

תחילת הדיון הינה בהגדרה אנליטית של המושג "תפיסת סיכון". בכל קנייה של מוצר או שירות קיים סיכון ולכן הקונה יבצע את הרכישה בעלת מידת ההסתכנות הנמוכה ביותר לדעתו. ההנחה המובלעת היא, כי הקונה מודע לעצם קיומם של סיכונים בנוגע למוצר והוא מבין את התוצאות הצפויות, לחיוב או לשלילה, של בחירתו. במילים אחרות: הקונה פועל על פי שיקולים הסתברותיים. רוב הקונים הם מה שמוגדר "שונאי סיכון" ולפיכך מעדיפים את המוצר או השירות שההסתברות הסיכונית שלו היא נמוכה.

על פי הא, פארק ורוהל (He, Park & Roeh, 2013):

סיכון הוא "תפיסת המציאות" והוא נחשב כ"תפיסה של תרחיש מאיים"... באזור הכניס לראשונה את המושג לתוך מחקר התנהגותי של הצרכן. הוא קבע ש"התנהגות הצרכן קשורה בסיכונים מבחינה זו שכל פעולה של הצרכן תחולל תוצאות אשר הוא לא יוכל לצפות... וחלקן יהיו לא נעימות" (He, Li; Park, Kwangsoo & Roeh, Wesley s. 2013).

בעקבות רייכל, פוקס ואריאלי (Journal of Travel Research Vol.46, 2007, p. 217-226) אפשר גם להגדיר את תפיסות סיכון של הצרכן באופן הבא:

סיכון פיזי – המוצר יגרום לפגיעה (המלון לא בטוח, הדרך מסוכנת)

סיכון פיננסי – המוצר לא יהיה שווה את הכסף. הלקוח מפחד לצאת "פראיר"

סיכון ביצועי – המוצר (הנסיעה) לא יעשה את מה שהוא אמור לעשות (לא אגיע ליעדים שתכננתי).

סיכון חברתי – מה יחשבו עלי כשאני ארכוש מוצר כזה (אצא לחופש במקום כזה).

סיכון פסיכולוגי – מה אני אחשוב על עצמי בעקבות הקנייה.

בשורה התחתונה תפיסת הסיכון היא חלק מרכזי בכל תהליך של קבלת החלטות והיא נובעת מאי הוודאות המאפיין את תוכניותינו לעתיד לבוא.

בכפוף לתובנה זו הצעד הבא יהיה לציין את סוגיהן של תפיסות הסיכון כפי שהן באות לידי ביטוי אצל תיירים.¹ שלא במפתיע, תיירים מושפעים ממספר גורמים בבואם להעריך את הסיכונים של יעד תיירותי כלשהו. ציו ולין (Chiu & Lin, 2011) מציינים כמה מהם:

משיקולי ביטחון (safety) תיירים בוחרים בכוונה יעדים מוכרים וקרובים, אך נמנעים מדינות ואיזורים בעלי שיעור פשיעה גבוה ואי-יציבות פוליטית. שיקולי ביטחון במהלך נסיעה כוללים פשע, מחלות, בעיות בתחבורה, פיצוצים ותאונות (Chiu & Lin, 2011, p. 2742).

אפרט ואדגים את מה שנאמר בציטוט. בהתייחס לגורם הפשיעה בארץ היעד: השאלות הרלבנטיות לתפיסת הסיכון של התייר יהיו למשל: שכיחות ורנדומליות הפשיעה (כללית וכלפי תיירים בפרט) ורלבנטיות של סוגי הפשע (שוד, כייסות, תקיפה, תקיפה מינית וכו') למאפייניו האישיים של התייר (מין, גיל, מוצא, יעד ביקור, דת ועוד).

גורם המחלות, כדוגמה נוספת, מתחלק למספר הקשרים בהם מדד הסיכון בא לידי ביטוי. לדוגמה: מגיפה בארץ היעד (למשל מגיפת הסארס בסין ב-2002); מחלות שכיחות כגון מלריה ודיזנטריה ביעדים רלבנטיים, או עצם הסיכון לחלות בהצטננות או כל מחלה קלה אחרת. היבט אפשרי נוסף

¹ בהקשר הזה ראוי גם להעיר שעצם המושג של תפיסת סיכון אצל תיירים נכנס לשוק התיירות רק לאחר פיגועי ה-11 בספטמבר (Krostanje, 2011, p.4).

הוא מצבו הבריאותי של תייר הסובל מבעיה קיימת או מצב נתון (סוכרת, הריון) והסיכונים אליהם הוא נחשף.

גם לגורם התחבורה יש היבטים אפשריים. למשל ההבדל בין שכירת רכב בארץ היעד (סיכונים: היכרות עם חוקי התנועה, משמעותה של מעורבות בתאונה, התמצאות גיאוגרפית) לבין שימוש בתחבורה ציבורית (התנהלות, הבנת כללי השימוש וקריאת שילוט).

אף על פי כן, תפיסת סיכונים איננה מתעצבת רק כתגובה נאמנה למצב עניינים בלתי תלוי, כלומר כתגובה עניינית למצב אובייקטיבי. תיירים מעריכים מסוכנות (ומקבלים החלטות על סמך זאת) גם על בסיס משתנים אינדיבידואליים וסובייקטיביים כגון גיל, מין, מצב משפחתי, מקצוע, הכנסה שנתית והתנסות תיירותית מוקדמת בארץ היעד. למשל כפי שמצא אל עזים (Tare Sayed Abdel Azim, 2010).

בגזרת המשתנים האישיים המשתנה הבולט ביותר הוא מיני/מגדרי. נשים נוטות יותר מגברים להעריך לחומרה סיכונים בארץ היעד.² נקודה זו איננה מפתיעה כלל עם נזכור שנשים לא זכו עדיין בשוויון זכויות מלא (בוודאי לא בעולם השלישי) וממילא הן תופסות את עצמן, בצדק או לא בצדק, כפגיעות יותר.

ישנם כמובן משתנים אישיים נוספים. מחקרם של הא, פארק ורוהל (2013) בוחן למשל את השפעת דתיותו של התייר על תפיסת הסיכונים שלו את יעד. מסקנתם מעלה את קיומו של מתאם חיובי בין דתיות לבין סיכון (He, Li, Park, Kwangsoo & Roeh, Wesley s. p. 853). כלומר באופן מפתיע, כפי שהם עצמם מציינים, תיירים דתיים נוטים להעריך את מידת הסיכון כגדולה יותר בהשוואה לתיירים פחות דתיים.

דוגמה אחרת למשתנה אישי המשפיע על תפיסת הסיכון היא אוריינטציה פוליטית. במחקרם של פוקס, אוריאלי, רייכל ומעוז (2013) נמצא שתיירים ישראלים בעלי אוריינטציה פוליטית שמאלנית בהקשרו של הסכסוך הערבי-יהודי בארץ, העריכו את הנסיעה לסיני כמסוכנת פחות מתיירים "ימניים". ההסבר לעובדה המעניינת הזו עשוי להיות היחס ספקני יותר שמגלים ה"שמאלנים" לאזהרות המסע המתפרסמות בתקשורת. ככל הנראה אזהרות המסע האלה נתפסות בעיניהם כביטוי לפחד והסתגרות ההולכים יד ביד עם השקפת העולם שאותה הם דוחים (השקפה הימנית).

גורמים אישיים יכולים להיות מגוונים מאוד ואפילו קשים לפיענוח. כך במקרה של תפיסת הסיכון של תיירים בפלורידה לנוכח סכנת הוריקאן קרובה. החוקרים מטיאס, צ'אייאנטו ווילאגיס (2011) מצאו שתיירים שהגיעו לאיזור הנתון בסכנה ברכביהם הפרטיים, העריכו את הסיכון לסופה (עליה שמעו בתקשורת) כגבוה יותר מהערכתם של תיירים שהגיעו לשם בטיסה או ברכבים שכורים (Matyas, Sirnivasan, Cahyanto, Thapa, Gray & villegas p. 887). ההסבר של החוקרים לעובדה הזו הוא שמי שתלוי ברכב שכור חשש מהעלאת מחיר חבילת ההשכרה בגלל שינוי הנסיבות, או, במקרה של התיירים התלויים בטיסה, החשש היה מתורים ארוכים שיגרמו בשל הנסיבות

². ראה למשל מאמרם של קי, גיבסון ושאנג Qi, Christine Xueqing, Gibson, Heather J. & Zhang, James J. Gibson מאמר זה חוקר את תפיסות הסיכון של תיירים סטודנטים המבקרים בסין ערב האולימפיאדה בבייג'ין 2008. (& James J. Zhang, 2009, p. 58).