő feladatok keretein belüli – foglalkoztatását szorgalmazó programok kiemelkedő fontosságára, de esetükben különösen kiemelkedő az egyéb aktivitások (Walker

2005), valamint az őket körülvevő kapcsolatrendszer (Patyán 2014) jóllétükre gyakorolt hatásának szerepe is.

Kutatásunk a fentiekre reflektálva az kívánja feltérképezni, hogy a hazai nyugdíjaskorú munkavállalók esetében milyen összefüggés van a munkájuk, illetve a jóllétük alakulása között. E téren folytatott vizsgálódásainkat a turizmus kontextusában végeztük el, hiszen az idősök korosztályát vizsgálva például Kim *et al.* (2015) kutatása, valamint Michalkó és *tsai* (2008) eredményei már bizonyították, hogy a turizmusban utazóként való részvétel pozitívan befolyásolja az életminőséget. Arról viszont igen csekély számú vizsgálódás áll rendelkezésre, milyen hatással van rájuk, illetve milyen lehetőségeket tartogat számukra az, ha e kutatási eredmények ötvözeteként a turizmusba nem a keresleti, hanem a kínálati oldalon – tehát munkavállalókként – kerülnek bevonásra.

ANYAG ÉS MÓDSZER DATA COLLECTION AND ANALYSIS

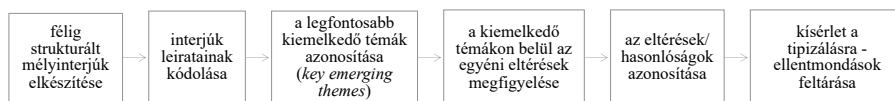
Ahogy arról már korábban szó esett, a szakirodalomban igen sokszínű az *idős* fogalom értelmezése, így e csoport vizsgálatakor egyértelmű életkori korlátok nem határozhatók meg. Jelen kutatás az idősök közül kizárólag azokra fókuszált, akik a hatályos magyar törvények szerint nyugdíjasként minősülnek. Az interjúhelyszínek kiválasztásakor kiindulópontot az idősök foglalkoztatása terén kiemelkedő hazai példának számító Duna Múzeum jelentette, amely 2002-ben az Év Múzeuma díjat is elnyerte, majd ezt követően a pécsvárad helyszínre hólabda módszerrel találtunk rá. Ennek megfelelően 2017 márciusában és 2019 novemberében ezen a két helyszínen készítettünk tizenhárom, félig strukturált, tematikus mélyinterjú az ott dolgozó nyugdíjaskorú munkatársakkal. Az interjúalanyokat a beszélgetést megalapozó – jelenükre és múltjukra vonatkozó – személyes kérdések mellett a mindennapi rutinjukról, valamint arról kérdeztük, mit jelent számukra a jelenlegi munkahelyük és hogyan élik meg az ott rájuk bízott feladatokat. Pozícióikat tekintve múzeum- és teremőri, könyvtárosi, pénztárosi, valamint karbantartói feladatokat látnak el. Ahhoz, hogy mélységeibe menően megérthessük és elemezhessek, mit jelent az idősorkorúak számára a munkavállalás, milyen gyakorlatokat rejt jelenleg, illetve milyen lehetőségeket tartogat e téren a turizmusipar, a leginkább célravezető megközelítésnek – a mélyebb összefüggések feltárását és megértését célzó – kvalitatív módszertani eszköztár egy igen

kedvelt módszerét, a mélyinterjú hívtuk segítségül. Elsősorban azért, mert vizsgálódásunk fókuszában annak megértése áll, hogy mit jelent az idősök számára a munka, amely jelen esetben a turizmus-hoz kötődő pozíciókban való foglalkoztatásukon keresztül realizálódik, valamint, hogy ők maguk hogyan élik meg azt.

A történetmesélés egyidős az emberiséggel (Barthes 1975), az emberre tehát alapvetően, mint történetmesélő lényre tekinthetünk (MacIntyre 1981), és amennyiben a történeteket a tudományos megismerés és megértés egy elfogadott eszközeként tekintjük (De Fina & Georgakopoulou 2015, Kvale 1996), úgy a mélyinterjú módszere esetünkben kiváltképp alkalmas arra, hogy közelebb kerüljünk az általam feltárni kívánt jelenség megértéséhez. Seidman (1998) szerint a történetmesélés lényegében értelmezési folyamatnak tekinthető, hiszen a megosztott történetek a valós élményanyagok csupán egy szubjektíven megválasztott részét képezik, de az, hogy a mesélő pontosan melyik részét és azt hogyan tartja elmondásra érdemesnek, sokat elárul az egyén megéléséről az adott jelenség vonatkozásában. Jelen esetben pedig ez az eszköz tűnik a leginkább célravezetőnek. Interpretatív

kutatásunk adatgyűjtési módszereként tehát a félig strukturált tematikus mélyinterjút alkalmaztuk, melynek lényege a „*másik története iránti érdeklődés*”, amelyben az „*egyének elbeszélései jelentik az értéket*” (Seidman 1998, 27). Vizsgálódásunkat elsősorban az vezérelte, hogy közelről figyelhessük és érthessük meg, mit jelent a turizmusban végzett munka az idősök számára. Ahhoz, hogy választ kaphassunk erre a kérdésre, elsőkézből kell hallanunk a vizsgált csoport saját, jelenlegi munkájával kapcsolatos tapasztalatait és annak szubjektív értelmezését. Az interjúk leiratait a tartalomelemzés módszerével elemeztük. Bár e módszertan használata jellemzően elsősorban a társadalomtudományok területén népszerű (Ittész és tsai 2004), az utóbbi időben a gazdaságtudományok területén is egyre többen alkalmazzák (Csordás & Markos-Kujbus 2018, Géring 2017). A tartalomelemzés sokféle elméleti keret mentén megvalósulhat, esetünkben az interjúk szövegei a konceptuális, vagy más néven tematikus elemzés lépési szerint kerültek feldolgozásra, amelyet egy tipizálási kísérlet követett. Kutatásunk adatgyűjtési és -elemzési szakaszának lépéseit az 1. ábra szemlélteti.

1. ábra: Az adatgyűjtés és -feldolgozás folyamata
Figure 1. The process of data collection and analysis



Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezetteknek a 60-90 perces, félig strukturált mélyinterjú keretein belül elsősorban arra vonatkozó kérdéseket tettünk fel, mit jelent számukra a munka, amelyet végeznek, valamint hogyan érzik magukat a jelenlegi munkahelyükön. A kis mintaelemszám miatt, a személyiségi jogok védelme érdekében a beszélgetésekből szó szerint vett idézetek esetében sem tüntetünk fel az egyén azonosítására alkalmas információkat. A történetek kódolása során négy olyan fő téma bontakozott ki, amelyeken belül szépen kirajzolódik, milyen jellemzők mentén mutatkoznak különbségek a megkérdezett nyugdíjaskorú munkavállalók között. Ezt követően arra voltunk kíváncsiak, hogy e kiemelkedő témákon belüli eltérések alapján vajon lehetséges-e a nyugdíjaskorú munkavállalókat tipológiákba sorolni. Az eredmények között bemutatott kísérleti tipológiáink egy lehetséges megközelítésként értelmezhetők.

EREDMÉNYEK RESULTS

Az interjúk leiratainak tematikus elemzése alapján négy meghatározó téma bontakozott ki, amelyek mentén a megkérdezettek között különbségek tárhatók fel. E kulcsfontosságú témák:

- a *saját szerep*,
- a munkával kapcsolatosan kapott *visszajelzés*,
- a *munkahelyi elégedettség*, és
- a *jövőbeli tervek* voltak,

amelyek szinte kivétel nélkül, minden megkérdezett esetében megemlítésre kerültek, ám korántsem azonos kontextusban (2. ábra). Hangsúlyoznunk kell ugyanakkor, hogy az azonosított szempontok szerinti jellemzők nem objektív különbségek, hanem az interjúalanyok saját, szubjektív percepcióin alapuló megállapítások,

s mint ilyenek, nem az adott munkahely jellemzőit vagy a munkáltatók bánásmódját, hanem kizárólag a megkérdezettek egyéni érzékelését tükrözik.

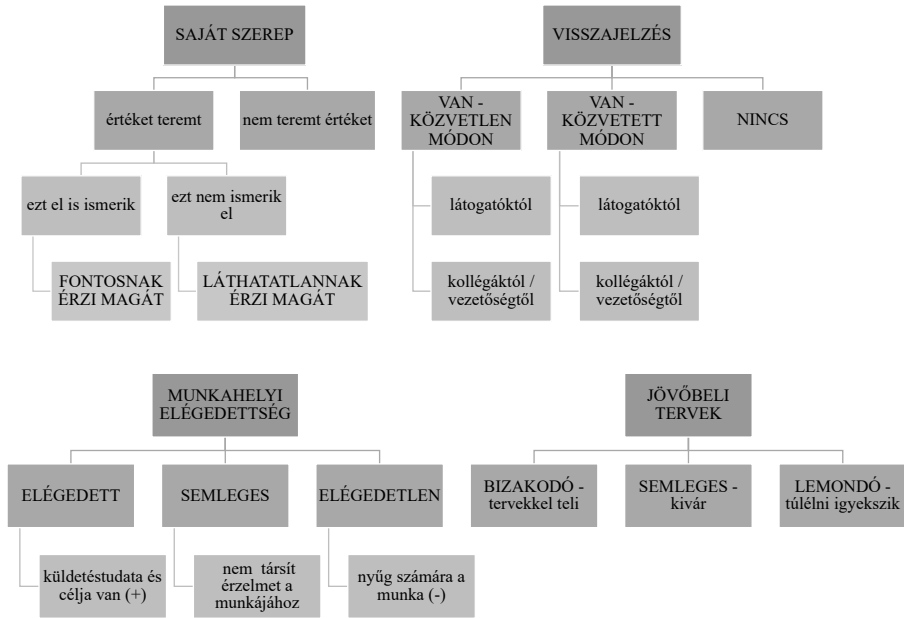
A Duna Múzeumban és a Pécsvárad Várban különböző pozíciókban dolgozó nyugdíjaskorú alkalmazottak által elmondott történetekből a négy kulcsfontosságú téma mentén a következők rajzolódnak ki: az adott munkahelyen betöltött saját szerepükről egyesek nagyon pozitívan számoltak be és többek között úgy nyilatkoztak, hogy „*érzem, hogy hasznos vagyok*”, és „*tudom, hogy számítanak rám*”. Ők úgy érzik, hogy a munkájuk „*útravalót ad a látogatóknak*”, valamint, hogy amit ők nap mint nap megtesznek, azzal „*olyat adhatnak, amit a vendég máshol nem kapna meg*”. Ez a hozzáállás azt tükrözi, hogy ezek a munkavállalók fontosnak érzik magukat, mert értéket teremtenek, amelyért meg is kapják az elismerést és ez elégedettséggel tölti el őket. Vannak azonban olyanok is, akik úgy érzik, hogy bár fontos, amit tesznek, de ezért nem kapják meg az elismerést, ami családottsággal tölti el őket. Ezt tükrözik az olyan megnyilvánulások, mint a „*csak azt veszik észre, ha valamit elrontok*”. A harmadik csoportot e téren azok képezik, akik saját bevallásuk szerint bár „*nem váltják meg a világot*”, de a „*jól elvagyok itt*”-attitűd jegyében ezt nem is bánják, így nem csalódtak, de nem is kimondottan büszkék a munkájukra.

Hasonló mintázatban figyelhetjük meg az egyes interjúalanyok esetében a visszajelzés témáján belül kibontakozó különbségeket is. Vannak, akik közvetlenül kapnak visszajelzést az általuk elvégzett munkára a látogatóktól („*mindig nagyon szoktak hálálkodni*”) vagy a munkatársaiktól, felettesüktől, és vannak, akikhez csupán közvetett módon jut el a munkájuk értékelése („*az udvaron hallottam*”). A visszajelzés témáján belül a harmadik csoportot pedig az olyanok alkotják, akik egyáltalán nem kapnak ilyet („*hát nem szoktak mondani semmit, hogy jó vagy nem jó*”).

Az interjúalanyok beszámolóí alapján a munkahelyi elégedettség tekintetében szintén háromfajta hozzáállás különböztethető meg. Azok, akik úgy nyilatkoztak, hogy „*itt ki tudják élni magukat*” és a feladataikról a „*nekünk itt azt kell elérnünk, hogy*”-típusú kifejezésekkel beszéltek, elégedettek voltak a munkájukkal, abban célokat fogalmaztak meg maguknak és azt küldetésként fogták fel. Azok, akik olyan kijelentéseket tettek, mint a „*legalább nem vagyok otthon*” és az „*elvagyok itt, úgyszincs mit csinálhom*”, nem kifejezetten voltak elégedettek, de elégedetlenségről sem számoltak be. Örülnek, hogy dolgozhatnak, de az ő munkáról szóló elbeszéléseikben – a másik két csoporttal ellentétben – nincs sem negatív, sem pozitív érzelmi töltet. Azok számára pedig, akiktől többek között az „*egyedül a pénzért csinálom*” és az „*alig várom, hogy elteljen a nap*” kijelentések hangzottak el, nehézséget és pusztán kényszerű pénzkeresetet jelent a munkájuk, amely kellemetlen élmények és bosszankodás forrása.

A negyedik téma, a jövőbeli tervek kapcsán szintén három különböző kategória rajzolódik ki, ám az e tekintetben azonosított különbségek nem vágnak egybe azzal a tipológiával, amelyet a másik három dimenzió vizsgálatának egybecsengő eredményei mentén kapunk. A négy fő témakörön belül azonosított jellemzőket, amelyek alapján a megkérdezettek között jelentős különbségek mutatkoznak, a 2. ábra foglalja össze.

2. ábra: A fő témák mentén azonosított jellemzők, amelyek szerint különbségek mutatkoznak a megkérdezett nyugdíjasok munkavállalók között
Figure 2. Characteristics identified along the key emerging themes, that are the basics of the differences among the retired employees

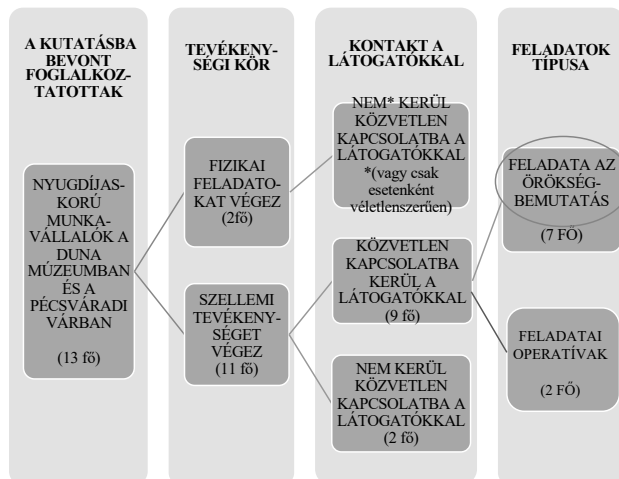


Forrás: saját szerkesztés

Ezek azok a különbségek tehát, amelyek a tipizálás alapjául szolgálhatnak, miután minden egyes válaszadó esetén megfigyeltük a rá jellemző mintázatot és annak hasonlóságait, illetve eltéréseit összevetettük a többi munkavállalóval (3. ábra). Ezek közül a következőkben három típust említünk részletesebben. Az elvégzett mélyinterjúk alapján azok számára jelenti a legnagyobb örömet a munkájuk, akik olyan szellemi tevékenységet végeznek, amely során közvetlen kapcsolatba kerülnek a látogatókkal és feladataik jellege elsősorban az örökségbemutatóhoz köthető (lásd a 3. ábra utolsó oszlopában). Ez a csoport az, amelyik a legnagyobb elégedettséggel beszél a munkájáról, a leginkább kielégítőnek tartja azt és saját magát a leginkább értékesnek és fontosnak érzi a munkahelyén. Azok elégedettsége, akik szintén szellemi tevékenysé-

get végeznek és vagy nem kerülnek kapcsolatba a látogatókkal (például a könyvtárosok), vagy pedig kapcsolatba kerülnek velük, ám feladataik kizárólag operatívak – úgy, mint útbaigazítás, figyelmeztetés, jegyértékesítés – már jóval mérsékeltbb. Saját bevallásuk szerint, ők az előző csoporthoz képest kevesebb örömet találnak a feladataik elvégzésében és kevésbé elkötelezettek. Róluk az mondható el, hogy a munkájuk nem kifejezetten okoz örömet számukra, de negatív élményeket sem társítanak hozzá. Ők nyilatkoztak a leginkább érzelemmentesen.

3. ábra: A tipizálás alapjául szolgáló különbségek a nyugdíjaskorú munkavállalók között
Figure 3. Dimensions of differences which support the typification of the interviewed senior employees



Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek közül azok voltak a legkevesebbé elégedettek és azok számára jelentette a legkevesebb örömet a munka, akik fizikai tevékenységeket végeznek és egyáltalán nem – vagy csak esetenként, véletlenszerűen – kerülnek kapcsolatba a látogatókkal. Érdekes azonban, hogy ezekről a véletlenszerű interakciókról ők is rendkívül pozitívan számoltak be. Saját megélésük szerint, mind közül ez a csoport érezte magát a leginkább „lát-hatatatlannak” a munkahelyén és bár elmondásuk szerint tudatában vannak az általuk végzett munka értékének, a leginkább ők hiányolták a pozitív visszajelzést.

Az interjúk leiratainak kódolása után jól kirajzolódik, hogy a négy téma és az azok mentén feltárt jellemzők egyénenkénti azonosítása, majd a hasonlóságok és különbségek összevetése négy olyan, különböző típust eredményez, amelyek a tevékenységi kör (*szellemi, fizikai*), a látogatókkal való kapcsolat (*van, nincs*) és az elvégzendő feladat jellege (*örökségbemutató, operatív*) alapján válnak el egymástól (3. ábra). Említésre méltó azonban az az ellentmondás, hogy míg az első három téma (*saját szerep, visszajelzés, munkahelyi elégedettség*) alapján a megkérdezett nyugdíjaskorú munkavállalók között kibontakozó különbségek a 3. ábrán látható dimenziók szerint következetes és egy irányba konvergáló tipológiaiak felé mutatnak, addig a *jövőbeli tervek* mentén az interjúalanyok

között kirajzolódó különbségek ebbe a tipológiába nem illeszkednek. Példának okáért, a fentebb részletesen bemutatott mindhárom típusban találunk olyan nyugdíjaskorú munkavállalót a megkérdezettek közül, aki a jövőbeli terveiről egykedvűen, semlegesen nyilatkozik, s az utóbb említett, fizikai munkát végzők között éppúgy találunk olyat, aki a jövőjét illetően különösen bizakodónak, tervekkel telinek bizonyult, mint a leginkább elhivatottnak tűnő, örökségmegőrzéssel/bemutatóval foglalkozók.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Kutatásunk elsősorban azt kívánta feltérképezni, hogy a turizmusban foglalkoztatott nyugdíjaskorú munkavállalók számára mit jelent az általuk végzett munka, illetve arra kereste a választ, hogy a turizmushoz kötődő helyszíneken történő munkavállalás összefüggésben áll-e ennek a korcsoportnak a jóllétével. Összességében elmondhatjuk, hogy a Duna Múzeumban és a Pécsváradi Várban tizenhárom nyugdíjaskorú munkavállaló bevonásával megvalósult kutatásunkból négy fő téma, a *saját szerep, a visszajelzés, a munkahelyi elégedettség*

és a *jövőbeli tervek* mentén rajzolódnak ki olyan jellemzők, amelyek alapján az egyes interjúalanyok beszámolóí között különbségek és hasonlóságok fedezhetők fel. Ezek alapján az egyes interjúalanyok tevékenységi körét (*szellemi – fizikai* munka), látogatókkal való kapcsolatát (*direkt – indirekt*), valamint az általuk elsősorban végzett feladatok jellegét (*örökségmegőrzés/bemutató – operatív* feladatok) összevetve négy típusba sorolhatjuk őket. E négy típus közül – saját bevallásuk szerint azok számára okozza a legtöbb örömet a munkájuk, akik olyan szellemi munkát végeznek, amely során közvetlen kapcsolatba kerülnek a látogatókkal és teszik ezt elsősorban örökségbemutató céljából. Az olyan, turisztikai kínálatban részt vevő szolgáltatók, intézmények számára tehát, amelyek alkalmasnak nyugdíjaskorú munkavállalókat, javaslatként fogalmazható meg, hogy őket elsősorban ilyen típusú feladatokkal bízzák meg. A legkevesebb örömet és legkisebb megelégedést a fizikai munkát végző és a látogatóktól elszigetelten dolgozó nyugdíjaskorú munkavállalók számára jelenti a munkájuk. E megállapítások a résztvevők munkával kapcsolatos jólléte, a rájuk bízott feladatok jellege, illetve a látogatókkal való interakció közötti kapcsolatot erősítik meg. A megkérdezett nyugdíjaskorú munkavállalók jólléte és a felsorolt jellemzők között bár kapcsolat van, de ok-okozati összefüggés természetesen nem mutatható ki. Nem állítjuk tehát, hogy egyesek azért elégedettebbek a munkájukkal, érzik magukat értékesnek a pozíciójukban, mert olyan feladatai vannak, amely során közvetlen kapcsolatba kerülhet a látogatókkal, hiszen lehet, hogy ennek éppen a fordítottja igaz. Az e tényezők közötti ok-okozati összefüggések feltárása jóval komplexebb feladat, így erre egyelőre nem is vállalkoztunk. A kutatás következő fázisában további mélyinterjúk lefolytatását tervezzük más, a turizmushoz kapcsolódó területeken dolgozó nyugdíjaskorú munkavállalókkal az eddigi eredményeink finomhangolása céljából.

HIVATKOZÁSOK REFERENCES

- Aday, R. H. and Kehoe, G. (2008), "Working in Old Age: Benefits of Participation in Senior Community Service Employment Program", *Journal of Workplace Behavioral Health*, 23(1-2), 125–145, DOI: 10.1080/15555240802189521
- Bal, P. M., Lange, A. H., Van der Heijden, B., Zacher, H., Oderkerk, F. A. and Otten, S. (2015), "Young at heart, old at work? Relations between age, (meta-)stereotypes, self-categorization, and retirement attitudes", *Journal of Vocational Behaviour*, 91, 35–45, DOI: 10.1016/j.jvb.2015.09.002
- Barthes, R. (1975), "An introduction to the structural analysis of narrative", *New Literary History*, 6(2), 237–272, DOI: 10.2307/468419
- Bonoli, G. and Shinkawa, T. (2005), *Ageing and Pension Reform Around the World*, Cheltenham: Edward Elgar
- Coughlin, J. F. (2017), *The Longevity Economy: Unlocking the World's Fastest-Growing, Most Misunderstood Market*, USA: Hachette Book Group
- Cummins, R. A. (1997), *The Comprehensive Quality of Life Scale – Adult (ComQol-A5)*, (5/e.), Melbourne: School of Psychology, Deakin University, ISBN 07300-27252
- Csordás, T., Markos-Kujbus, É. (2018), „Netnográfia – a pozitív és negatív online szájreklám tartalmi tulajdonságai”, *Replika*, 1-2, 185–198, DOI: 10.32564/106-107.11
- De Fina, A. and Georgakopoulou, A. (2015), *The Handbook of Narrative Analysis*, West Sussex: Wiley Blackwell
- Diener, E. (1984), "Subjective well-being", *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575, DOI: 10.1037/0033-2909.95.3.542
- Diener, E. (2006), "Guidelines for national indicators of subjective well-being and ill-being", *Journal of Happiness Studies*, 7, 397–404, DOI: 10.1007/s10902-006-9000-y
- Diener, E. and Seligman, E. P. (2004), "Beyond Money: Toward an Economy of Well-Being", *American Psychological Society* 5(1), 1–31, DOI: 10.1111/j.0963-7214.2004.00501001.x
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. and Smith, H. L. (1999), "Subjective Well-being: Three Decades of Progress", *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302, DOI: 10.1037/0033-2909.125.2.276
- Dolan, P., Peasgood, T. and White, M. (2008), "Do we really know what makes us happy? A review of the economic literature on the factors

- associated with subjective well-being”, *Journal of Economic Psychology*, 29, 94–122, DOI: 10.1016/j.joep.2007.09.001
- Easterlin, R. A. (1974), “Does Economic Growth Improve the Human Lot? Some empirical evidence”, *Nations and Households in Economic Growth – Essays in Honor of Moses Abramovitz*, 89–125, DOI: 10.1016/B978-0-12-205050-3.50008-7
- Eurofound (2016), *European Quality of Life Survey – 2016 edition*. Luxembourg
- Eurostat (2017), *Final report of the expert group on quality of life indicators – 2017 edition*. Publications Office of the European Union, Luxembourg
- Géring Zs. (2017), „Kevert szövegelemzési módszertan alkalmazása gazdasági és társadalmi jelenségek vizsgálatához – Online CSR-kommunikáció vizsgálata tartalomelemzéssel és diskurzuselemzéssel”, *Vezetéstudomány*, 48(4), 55–66, DOI: 10.14267/VEZTUD.2017.04.08
- Glatzer, W., Camfield, L., Moller, V. and Rojas, M. (szerk.) (2015), *Global Handbook of Quality of Life – Explorations of Well-Being of Nations and Continents*, Springer: New York
- Goldman, D., Chen, C., Zissimopoulos, J., Rowe, J. W. and Research Network on Aging Society (2017), “Measuring how countries adapt to societal aging”, *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(3), 435–437, DOI: 10.1073/pnas.1720899115
- Hairault, J. O. and Langot, F. (szerk.) (2016), *Labour Market and Retirement Interactions - A New Perspective on Employment for Older Workers*, Oxford: Oxford University Press
- Hauser, P. M. and Dudley-Duncan, O. (szerk.) (1959), *The Study of Population – An Inventory and Appraisal*, Chicago: University of Chicago Press
- Haworth, J. T. (1997), *Work, Leisure, Well-being*, New York: Routledge
- Ittész A., Ehmann B., Szabó T. (2004), „A tartalomlemzés alkalmazási lehetőségei a mentálhigiénés szemlélet összetevőinek feltárásában”, *Mentálhigiéné és Pszichoszomatika*, 5(3), 227–24,3 DOI: 10.1556/mental.5.2004.3.2
- Johnson, S., Robertson, I. and Cooper, C. L. (2018), *Well-being: Productivity and Happiness at work*, Cham: Palgrave Macmillan
- Kim, H., Woo, E. and Uysal, M. (2015), “Tourism experience and quality of life among elderly tourists”, *Tourism Management*, 46, 465–476, DOI: 10.1016/j.tourman.2014.08.002
- Kiss K. (2015), A szubjektív életminőség sajátosságai a Balkánon és Törökországban. *Doktori értekezés*. Gödöllő: Szent István Egyetem Enyedi György Regionális Tudományok Doktori Iskola
- Kolos, K., Kenesei, Zs., Kiss, K., Kovács, E., Michalkó, G., Pinke-Sziva, I. (2019), What do young people think of the elderly? – The role of ageism in the attitudes and willingness to interact with the elderly, In: *AgeTalks Communicating Ages in the Communication Age Konferencia absztraktkötet*, Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest, 2019. május 9. ISBN 978-963-503-770-4
- Kvale, S. (1996), *Interviews – An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, California: SAGE Publications
- Larson, R. (1978), “Thirty years of research on the subjective well-being of older Americans”, *Journal of Gerontology*, 33, 109–125 DOI: 10.1093/geronj/33.1.109
- Logan, J. R., Ward, R. and Spitze, G. (1992), “As old as you feel: Age Identity in Middle and Later Life”, *Social Forces*, 71(2), 451–467, DOI: 10.2307/2580019
- MacIntyre, A. (1981), *After Virtue: An Essay in Moral Theory*, Paris: University of Notre Dame Press
- Michalkó G., Kiss K., Kovács B. (2008), A szürke párdúc útra kel: Az időskorúak utazásainak szerepe szubjektív jóllétük tükrében, In: Grábics, Á. (szerk.), *Aktív időskor*, Budapest: Központi Statisztikai Hivatal – Szociális és Munkaügyi Minisztérium, 80–98
- Nussbaum, M. and Sen, A. (szerk.) (1993), *The Quality of Life*. Oxford: Oxford University Press
- Palmore, E. B. (1999), *Ageism – Negative and Positive*, New York: Springer Publishing
- Patyán L. (2014), „Egyszemélyes háztartásban élő idősek életminősége”, *Acta Medicina et Sociologica*, 5, 123–141
- Sargeant, M. (2007), *Age Discrimination in Employment*, Hampshire: Gower Publishing
- Seidman, I. (2002), *Interviewing as Qualitative Research – A guide for researchers in education and the social sciences*, New York: Teachers College Press
- Töröcsik, M. (2011), *Fogyasztói magatartás – Insight, trendek, vásárlók*, Akadémiai Kiadó: Budapest
- Uhlenberg, P. (szerk.) (2009), *International Handbook of Population Aging*, New York: Springer
- United Nations [UN] (2017), *World Population Ageing Highlights*, New York, USA, DOI: 10.18356/10e32e81-en

Kovács Edina, PhD-hallgató
kovacs.edina@uni-corvinus.hu

Kiss Kornélia, egyetemi docens, tanszékvezető
kornelia.kiss@uni-corvinus.hu

Budapesti Corvinus Egyetem

Exploring the potential of tourism employment in the light of the well-being of retired workers – lessons learned from the Danube Museum of Esztergom and the Castle of Pécsvárad

THE AIMS OF THE PAPER

Our research attempts to reflect on the demographic trend associated with the drastically changing age composition of the society, using the theoretical framework of well-being research while interpreting phenomena found in the practical field of seniors' tourism employment in Hungary. Based on the lessons learnt in the Danube Museum in Esztergom and in the Castle of Pécsvárad, the goal of our research is to explore the impacts of involving elderly as employees, into the supply side of tourism, on their subjective well-being.

METHODOLOGY

Preliminary results of our three-year long research project are based on in-depth interviews with thirteen senior employees working in various positions related to tourism. Based on the thematic analysis of the transcripts significant differences can be identified among the senior workers across the four key emerging themes, which also makes the grouping of employees possible in terms of the scope of their activities, their contact with the visitors and the type of their daily tasks.

MOST IMPORTANT RESULTS

Our results show that the capabilities, skills and experience of seniors involved in tourism services, make them well-suited for tasks of heritage presentation, and that employment in these positions is related to the well-being of these older workers.

RECOMMENDATIONS

The phenomenon of aging societies is a global trend nowadays, that requires highly proactive solutions. Although statistics undoubtedly and accurately predict the tendencies, political and economic decision-makers and the society itself are still lacking detailed and well-designed action plans in this regard. However, there is an unprecedented need to take into consideration the well-being of older people and focus our attention on incentives that are aiming to raise it. The results of our research project highlight the potential of domestic tourism industry for employing retired seniors in a way that contributes both to the well-being of the employees and represents value for the visitors.

Keywords: well-being, seniors, involvement in tourism, elderly employment

Acknowledgements: The study has been supported by the European Union, co-financed by the European Social Fund within the framework of the EFOP-3.6.2-16-2017-00017 – „Sustainable, intelligent and inclusive regional and city models” project.