

Egyetemi doktori (PhD) értekezés tézisei

**SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMATOK VIZSGÁLATA EGY
REGIONÁLIS REPÜLŐTÉREN ÉS ANNAK SZŰK
KÖRNYEZETÉBEN**

Palatinus Brigitta

Témavezető:

Dr. habil Gályász József

egyetemi docens



DEBRECENI EGYETEM

Ihrig Károly Gazdálkodás- és Szervezéstudományok

Doktori Iskola

Debrecen, 2018

1. A KUTATÁS ELŐZMÉNYEI, CÉLKITŰZÉSEI ÉS A KUTATÁSI HIPOTÉZISEK BEMUTATÁSA

Tudományos diákkörös hallgatóként kezdtem foglalkozni folyamatmenedzsmenttel, azon belül annak alkalmazásával rendezvények szervezése során, ami tekinthető a doktori kutatásom tudományos előzményének. Dolgozatom kutatási témája a folyamatmenedzsment/szolgáltatásmenedzsment vizsgálatok csoportjába illeszkedik. Új kutatási téma, mert jelenleg nem tudunk más folyamatmenedzsment jellegű vizsgálatról a Debreceni Repülőtéren és a városba látogatók által igénybe vett szolgáltatások menedzselési viszonyainak feltárására vonatkozóan. A Debreceni Repülőtér légi utasforgalmának nagyságától eltekintve a keresletről nem álltak rendelkezésre információk, ezért a témához kapcsolódó primer kutatásom minden bizonnyal hasznosítható eredménnyel jár.

A globalizáció kiteljesedésével megnőtt az igény a forgalom és a közlekedési sebesség növelésére, amelyben a légitözlekedésnek kiemelt szerepe van, ezért napjaink legdinamikusabban fejlődő közlekedési ágazata lett. A regionális repülőtereknek makro és mikro szintű hatásai vannak egy régió életében. A repülőterek utasforgalmának növekedésével a foglalkoztatottság, a szolgáltatások iránti kereslet is növekszik. Egy stabilan működő repülőtér gyors elérhetőséget biztosít a régióknak és ennek beruházás ösztönző, valamint gazdasági élénkítő hatása van. Egy repülőtér hatását nem lehet csak bevétel/kiadás oldalról vizsgálni, illetve a foglalkoztatottak számához kötni, mivel szoros kapcsolatban áll a működési környezetével, annak fejlődésével.

Kutatásom és az elvégzett vizsgálatom a fentiek miatt egy más szemszögből közelíti meg a Debreceni Repülőtér működésének, fejlődésének lehetséges hatásait. A repülőtér 2012-ben indított új menetrend szerinti járatai egy új szolgáltatásként jelentek meg a térségben. Ez az új szolgáltatás gazdasági szerkezet változáshoz vezet és mivel információ és vizsgálat nem állt rendelkezésre, hogy az új szolgáltatásnak valójában milyen hatásai is voltak ezért ez a szerkezeti váltás, az úgynevezett városi mítoszok és sztereotípiák megjelenését eredményezte. Tudományos szinten ezek a mítoszok, mint például az, hogy a Debrecen-London-Luton járatnak köszönhetően megnövekedett a városba látogató külföldiek száma és turisztikai fogyasztása, nem voltak feltárva, ilyen tartalmú és célú vizsgálatra nem volt példa eddig. Mivel először azzal a dilemmával szembesültem, hogyan lehet egy ilyen

komplex vizsgálathoz hozzá kezdeni, célul tűztem ki egy folyamatorientált szolgáltatás vizsgálati módszertan kidolgozását.

A Debreceni Repülőtér 2014-ben 150 ezer főt elérő, 2016-ban pedig csaknem 300 ezer fős utasforgalmat valósított meg. A téma jelentősége és fontossága abban nyilvánul meg, hogy egy repülőtér fontos szerepet tölthet be egy régió gazdasági növekedésében. A régióban keletkező reál jövedelem növekedéséhez egy repülőtér aktívan a beérkező turisták illetve az üzleti utasforgalom által generált fogyasztással járul hozzá

Kutatások bizonyítják, hogy erős kapcsolat létezik a szolgáltatások minősége és a fogyasztói szándék között (ZEITHAML et al, 1996; CRONIN et al, 2000)¹. VERES és társai (2006)² véleménye szerint egy repülőtér „milyensége” nagy súllyal hozzájárul egy térségről kialakított kép milyenségéhez, mivel ahhoz köthető a várossal kapcsolatos első benyomás és az utolsó is. Továbbá a színvonalas kiszolgálás, a pontos szervezés, odafigyelés és a reptéri környezet minősége is szerepet játszik abban, hogy egy látogató visszatérjen adott desztinációba, esetleg ajánlja további ismerőseinek.

A kutatás egyik kiinduló feltevése hogy a légi utasokról rendelkezésre álló információk nem elég részletesek és így nem felhasználhatók a különböző gazdaságfejlesztési programoknál. A másodlagos feltevés, hogy a folyamatalapú megközelítés módszere alkalmas az utasok igényeinek leírására, elemzésére. A bizonyításához további feltevések igazolása szükséges. Az általános, kiinduló kérdés az volt, hogy meghatározom, mire van valójában szüksége az utasnak, aki lehet egy turista, egy üzletember vagy egy konferencialátogató, hogy jól érezze magát és hasznosan töltsen el az idejét. Ez az egyszerűnek tűnő feltevés, igazán összetett választ követel, mivel nagyon sok minden kihatással van arra, hogy pozitív élménnyel gazdagodjon egy utas. Kezdve a repülőtéri szolgáltatásoktól, a további utazást érintően a szálláshelyig, a szálloda recepciójának kedvességén keresztül, az idegenvezető által szervezett városnézésig vagy egy konferencia ebéd szünetében feltálalt hidegtál ízletességéig. A következő feltevésekkel szembesültem:

¹ ZEITHAML, V.A. – BERRY, L.L. – PARASURAMAN, A (1996): The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, Vol. 60. No. 2, pp. 31-46

² VERES Z. – HOFFMAN M. – KOZÁK Á. (2006): Bevezetés a piackutatásba. Akadémia Kiadó, Budapest.

A kérdés összetettsége komplex vizsgálatot igényel és az elsődleges dilemma az volt, hogy milyen megközelítést alkalmazzak. Vajon hasznos és értékelhető adatokat tudok összegyűjteni, ha a városban a leglátogatottabb és legismertebb szálláshelyet vizsgálom, azt hogy rendelkezik-e ISO minősítéssel, minőségügyi irányítási rendszerrel, felkészült-e a megnövekedett számú külföldi látogatók fogadására. Mindezzel ellentétben egy másik megközelítést választottam, amely alapja, hogy az utas szemével lássak és megértsem az elvárásait és egy ilyen jellegű megközelítést a folyamatokon keresztül lehet vizsgálni, amelyek átnyúlnak a szervezeteken. A szolgáltatók, vállalatok szerkezete állandó változáson megy át, az állandóságot a folyamatok jelentik ebben a megközelítésben.

A vizsgálatokhoz szükség volt arra, hogy valamilyen formában kapcsolatba lépjek a külföldi látogatókkal, ami nehéz feladat volt. A kutatásba bevont látogatók nem csak a kérdőívet töltötték ki, de mindegyikükkel beszéltem és szóban is kifejtették elégedett illetve elégedetlenségüket. Fontos kihangsúlyozni, hogy azok a folyamatok, amiktől az utas jól érzi magát nem egy szervezetnél vannak, a folyamatok sikeressége a szervezetek/szerveződések együttműködésének függvényeként írható le.

A kutatás fontosabb célkitűzései

Az utasforgalom összetételét illetően az állampolgárságon kívül nem gyűjtöttek eddig adatokat (KSH, Debreceni Repülőtér). A Ferihegyi Repülőtér működése 2015-ben több, mint 900 milliárd forint hozzáadott értéket állított elő, valamint 45 563 fő foglalkoztatását biztosította. A Debreceni repülőtér esetében a repülőtér konkrét, hasonló jellegű és számszerűsített hatásainak vizsgálatának fontos tényezője utasok körének és az általuk igénybe vett szolgáltatásoknak a megismerése. Ezért a kutatásom célja elsődlegesen annak megállapítása, hogy kik és milyen célból érkeznek a városba, továbbá milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a városban tartózkodásuk ideje alatt.

A kutatás tárgya nem csak a debreceni repülőtér szolgáltatási folyamatainak vizsgálata, hanem azoknak a szolgáltatásoknak a beazonosítása és vizsgálata, amelyeket egy város nyújthat a külföldről érkező látogatóknak és a látogatók mennyire elégedettek az igénybe vett turisztikai szolgáltatások minőségével. Ugyanakkor említést kell tenni arról is, hogy a repülőtér egy kulcsfontosságú elem a kutatás során. A repülőtéri szolgáltatási folyamatok mellett vizsgáltam az előszolgáltatással, szállással, étkezéssel, közlekedéssel, szórakozással, konferencia részvétéssel, sport tevékenységgel és egészségügyi szolgáltatásokkal

kapcsolatos látogatói elégedettséget. Az elégedettség mérésén kívül, további célul tűztem ki a Debrecenbe látogató külföldiek turisztikai fogyasztásának meghatározását és a látogatók főbb ismérveinek (tulajdonságainak) megismerését is, mivel eddig ilyen jellegű adatok gyűjtésére még nem került sor ezért elsősorban a következő kutatási kérdésekre kerestem a vizsgálatom során a választ:

- Milyen a megkérdezett nők és férfiak aránya a mintában?
- Milyen a megkérdezettek megoszlása korosztályuk alapján?
- Milyen a megkérdezettek megoszlása nemzetiségük szerint?
- Milyen a megkérdezettek megoszlása lakhelyük típusa szerint?
- Mi volt a városba látogatók leggyakoribb utazási motivációja?
- A megkérdezettek egyénileg utaztak vagy utazási iroda szervezte az útjukat?
- Kivel érkeztek a városba, kivel utaztak a látogatók?
- Hányadik alkalommal jártak a városban a látogatók?
- Hány napot töltöttek el a megkérdezett látogatók a városban?

Mivel eddig nem volt rendelkezésre álló információ azzal kapcsolatban, hogy milyen tulajdonságokkal rendelkeznek a Debrecenbe Londonból érkező látogatók ezért maximális módon próbáltam a populáció minden jellemzőjét meghatározni és vizsgálni. Eddig nem lehetett tudni, hogy kik ülnek a repülőn, milyen céllal érkeznek a városba, meddig maradnak, hol szállnak meg. Az egyetlen dolog, amit tudni lehetett, hogy nem egy homogén csoportról van szó, ezért is próbáltam minél több kategóriát vizsgálni, de ezekről, majd csak a vizsgálat befejeztével derült ki, hogy hasznos információval szolgáltak vagy sem illetve, hogy az eredményeket mire lehet majd a későbbiekben felhasználni.

Ezt követően kutatási célom volt a városban tartózkodás ideje alatt igénybe vett szolgáltatások körének meghatározását és a tapasztalt elégedettség megismerése ezzel kapcsolatban a következő kutatási kérdéseket szerettem volna megválaszolni:

- Egy-egy meghatározott szolgáltatást hányan vettek igénybe?
- A szolgáltatást igénybe vevőknek milyen a megoszlása például kor, nem és utazási motiváció alapján?
- Mennyire elégedettek a látogatók az egyes szolgáltatásokhoz tartozó meghatározott indikátorokkal, továbbá az igénybe vett szolgáltatások összességükben megfeleltek-e az elvárásaiknak?

- Van-e kapcsolat a megkérdezettek neme és az utazás módja között?
- Van-e kapcsolat a megkérdezettek neme és az utazási motivációjuk között?
- Van-e kapcsolat a megkérdezettek motivációja és a Debrecenben eltöltött napok száma között?
- Van-e kapcsolat a megkérdezettek motivációja és az igénybe vett szállás típusa között?

A fenti kutatási kérdések, illetve az előzőekben szemléltetett feltevések megválaszolásával fogom a következő hipotéziseket igazolni és ez alapján elfogadni vagy elvetni:

H1: A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható.

H2: Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet.

H3: A Debreceni Repülőtér London/Luton járatának köszönhetően megnövekedett a városba érkező turisták száma.

H4: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok aránya a magyar utasokhoz viszonyítva magas.

H5: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok többsége első alkalommal jár a városban.

H6: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok Debrecenbe repülésével kapcsolatos döntésére kihatással van a város jó lokációja.

H7: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés.

H8: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok utazási motivációja függ a nemüktől.

H9: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók városban eltöltött napjainak száma több tényezőtől függ.

H10: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatások megfelelnek a látogatók elvárásainak.

2. ADATBÁZIS ÉS AZ ALKALMAZOTT MÓDSZEREK ISMERTETÉSE

A kutatásom három fő részre tagolható, amit a 1. ábra mutat be. A kutatási folyamatok sorrendje és az alfolyamatok tartalma alapján mutatom be az elkészített adatbázist és a vizsgálatok módszertanát.



1. ábra: Kutatás szerkezeti felépítése

Forrás: Saját szerkesztés, 2018

Kutatásom a felmerült dilemmák és feltevések lehatárolásával kezdődött. Elsődleges dilemma volt, hogy van egy regionális repülőtér (Debreceni Repülőtér), ahol szemmel látható az utasforgalmi adatok alapján a fejlődés. Egy repülőtér működésében fontos a szabványosítás és ebből a célból az Európai Unió törekvése az egységes európai repülési szabályok meghatározása és bevezetése, amely biztonságos, hatékony és gyors nemzetközi légi forgalmat biztosít. Viszont az utasok, látogatók kiszolgálásába beletartozik az is, amit a város és a városban működő szervezetek tesznek és kutatásomban ennek a mérésére és vizsgálatára vállalkoztam, egy olyan kérdőív megtervezésére és alkalmazására, amely segítségével megismerhetők a látogatók által igénybe vett szolgáltatások és információ szerezhető ezeknek a szolgáltatásoknak a minőségi tartalmáról, esetleges hiányosságáról.

A vizsgálatokhoz szükség volt arra, hogy valamilyen formában kapcsolatba lépjek a külföldi látogatókkal, ami nehéz feladat volt. A vizsgálatokat a kérdőív megtervezése és gondos előkészítésének folyamata előzte meg. A kutatásba bevont látogatók nem csak a kérdőívet töltötték ki, de mindegyikükkel beszéltem és szóban is kifejtették elégedett illetve elégedetlenségüket. Az elkészített és alkalmazott kérdőívre is egy módszertani eredményként tekintek, mivel nem egy előre elkészített és mások által tesztelt, bevált kérdőívet alkalmaztam. Ahhoz, hogy a szolgáltatás minőség fejlesztésére irányuló döntések hatékonyabbak legyenek, első sorban az adott szolgáltatást jellemző dimenziók meghatározása majd a dimenziók szerinti mérés lehetőségének megteremtése szükséges, valamint a szolgáltatás érintettjeinek a meghatározása.

A fentiekben leírtakra hivatkozva az elégedettségmérés során, nem a SERVQUAL kérdőívet alkalmaztam, hanem a megadott szolgáltatásminőség dimenziók mentén, határoztam meg azokat a releváns dimenziókat és mérési indikátorokat, amelyek fontosak a kutatási cél megvalósításában és a kutatási korlátok ellenére alkalmazhatóak. Az alkalmazott kérdőív összeállításánál figyelembe vettem az optimalizált SERVQUAL modell dimenziót és próbáltam ezek alapján leszűkíteni az elégedettségre vonatkozó minőség tényezők meghatározását.

A kutatáshoz elkészített kérdőív kérdéseit egyaránt jellemzik nyitott, zárt, több lehetséges választ adó és értékelő kérdések. A megkérdezettek véleményét – elégedettségét - 5 pontos Likert-skálával vizsgáltam. A kérdőív első része a látogatókra vonatkozó kérdéseket tartalmazza. Jellemüket tekintve a megkérdezettek szegmentációjára irányulnak, ami alapján meghatározható a nem és kor szerinti összetétel, nemzetiség, lakóhely, utazás gyakorisága, utazás módja, típusa, az utazásról való döntés jellege, a debreceni látogatás gyakorisága, a városi tartózkodás időtartama. Ebben a részben kerül sor az utazás motivációjának megkérdezésére is.

A kérdőív második része az igénybe vett szolgáltatások értékelését tartalmazza. A szolgáltatásokat külön-külön témakörök tartalmazzák és a kitöltők igénybevétel szerint értékelik a meghatározott szolgáltatásokat. Összességében kilenc szolgáltatást különítettem el, melyek a következők:

- Utazást megelőző szolgáltatások dimenziója 3 darab indikátort tartalmaz

- Repülőtéri szolgáltatások értékelésének dimenziója 7 darab indikátort tartalmaz
- Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelésének dimenziója kétszer öt darab indikátort tartalmaz. Itt külön vizsgáltam a repülőtérről a városba jutással kapcsolatos közlekedési szolgáltatásokkal való elégedettséget, majd ezt követően a városon belül történő közlekedési szolgáltatásokkal kapcsolatban tapasztalt elégedettséget.
- Szállással kapcsolatos szolgáltatások értékelésének dimenziója 10 darab indikátort tartalmaz.
- Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelésének dimenziója négyszer 9 darab indikátort tartalmaz, mivel négy különböző helyen (étterem, szálloda étterme, cukrászda, fagyfaltozó) tapasztalt elégedettséggel kapcsolatban szerettem volna információt szerezni.
- Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások értékelése 7 különböző helyszínt és ezekhez kapcsolható 8-8 darab indikátort tartalmaz.
- Egészségügyi ellátással kapcsolatos szolgáltatások értékelése 4 különböző esetet (tervezett egészségügyi kezelés, nem tervezett egészségügyi kezelés, fogorvosi kezelés) és 7-7 darab indikátort tartalmaz.
- Konferencia részvétellel kapcsolatos szolgáltatások értékelése 7 darab indikátort tartalmaz.
- Sporttal kapcsolatos szolgáltatások értékelésének dimenziója két esetet vizsgál, az egyik a sport tevékenység folytatása a másik pedig a sport rendezvényen való részvétel. Mindkét esetben 5-5 darab indikátort értékelték a megkérdezettek.

Ezek a szolgáltatások alkotják a kérdőív kilenc dimenzióját. HOFMEISTER és munkatársai (2003) szerint a dimenzió egy olyan változó, amit több, valóságos, mérhető indikátorral lehet leírni. Minden egyes dimenzió meghatározott számú, a szolgáltatás – folyamat - minőségi színvonalát meghatározó indikátort tartalmaz, melyet a kérdőív kitöltői 5 pontos Likert-skála segítségével értékelhetnek. Például a szállással kapcsolatos szolgáltatások

³ HOFMEISTER TÓTH Á. – SIMON J. – SAJTOS L. (2003): Fogyasztói elégedettség. Alinea Kiadó, Budapest

értékelésére kialakított dimenzió, olyan indikátorokat tartalmaz, mint a szoba felszereltsége; személyzet nyelvtudása, szoba tisztasága, személyzet kedvessége és hasonlóak.

Mivel arról nem rendelkezem előzetes információval, illetve a Debreceni Nemzetközi Repülőtéren az utasok elégedettségére irányuló kérdőíves kutatásra előzőleg még nem volt példa, ezért nem biztos, hogy a meghatározott szolgáltatás-dimenziók teljes mértékben lefedik az utasok által igénybe vett, vagy esetleg hiányolt szolgáltatások körét. Ezért minden szolgáltatást tartalmazó dimenzió végén, egy nyitott kérdés alkalmazásával lehetőséget adtam a megkérdezetteknek a saját véleményük, igényük kifejtésére a hiányolt szolgáltatásokat illetően. Ezzel a kérdéssel szerettem volna felmérni a látens igényeket is.

2.1. Kutatási korlátok, kérdőív tesztelése és a minta bemutatása

Nem volt adat arról, hogy milyen az utasok demográfiai összetétele. Ezért a tesztelési időszakban kvótás mintavételt alkalmaztam, ahol a tesztelés mellett cél az alapsokaság megismerése is volt. A kutatás során felmerült kérdések és problémák a vizsgált személyek körével, vagyis a minta meghatározásával és a mintavétellel kapcsolatosak. Nem volt arra lehetőség, hogy a kutatás ideje alatt utazó valamennyi külföldi állampolgárságú személyt megkérdezzek, mivel sem a vizsgálatra rendelkezésre álló pénz és idő, sem a feldolgozó kapacitás ezt nem teszi lehetővé.

A mintavételi keret meghatározásánál vizsgálatba bevont utasok körét a London-Debrecen útvonalra korlátoztam, ahol az útlevel kezelésnek köszönhetően, negyedéves KSH adatok alapján meghatározható az utasforgalom állampolgárság (nemzetiség) szerinti összetétele.

Ennek okai a következők:

- A vizsgált személyek körét a külföldi állampolgárságú látogatók képezik, akik a városban bizonyos számú napot eltöltenek. E szempont alapján az utasforgalmi adatokból kizárásra kerültek a magyar-, román-, ukrán- és szlovák állampolgárságú személyek, mivel ők csak átutaztak a városon és a repülőtéren keresztül (tranzit) jutnak el a kiválasztott országba, városba
- Az útvonal/járat kiválasztásánál a nemzetiség szerinti összetétel ismerete lényeges volt, mert például Debrecen-Eindhoven között közlekedő járatokat illetően nincs adat az utasok állampolgárság szerinti összetételéről.

Korlátozó tényező volt, hogy minden törekvés ellenére sem sikerült teljes mértékben kizárni az átutazó utasokat, mivel több esetben előfordult, hogy nem Debrecen volt a brit nemzetiségű látogató cél állomása, viszont ez csak a kérdőívek feldolgozása és elemzése során derült csak ki.

Az utasok számának időszakos ingadozása további kérdéseket vetett fel a minta meghatározásánál. Bár GILYÁN (2008)⁴ a légiutas-forgalom egyik tapasztalható és kedvező jellemzőjeként említi, hogy kisebb az időszakos hatás a teljes utasforgalomhoz képest. A mintavétel szempontjából ezek alapján nem volt szabad figyelmen kívül hagyni azt a tényt, hogy a időszakos ingadozás, még ha kis mértékben is, de jelen van a légiutas-forgalom esetében. Az utasok száma és összetétele járatonként/naponta változik nem állandó.

További problémát jelentett a járatszámok bővítése során növekvő utaslétszám, amit nehéz előre megbecsülni. A mintavétel egyik korlátja, a rendelkezésre álló idő szűkössége, mivel az adatgyűjtés naponta időhöz kötött. A vizsgált járatok esetében 45 perc állt rendelkezésemre az adatgyűjtés elvégzésére. Azok a külföldi utasok, akik a repülőgép indulása előtt érkeztek meg a váróterembe a biztonsági ellenőrzést követően, már nem tudtak válaszolni a kérdőív kérdéseire. A külföldi látogatók felismerésében a jegykezelést végző reptéri személyzet volt segítségemre.

A kutatást nehezítette a repülőtéren érvényes biztonsági előírások betartása, határátlépési engedély folytonos megléte, melynek alapja volt, hogy havonta kérvényezni kellett a határátlépési engedélyt, amely során meg kellett felelni a nemzetközi előírásoknak, valamint részt kellett vennem egy biztonsági képzésen a repülőtéren.

2014 januárjának három hetében kisebb számú személy megkérdezésével próbakérdés formájában teszteltem az elkészített kérdőívet. Tekintettel a mintavételi keret meghatározásánál a későbbiekben ismertetett szempontokra, a januárban London-Lutonba közlekedő tizenhat járat közül hét járat utasai között került sor a kérdőív kitöltésére.

⁴ GILYÁN CS. (2008): A Magyarországra repülőgéppel érkező külföldi turisták utazási szokásai. Turizmus Bulletin XII. évf. 2. szám. 64-67 oldal.

Összesen huszonhárom főt vontam be a tesztelésbe. A 23 kérdőív közül öt értékelhetetlen és tizennyolc darab volt értékelhető.

A kitöltött és értékelhető tizennyolc kérdőívet 10 férfi és 8 nő töltötte ki. Nemzetiség szerinti megoszlást figyelembe véve 13 fő volt az Egyesült Királyság állampolgára, 1 fő ír, 2 fő olasz és további 2 fő japán állampolgárságú. A kérdőívben arra a kérdésre, hogy „Milyen nemzetiségű” az Egyesült Királyság állampolgárai több alternatív választ is adtak, mint a brit (British), angol (English), fekete angol (Black English), nagy britanniai (Great Britannian) valamint Egyesült Királyság (UK) A kérdőívek feldolgozása során az utasokat azonos módon, brit állampolgárként kezeltem. Felmerülő kérdés a magyar nemzetiség és a brit állampolgárság kezelése. Előfordult, hogy a kiválasztott látogató brit útlevelel és magyar nemzetiséggel rendelkezett. Januárban 2 fő esetében volt erre példa és ők a magyar nemzetiségükre hivatkozva nem voltak együttműködők a kérdőív kitöltésében. Az utazás motivációját figyelembe véve 7 fő jelölte meg a magánutazást, 5 fő egészségügyi kezelés (fogorvosi szolgáltatás), 1 fő üzleti utazás, 5 fő pedig tanulási céllal érkezett Debrecenbe és egy ideig a városban tartózkodott. A városban eltöltött napok száma alapján 5 fő 1-2 éjszakát, 5 fő 3-7 éjszakát, 8 fő pedig több mint 8 éjszakát töltött a városban. Azok a látogatók, akik magán utazási céllal érkeztek a városba szülők, barátok, barátnők és ők a Debreceni Egyetemen tanuló családtagot, ismerőst látogatták meg. Az igénybe vett szolgáltatásokat a *1. táblázat* mutatja be.

1. táblázat: Szolgáltatások igénybe vétele 2014. januárjában

	Igénybe vette		Nem vette igénybe	
Repülőtéri sz.	18 fő	100 %	0 fő	0
Közlekedési sz.	16 fő	88,9 %	2 fő	11,1 %
Szállás	15 fő	83,3 %	3 fő	16,7 %
Étkezés	14 fő	77,8 %	4 fő	22,2 %
Szórakozás	10 fő	55,6 %	8 fő	44,4 %
Egészségügyi sz.	6 fő	33,3 %	10 fő	66,7 %
Konferencia	4 fő	22,2 %	14 fő	77,8 %
Sport	2 fő	11,1 %	16 fő	88,9 %

Forrás: SAJÁT kutatási eredmények

A repülőtéri szolgáltatásokat minden utas igénybe vette és értékelte, mivel elkerülhetetlen a repülőtérrel való indulás. A közlekedési szolgáltatásokat illetően 2 fő magán autóval

közlekedett, ismerős/barát tulajdonában lévő gépjárművel. Ők nem vettek igénybe sem taxit, autóbust vagy villamost. Azok a látogatók, akik nem igényeltek szállást, illetve étkezést ismerősnél, rokonnál, barátnál szálltak meg és étkeztek a városban tartózkodásuk ideje alatt. Az egészségügyi szolgáltatások igénybe vételénél megjelent a tervezett fogorvosi kezelés, valamint egy fő esetében a betegséggel kapcsolatos egészségügyi ellátás igénybe vétele. Konferencián a megkérdezettek közül négy fő vett részt, akik tanulási céllal érkeztek a városba. A sporttevékenységgel kapcsolatos szolgáltatásokat csak két fő igényelte január folyamán. A 2. táblázat tartalmazza az igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelésével kapcsolatos eredményeket.

2. táblázat: Szolgáltatás elvárásnak való megfelelése

	Jobb volt, mint amire számítottam	Olyan volt, mint amire számítottam	Roszbabb volt, mint amire számítottam
Repülőtéri sz.	6	10	2
Közlekedési sz.	5	9	2
Szállás	6	5	4
Étkezés	5	4	5
Szórakozás	4	5	1
Egészségügyi sz.	3	0	3
Konferencia	2	2	0
Sport	2	2	2

Forrás: SAJÁT kutatási eredmények

A táblázatból is látható, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogató elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás, mint amire számított. Ez alapján indokoltnak mondható a szolgáltatások részletes elemzése és annak megállapítása, hogy milyen indikátor okozta a látogatók elégedetlenségét.

A kapott eredmények alapján a kérdőív tesztelése sikeresnek bizonyult. Az értékelhetetlen kérdőívek kiküszöbölése érdekében elvégeztem a szükséges fogalmazási hibák javítását, valamint a kitöltéssel kapcsolatos további magyarázattal, utasítással bővítettem a kérdőívet. A tesztelési időszakot követően 2014. februártól – szeptember hónap végéig zajlott az adatgyűjtés. Az adatgyűjtés során 63 London-Lutonba induló járat utasai körében került sor a kérdőíves megkérdezésre. A 3. táblázat tartalmazza az egyes hónapokban begyűjtött kérdőívek jellemzőit.

3. táblázat: Vizsgált hónapokban kitöltött kérdőívek száma és jellemzői

Vizsgált hónap	Vizsgált járatok száma	Kitöltött kérdőívek			Nem töltött	Vissza-utasított	Visszatérő
		Összesen	Értékelt	Nem értékelhető			
Február	9	52	47	5	28	3	2
Március	8	34	30	4	30	4	4
Április	8	50	45	5	32	3	6
Május	8	42	38	4	25	2	4
Június	6	32	30	2	29	2	3
Július	8	43	40	3	32	5	5
Augusztus	8	35	34	1	29	4	4
Szeptember	8	38	35	3	34	4	4
Összesen	63	326	299	27	239	27	32

Forrás: SAJÁT kutatási eredmény, 2014

A vizsgált időszak alatt összesen 326 darab kérdőív kitöltésére került sor, amelyből 27 darab volt értékelhetetlen, 299 darab pedig értékelhető. További 239 külföldi látogató megkérdezésére nem volt lehetőség, mivel a gép indulását megelőző percekben érkeztek a váróterembe. 27 fő nem volt együttműködő a megkérdezés során és nem volt hajlandó a kérdőív kitöltésére. A 27 főből 15 brit állampolgárságú, de magyar nemzetiséggel rendelkező utazó volt és a nemzetiségre hivatkozva nem szeretett volna részt venni a külföldi látogatók körében végzett kutatásban. A kérdőíves megkérdezés során 39 alkalommal fordult elő, hogy a kiválasztott személy, már előzőleg kitöltötte a kérdőívet, ezért ők sem töltötték ki újból a kérdőívet. Összesen 624 utast sikerült külföldi látogatóként azonosítani a nyolc hónap alatt, illetve további 56 utas volt kiskorú vagy csecsemő. A vizsgált személyek körét a külföldi állampolgárságú látogatók képezték, akik a városban bizonyos számú napot eltöltöttek.

2.2. Az adatfeldolgozás és elemzés módszere

Az adatfeldolgozás és az elemzés folyamatát a 2. ábra mutatja be. Ahogy az ábrából is jól látható az adatfeldolgozás első lépése a kérdőívek ellenőrzése volt, aminek szempontját a helyes kitöltés képezte.

Az kérdőívek ellenőrzését követően elkészítettem a szükséges kvantitatív kódolást. Ezt követően rögzítettem az adatokat. Az adatokat a megkérdezettek személyes jellemzői alapján is rendszereztem, csoportosítottam, az így kapott csoportok összehasonlító vizsgálatok elvégzését teszik lehetővé. Ezt követően statisztikai módszerekkel elemeztem az elkészített adatbázist és összeállítottam az eredményeket bemutató ábrákat, táblázatokat.



2. ábra: Az adatfeldolgozás folyamata

Forrás: Saját szerkesztés 2018

A kérdőíves kutatás segítségével begyűjtött adatok jellegét figyelembe véve a vizsgálati célhoz igazodva választottam ki a statisztikai elemzések módszereit. A vizsgálatok elvégzésére többféle statisztikai elemzési eljárást alkalmaztam. Az egyes esetek nem adnak lehetőséget az általánosításra, így hibát követhetek el akkor, amikor az egyes látogatók tapasztalatait egyé vonom össze. Ugyanakkor, mivel kutatásom egy leíró típusú kutatás és nem célja az elméletalkotás vállalható a hibának ez a kockázata.

Az elkészült adathalmaz elemzését a megbízhatósági teszttel kezdtem, ezt követően leíró statisztikai módszerek alkalmazásával végeztem el az adathalmaz jellemzését, hogy ismereteket szerezzek a városba érkező külföldi látogatók főbb jellemzőiről, utazási motivációjukról. A leíró statisztikai módszerek alkalmazását követően az ismérvek közötti kapcsolatokat vizsgáltam statisztikai elemzésekkel, keresztábra vizsgálatokkal és sztohasztikus modellekkel. . Végezetül a szolgáltatási folyamatokhoz tartozó indikátorokat vizsgáltam és arra kerestem a választ, hogy a látogatók milyen szolgáltatásokat vettek igénybe a városban tartózkodásuk ideje alatt, mennyire voltak ezekkel a szolgáltatásokkal elégedettek vagy elégedetlenek és vajon milyen minőségi hiányosság okozta az esetleges elégedetlenségüket.

3. AZ ÉRTEKEZÉS FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSAI

A következőkben összefoglalom a hipotézisek bizonyításával kapcsolatos vizsgálataim főbb megállapításait. A 4. táblázat tartalmazza hipotéziseim és téziseim összefoglalva.

4. táblázat: Hipotézisek és tézisek összefoglalása

Sorsz.	Hipotézis és Tézis	Státusz
H1	A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható.	Elfogadott
T1	A menetrendszerinti járatok bevezetésével állandó forgalom valósul meg a Debreceni Repülőtéren és ez által állandó bevételt tud biztosítani a repülőtér és a szezonális negatív hatás enyhíthető.	
H2	Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet.	Elfogadott
T2	Az utasok jellemzőinek megismerésével megalapozott, valós következtetések vonhatók le.	
H3	A Debreceni Repülőtér London/Luton járatának köszönhetően megnövekedett a városba érkező turisták száma.	Elvetett
T3	Az utaslétszám növekedésével párhuzamosan a városba érkező külföldi látogatók számának növekedése nem alátámasztható.	
H4	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok aránya a magyar utasokhoz viszonyítva magas.	Elvetett
T4	Az utasforgalmi adatok elemzéséből kijelenthető, hogy alacsonyabb a brit és egyéb nemzetiségű utasok hányada a magyar utasokhoz viszonyítva.	
H5	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok többsége első alkalommal jár a városban.	Részben elfogadott
T5	A vizsgált időszakban megkérdezett látogatók 49%-a első alkalommal járt a városban.	
H6	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok Debrecenbe repülésével kapcsolatos döntésére kihatással van a város jó lokációja.	Részben Elfogadott
T6	A Debrecenbe Londonból érkező külföldi látogatók döntését pozitívan befolyásolja a repülőtér jó lokációja, viszont nem szabad figyelmen kívül hagyni más döntést befolyásoló tényezők, például az ismerősöktől kapott pozitív ajánlásokat.	
H7	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés.	Elvetett
T7	Eltérő utazási motivációval érkeznek a külföldi látogatók Budapestre és egy kisebb, regionális repülőtérre, mint amilyen a Debreceni Repülőtér	

H8	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok utazási motiváció függ a nemüktől.	Elfogadott
T8	T8: Az utazási motiváció függ a látogatók nemétől, vagyis a férfiak és a nők eltérő módon választanak utazási célt, a kutatás során megkérdezettek közül az üzleti utazás a férfiak esetén a legnagyobb arányú motiváció, míg a nőknél a VFR.	
H9	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók városban eltöltött napjainak száma több tényezőtől függ.	Elfogadott
T9	A London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók motivációjától függ a városban eltöltött napok száma, valamint a szállás típusa.	
H10	A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatások megfelelnek a látogatók elvárásainak.	Részben elfogadott
T10	A vizsgált szolgáltatásoknál a legtöbb esetben az igénybe vett szolgáltatás nem eredményezett maradandó élményt, de az elvárásnak megfelelt.	

Forrás: Saját szerkesztés, 2018

Első hipotézisem szerint H1: A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható. Az repülőtér éves utasforgalma a 2013 és a 2014 évben meghaladta a 100 ezer főt. 2012 júniusában indult el a menetrendszerinti utasforgalom, addig nem rendelkezett jelentős, éves utasszámmal a repülőtér. 2013-ban megnövekedett az utasforgalom és elérte a 130 ezer főt - 2014-ben 150 ezer főt - míg 2012-ben csak 50 ezer utasa volt a légitársaságoknak. A menetrendszerinti járatok által generált utasforgalom jelentősége azért nagy, mert ez biztosít egy állandó bevételt, ami stabilizálja az üzemeltetést. 2016-ban az utasforgalom már majdnem elérte a 300 ezer főt (284 956 fő), ami 2017-ben ezt meghaladta és 318 184 ezer fővel zárta a repülőtér az évet. A növekedés 2016-hoz képest 12 százalékos volt, ami egy év alatt 33 784 utassal jelentett többet. A bemutatott utasforgalmi adatok alapján H1 hipotézishez tartozó tézist a következőképp fogalmazom meg: T1: A menetrendszerinti járatok bevezetésével állandó forgalom valósul meg a Debreceni Repülőtéren és ez által állandó bevételt tud biztosítani a repülőtér és a szezonális negatív hatás enyhíthető.

Egy repülőtér fenntartása, a működési költségeket figyelembe véve magas állandó költséget jelent, amik akkor is jelen vannak, ha alacsony az utaslétszám. Ilyen költségek például a személyzeti költségek, amik az év egészében jelen vannak, mint például a vámosok, tűzoltó

személyzet, operatív kiszolgáló személyzet költsége A menetrendszerinti járatokkal csökkenthető a szezonális ingadozás negatív hatásait. A menetrendszerinti járatok számának bővítésével növelhető a utasforgalom alakulásának száma és ez csökkentheti a szezonális ingadozás negatív hatásait.

Második hipotézisem szerint H2: Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet. Mivel eddig nem volt rendelkezésre álló információ azzal kapcsolatban, hogy milyen tulajdonságokkal rendelkeznek a Debrecenbe Londonból érkező látogatók ezért maximális módon próbáltam a populáció minden jellemzőjét meghatározni és vizsgálni. Eddig nem lehetett tudni, hogy kik ülnek a repülőn, milyen céllal érkeznek a városba, meddig maradnak, hol szállnak meg. Az egyetlen dolog, amit tudni lehetett, hogy nem egy homogén csoportról van szó, ezért is vizsgáltam a lehető legtöbb kategóriát, de ezekről, csak a vizsgálat befejeztével derült ki, hogy hasznos információval szolgáltak vagy sem illetve, hogy az eredményeket mire lehet majd a későbbiekben felhasználni.

Ez a hipotézis részletes és komplex vizsgálatot igényel, amely első lépése a utasforgalom nemzetiség szerinti szegmentációjának vizsgálata. Ez főleg azzal indokolható, hogy az egyik ilyen téves feltevés szerint a Debrecen-London Luton útvonalon közlekedő WizzAir járatoknak köszönhetően megnövekedett a városba érkező külföldi látogatók száma.

Az utasok nemzetiségi összetételéből látható, hogy nagyon alacsony a brit és egyéb európai országból származó utasok száma és még alacsonyabb számban képviselik magukat az afrikai, ázsiai, amerikai országokból származó utasok. Ezzel már megkérdőjelezhető az a feltevés, hogy az új járatoknak köszönhetően növekedett a városba Londonból érkező külföldi turisták száma.

A leírtak alapján a következő tézist fogalmaztam meg: T2: Az utasok jellemzőinek megismerésével megalapozott, valós következtetések vonhatók le. Kijelenthető, hogy az új menetrendszerinti járatok indítása pozitív hatással volt az utasforgalom fejlődésére, viszont ezekkel az adatokkal nem alátámasztható az a feltevés, hogy az utasforgalom növekedésével egyidejűleg megnövekedett a városba érkező külföldiek száma és ez pozitív hatást gyakorolt volna a turisztikai bevételek növekedésére.

Kutatásom megkezdése előtt a külföldiek alacsony arányáról nem volt információ. Az utasforgalmi adatok elemzésével, valamint a 2014. januárjában végzett tesztelés során derült fény a külföldi látogatók alacsony arányára.

H3: A Debreceni Repülőtér London/Luton járatának köszönhetően megnövekedett a városba érkező turisták száma. A harmadik hipotézisem erősen kötődik és másodikhoz. A hipotézis jelentősége és fontossága abban nyilvánul meg, hogy egy repülőtér fontos szerepet tölthet be egy régió gazdasági növekedésében. Nem szabad figyelmen kívül hagyni azokat a pozitív gazdasági hatásokat, amelyekkel egy stabilan működő regionális repülőtér hozzájárulhat a régió gazdasági fejlődéséhez. A régióban keletkező reál jövedelem növekedéséhez egy repülőtér aktívan, a beérkező turisták illetve az üzleti utasforgalom által generált fogyasztással járul hozzá. Azoknak az utasoknak, akik turistaként azonosíthatók Debrecen különböző lehetőségeket kínál, mivel a város jelentős természeti és kulturális adottsággal rendelkezik, évente számos kulturális esemény kerül megrendezésre, rendelkezik konferenciaközponttal, amely a hivatásutazás elengedhetetlen feltétele, valamint jelentős az egészségturizmus is. A Debreceni Repülőtér 2014-ben 150 ezer főt elérő, 2016-ban pedig csaknem 300 ezer fős utasforgalmat valósított meg. Megállapítható, hogy az utaslétszám folyamatos növekedése és a menetrendszerinti járatok egyre meghatározóbbá válnak, mind a járatok számát, mind a szállított utasok számának volumenét tekintve. A leírtak alapján megállapítható T3: Az utaslétszám növekedésével párhuzamosan a városba érkező külföldi látogatók számának növekedése nem alátámasztható

A negyedik hipotézisről, miszerint: H4: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok aránya a magyar utasokhoz viszonyítva magas valójában már a második hipotézis vizsgálata során kiderült, hogy nem helytálló. A KSH utasforgalmi adatainak elemzéséből kiderült, hogy alacsony a releváns külföldi látogatók – brit és egyéb nemzetiségű utasok – hányada. A teljes utas forgalomnak körülbelül 8-10%-a csak a Debrecenbe érkező külföldi utas. Járatonként változó ez a szám, általában 4-14 főre becsülhető. A leírtakra alapozva ezt a hipotézist nem fogadtam el és a következő tézist fogalmaztam meg: T4 Az utasforgalmi adatok elemzéséből kijelenthető, hogy alacsonyabb a brit és egyéb nemzetiségű utasok hányada a magyar utasokhoz viszonyítva.

Ötödik hipotézisem: H5: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok többsége első alkalommal jár a városban. A megkérdezettek válaszalapján elkészített megoszlási számokból jól látható, hogy a megkérdezettek majdnem felére igaz a megfogalmazott hipotézis. Pontosan 146 fő válaszolta azt, hogy első alkalommal jár Debrecenben, ami a minta 49%-a. Ezt követően a legnagyobb hányad a 2-4 alkalommal válaszlehetőséget jelölte meg (18%), ugyanilyen arányban voltak azok is, akik rendszeres látogatóknak vallották magukat. Érdekes kutatási eredménynek számít, hogy azoknak a látogatóknak, akik nem első alkalommal járnak Debrecenben, több mint 60%-a már több, mint négy alkalommal járt a városban (100 fő az 153-ból). A városlátogatási alkalmak megoszlásának vizsgálata alapján a hipotézist részben elfogadom és a következő tézist fogalmazom meg hozzá T5: A vizsgált időszakban megkérdezett látogatók 49%-a első alkalommal járt a városban.

Hatodik hipotézisem miszerint H6: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok Debrecenbe repülésével kapcsolatos döntésére kihatással van a város jó lokációja részben elfogadom. Arra a kérdésre, hogy mi alapján döntöttek Debrecen és a debreceni repülőtér mellett legnagyobb arányban az „Egyéb” kategória jelentkezett a válaszadók között, 52%-ban. Az egyéb kategóriában legtöbbször megemlített döntést befolyásoló tényező a repülőtér jó lokációja volt, Romániához, pontosabban Nagyváradhoz való közelsége. További befolyásoló tényező volt még az „Erasmus cserediák” ismerős meglátogatása vagy az orvosi egyetem hirdetése alapján, illetve fogászati hirdetése alapján meghozott döntés. A következő legnagyobb hányadot, azok a külföldi látogatók képezik, akiket ismerős hívott meg Debrecenbe, ismerős ajánlotta a várost, ami a minta 31%-a. Az arányszámok alapján megállapítható T6: A Debrecenbe Londonból érkező külföldi látogatók döntését pozitívan befolyásolja a repülőtér jó lokációja, viszont nem szabad figyelmen kívül hagyni más döntést befolyásoló tényezőket, például az ismerősöktől kapott pozitív ajánlásokat.

Hetedik hipotézisem miszerint H7: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés. Hipotézisem GILYÁN (2008) és MUDRUCZONÉ (2005) kutatási eredményeire alapoztam. Kutatásuk során a Magyarországra repülőgéppel érkező külföldi turisták utazásait vizsgálták és a rendelkezésre álló adatok alapján arra a következtetésre jutottak, hogy Ferihegyen keresztül

érkezők legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés, második a rokonlátogatás, illetve az üzleti turizmus. Debrecen esetében a megkérdezettek 19 százalékának volt a tanulás az utazási motivációja. Míg a főváros esetében a megkérdezettek legnagyobb hányadának városnézés, kikapcsolódás és üdülési céllal érkezett, addig ez az arány Debrecen esetében csupán 5% volt. A rokonlátogatás mindkét város esetében jelentős motivációként szerepel. A kutatási eredmények összehasonlítása alapján megállapítható T7: Eltérő utazási motivációval érkeznek a külföldi látogatók Budapestre és egy kisebb, regionális repülőtérre, mint amilyen a Debreceni Repülőtér.

Nyolcadik hipotézisem, miszerint H8: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok utazási motiváció függ a nemüktől. A hipotézist elfogadom, mivel a khi-négyzet próba eredménye és a P valószínűsége alapján megállapítható, hogy erős statisztikai kapcsolat van a két változó között. Más szóval, a vizsgált mintával kapcsolatosan kijelenthető, T8: Az utazási motiváció függ a látogatók nemétől, vagyis a férfiak és a nők eltérő módon választanak utazási célt, a kutatás során megkérdezettek közül az üzleti utazás a férfiak esetén a legnagyobb arányú motiváció, míg a nőknél a VFR.

Kilencedik hipotézisem szerint H9: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók városban eltöltött napjainak száma több tényezőtől függ. A vizsgálatok során sikerült bizonyítani, hogy a motiváció miatt szignifikánsan eltérhet a városban eltöltött napok száma, vagyis az utazás motivációja befolyásolja az eltöltött napok számát. Az utazás motivációja és a választott szállás milyensége nem független egymástól. A motiváció miatt szignifikánsan eltérhet a választott szállás típusa, más szóval az utazás motivációja befolyásolja a szállás típusát vagyis az, hogy hotelben foglal-e szobát és száll meg a látogató függ attól, hogy mi volt az utazásának motivációja. Nem mindegy az eltöltött napok számát illetően, hogy milyen típusú szállást vesznek igénybe a Debrecenbe látogatók. Az együttes megoszlások gyakorisága jól mutatja, hogy az 1-2 napig vagy akár egy hétig Debrecenben tartózkodók inkább hotelben szállnak meg, míg a hosszabb időt eltöltők más jellegű szállást választanak. A vizsgálati eredmények alapján megállapítható, hogy T9: A London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók motivációjától függ a városban eltöltött napok száma, valamint a szállás típusa.

Tizedik hipotézisem szerint H10: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatások megfelelnek a látogatók elvárásainak. A

bemutatott eredményekből megállapítható, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogató elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás, mint amire a látogató számított, viszont több esetben megfelelőnek ítélte meg a látogató a szolgáltatást, ezért ezt a hipotézist részben elvetem. Sajnos több esetben ítélték meg úgy a megkérdezettek, hogy a repülőtéri szolgáltatások, közlekedéssel, étkezéssel és szállással kapcsolatban igénybe vett szolgáltatások nem feleltek meg az elvárásaiknak. A közlekedési szolgáltatásokkal kapcsolatban pozitívumnak tekinthető, hogy több látogató nyilatkozott úgy, hogy a szolgáltatás jobb volt, mint amire számított és maximálisan elégedett a szolgáltatás minőségével, viszont több látogató elégedetlenül távozott városunkból. Ez alapján indokolt volt a szolgáltatások részletes elemzése és annak megállapítása, hogy milyen indikátor okozta a látogatók elégedetlenségét illetve elégedettségét. Összességében, általánosan megállapítható T10: A vizsgált szolgáltatásoknál a legtöbb esetben az igénybe vett szolgáltatás nem eredményezett maradandó élményt, de az elvárásnak megfelelt.

4. AZ ÉRTEKEZÉS ÚJ, ILLETVE ÚJSZERŰ EREDMÉNYEI

A vizsgálatokhoz szükség volt arra, hogy valamilyen formában kapcsolatba lépjek a külföldi látogatókkal, ami nehéz feladat volt. A kutatásba bevont látogatók nem csak a kérdőívet töltötték ki, de mindegyikükkel beszéltem és szóban is kifejtették elégedett illetve elégedetlenségüket. Az elkészített és alkalmazott kérdőívre egy módszertani eredményként tekintek, mivel nem egy előre elkészített és mások által tesztelt, bevált kérdőívet alkalmaztam. BECSER szerint ahhoz, hogy a szolgáltatás minőség fejlesztésére irányuló döntések hatékonyabbak legyenek, első sorban az adott szolgáltatást jellemző dimenziók meghatározása majd a dimenziók szerinti mérés lehetőségének megteremtése szükséges, valamint a szolgáltatás érintettjeinek a meghatározása.

A fentiekben leírtakra hivatkozva az elégedettségmérés során, nem a SERVQUAL kérdőívet alkalmaztam, hanem a megadott szolgáltatásminőség dimenziók mentén, határoztam meg azokat a releváns dimenziókat és mérési indikátorokat, amelyek fontosak a kutatási cél megvalósításában és a kutatási korlátok ellenére alkalmazhatóak. Továbbá a SERVQUAL kérdőív esetében egy szolgáltatás minőségének méréséhez 22 állítást kell értékelnie a megkérdezetteknek. Mivel a kutatásom nem csak egy szolgáltatást ölelt fel, hanem nyolc különböző szolgáltatást (és ezekhez tartozó alszolgáltatásokat), ezért is bizonyult a SERVQUAL kérdőív alkalmazása lehetetlennek, mert egy több, mint 200 állításból álló (részszolgáltatások külön-külön értékelését figyelembe véve, 300 állítást meghaladó) kérdőív kitöltésének megvalósítására nem volt lehetőség. Az alkalmazott kérdőív összeállításánál figyelembe vettem az optimalizált SERVQUAL modell dimenziót és próbáltam ezek alapján leszűkíteni az elégedettségre vonatkozó minőség tényezők meghatározását.

A többváltozós modellek segítségével arra volt lehetőség, hogy a személyes tulajdonságok szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségre gyakorolt együttes hatását becsüljem. Ez az eredményváltozó kategóriái bekövetkezési valószínűségeinek becslését jelenti. Emellett a magyarázó változók egymásra kontrollált hatásának statisztikai eredményét is megkapjuk a modell illesztésével. Kutatásomban a megkérdezett látogatók 80%-a brit állampolgárságú (nemzetiségű) volt. Az ő „célcsoportjuk” a nemzetiségen kívül magában hordozza – latens módon - az angliai szolgáltatásokkal való összehasonlítást is. Válaszaik tükrözik a

szolgáltatások iránti elvárásaik/elégedettségük összetételét. Valamennyi dimenzió esetében a semleges – azt kaptam, mint amire számítottam - válasz szerepelt a legnagyobb arányban. Viszont csak az elvárásnak való megfelelés nem lehet célja a minőségmenedzsmentnek. A többváltozós modellek jól becsülték az eredményváltozó kategóriáinak az arányát, azaz a bekövetkezési valószínűségeket. Ezért egy következő kutatás esetén is alkalmazható lehet a modell az elégedettség vizsgálatára és ajánlom a modell használatát kutató kollégáim számára.

5. AZ EREDMÉNYEK GYAKORLATI HASZNOSÍTHATÓSÁGA

A Debreceni Repülőtér légi utasforgalmának nagyságától eltekintve a keresletről nem álltak rendelkezésre információk, ezért a témához kapcsolódó primer kutatásom minden bizonnyal hasznosítható eredménnyel jár. A vizsgálatok elvégzése előtt, előre nem lehetett tudni, hogy az eredmények mire lesznek felhasználhatók, csak később derült ki, hogy egy-egy teszt elvégzésének volt-e gyakorlati haszna, illetve az tudományos eredményként felhasználható-e. Született olyan eredmény, aminek sem gyakorlati, sem tudományos haszna nincs, viszont szükség volt a statisztikai vizsgálatok elvégzésére, hogy erre fény derüljön. Egy repülőtér újonnan bevezetett szolgáltatása, mint amilyen a Debreceni Repülőtér 2012-ben indított új menetrendszerinti járata Debrecen és London-Luton között, hatással van a gazdasági környezetre, amiben működik és egyidejűleg ez a gazdasági szegmens változáson megy át. Logikus elvárás lehet, hogy ezek a gazdasági ágazatok tényeken és ne városi mítoszokon alapuló döntéseket hozzanak és a disszertációban bemutatott eredmények, ezekhez a döntésekhez szolgálnak stratégiai inputként.

Az utasforgalmi adatokból látható és megállapítható, hogy egy exponenciális trendet követve 2012 óta jelentős mértékben megnövekedett és ebben a menetrendszerinti járatok meghatározó szerepet játszottak. Sajnos ezzel egyidejűleg nem jelenthetjük ki, hogy a párhuzamosan megnövekedett a városba érkező külföldi turisták száma. Az utasok nemzetiség szerinti szegmentációjának eredménye, azt mutatja, hogy nagyon alacsony a városba látogató külföldiek száma. Úgy gondolom, hogy érdekes és értékes kutatási eredmények születhetnének, ha 2017-es vagy 2018-as utasforgalmat vizsgálnánk nemzetiség szerinti összetétel szerint, illetve az új Moszkva-Debrecen járat utas körét külön szempontok szerint vizsgálnánk.

A repülőtér Kelet-Magyarország gazdasági fejlődésében betöltött szerepének vizsgálatát szintén ajánlom a kollégák figyelmébe. Kutatásom és vizsgálatom megkezdésekor, mivel a repülőtér fejlődése és az utasszám stabilizálása még az elején volt, nem álltak információk rendelkezésre azzal kapcsolatban, hogy valójában mennyi plusz jövedelmet generál a repülőtér a térségben befektetéseken keresztül, illetve pontosan mennyivel járul hozzá a foglalkoztatás növeléséhez. Még 2012-ben 67 fő állt a repülőtér alkalmazásában, ez a szám 2015-re, amikor az utasforgalom elérte a 200 ezer főt 179 fő alkalmazott volt és ebbe

nincsenek azok a munkahelyek beleszámolva, amit például az utasok által igényelt taxi szolgáltatás és a városi transzfer autóbusz üzemeltetése generál. Mivel eltelt hat év a menetrendszerinti járatok indítása óta véleményem szerint már rendelkezésre állnak olyan indikátorok, amelyek összehasonlításával és elemzésével már számszerűsíthetők a repülőtér üzemeltetéséből eredő közvetlen és közvetett hatások.

A látogatók szegmentációja és turisztikai fogyasztásának vizsgálati eredményei közül a következőket ajánlom a stratégiai döntéshozók figyelmébe és úgy gondolom, hogy ezek az eredmények értékesek inputként szolgálnak, valamint eloszlhatnak pár téves feltevést.

1. A megkérdezettek életkor szerinti szegmentációjának eredménye, mi szerint a legnagyobb csoportot a 18-30 év közötti látogatók alkották. Ez az eredmény azért játszik fontos szerepet, mert nem hagyhatjuk figyelmen kívül a látogatók életkori megoszlására jellemző tudatállapotát, vagyis attitűd változását. Az emberek egyfolytában módosítják a megvásárolt szolgáltatások körét, illetve a szabadidő eltöltéséről kialakult véleményüket is. Kérdőívben nem volt ilyen jellegű kérdés, viszont fontos információként szolgálna, ha tudnánk a látogató a családi élet melyik szakaszában van (erre tudunk következtetni az életkorból). A szolgáltatások fejlesztése során az életkor fontos szerepet játszik, mert egyre több szolgáltatásnyújtóra jellemző, hogy szolgáltatásait perszonalizálja és célcsoportjának egy bizonyos életciklus szakaszban lévő csoportot tekint például diákot vagy nyugdíjast.
2. Annak alapján, hogy a megkérdezettek egyénileg szervezték utazásukat vagy utazási iroda szervezésében érkeztek a városba a válaszadók több, mint 90%-a úgy válaszolt, hogy egyénileg szervezte útját és kevesebb, mint 10% vásárolt úgynevezett csomagutúrát. Ez az alacsony szám feltehetően összefüggésbe hozható azzal, hogy 2014-ben a kutatás ideje alatt még nem alakultak ki a megfelelő üzleti kapcsolatok az utazási irodákkal és ez alapján egyik javaslatom ennek az együttműködésnek az erősítése.
3. Érdekes és meglepő kutatási eredményként tekintek arra, hogy a városlátogatási alkalmak megoszlásának vizsgálata során kiderült az, hogy a megkérdezettek majdnem fele már nem első alkalommal járt Debrecenben és 100 fő már több, mint 4 alkalommal járt a városban.

4. A debreceni látogatás melletti döntést illetően a legtöbben a kérdőívben az egyéb kategóriát választották és a nyitott válasz lehetőségénél, olyan döntési tényezőket adtak meg, mint a város és a repülőtér jó lokációja, közelsége Nagyváradhoz és egyéb Romániai városhoz. Úgy gondolom, hogy ezt az eredményként bemutatott információt azért kell kihangsúlyozni és figyelembe ajánlani, mert a nagyváradi repülőtér fejlesztése veszélyt is tartogathat és negatív hatást gyakorolhat a debreceni utasforgalom további növekedésére. A látogatók utazási döntésére a repülőtér lokációján kívül még az Erasmus ösztöndíjjal tanuló ismerős meglátogatását, az orvosi egyetem hirdetését illetve fogász hirdetését említették a látogatók több alkalommal. Ezek alapján megállapítható, hogy érdeklődés van, mind a város, mind az oktatási és fogorvosi szolgáltatások iránt, viszont javaslatom az, hogy marketing eszközök segítségével, ezeket a hirdetéseket jobban kommunikálják a szervezetek az érintett célcsoportok felé.
5. A városban eltöltött napok számával kapcsolatban gyűjtött adatok alapján szintén érdekes eredményként tekintek arra, hogy arányaiban magasnak számított a megkérdezettek közül, azok aránya, akik több mint hét éjszakát töltöttek el a városban, illetve akik az egyéb osztályba sorolták magukat. Ezek a látogatók főleg a Debreceni Egyetemen tanuló egyetemi hallgatók, akik több hónapot töltenek a városban. Mivel ilyen információ előzőleg nem állt rendelkezésre, ezért a szállással kapcsolatos szolgáltatások vizsgálata során nem vizsgáltam a nem kereskedelmi szálláshelyet igénybe vevők elégedettségét.
6. A megkérdezettek utazási motivációjuk szerint a legjellemzőbb motiváció a „magán utazás” volt, amit 32% jelölt meg. Ezt a csoportot főleg szülők, barátok, barátnők alkotják, akik a Debreceni Egyetemen tanuló rokont, ismerőst látogattak meg. A következő legnagyobb hányadot az üzleti utazók alkották és a harmadik legnagyobb csoportot a tanulási céllal érkezők. Az utazási motiváció nem szerinti vizsgálatából kiderült, hogy a férfiak esetében az üzleti utazás, a nők esetében pedig az magán utazás szerepelt a legnagyobb arányban. Marketing szempontjából úgy gondolom, hogy ennek az eredménynek lehet gyakorlati haszna a szálláshelyek és szolgáltatások egyénre szabása során. Viszont nem szabad figyelmen kívül hagyni azt az eredményt sem, miszerint az üzleti céllal érkező látogatók célállomása nem Debrecen volt, sajnos

többségük tovább utazott a már előzőleg említett Romániába. Statisztikailag sikerült bizonyítani, hogy szignifikánsan eltérhet a városban eltöltött napok száma annak függvényében, hogy mi volt a látogató utazási motivációja, vagyis kijelenthető az, hogy az utazás motivációja befolyásolta a látogatók által eltöltött napok számát. Az üzleti céllal érkező látogatók (akik nem utaztak tovább a városból) jellemzően 1-2 napot maradtak csak a városban, viszont a magánutazók, akár egy hetet is eltöltöttek a városban.

7. A szolgáltatások minőségi vizsgálata során kiderült, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogató elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás, mint amire a látogató számított. A repülőtéri, közlekedés és étkezéssel kapcsolatos szolgáltatásokat emelném itt ki és hívnám fel a figyelmet rájuk. A repülőtéri szolgáltatások esetében 51 fő ítélte meg úgy, hogy a szolgáltatás rosszabb, mint amire számított. A közlekedési szolgáltatások esetében ez a szám csak 24 fő volt, és meglepő eredményként szembesültem azzal, ami pozitívumnak tekinthető, hogy ettől több kell látogató ítélte meg úgy, hogy a szolgáltatás jobb volt, mint amire számított és maximálisan elégedett volt a szolgáltatás minőségével. Az étkezéssel kapcsolatban a megkérdezettek 18%-a ítélte meg úgy, hogy rosszabb volt az éttermi szolgáltatás az elvártnál. A leírt eredmények alapján át kell gondolni, hogyan alakíthatók ki olyan folyamatok, építhetők fel olyan szervezeti struktúrák, hogyan vezethetők be olyan szervezeti szabályok és munkamódszerek, továbbá ellenőrző mechanizmusok, amelyek jobban igazodnak a látogatók elvárásához. Fontos, hogy a jelenleginél nagyobb figyelmet kapjon a folyamatok és az egyes dolgozók tevékenységének átláthatósága, a városba látogatók számára biztos környezet és nem feledkezhetünk meg a tevékenységek gazdaságos, vagyis költséghatékony megvalósításáról sem. A szolgáltató szervezeteknek a következő folyamataikra hívnám fel a figyelmet, amelyek átalakításával, minőségi fejlesztésével magasabb látogatói elégedettség érhető el:
 - A repülőtérrel illetően a legtöbb látogatónak az elégedetlenségét a következő tényezők váltották ki: dohányzó helyiség hiánya, WIFI szolgáltatás hiánya illetve korlátozottsága, büfé és shop szegény kínálata

- A közlekedési szolgáltatókkal kapcsolatban a legnagyobb elégedetlenséget a kommunikáció okozta, minden egyéb vizsgált indikátor értékelése megközelítette az elégedett szintet mindkét reláción, a repülőtér és város közötti illetve a városon belüli közlekedést tekintve. A legnagyobb problémák a személyszállítás területén a már ismert túlszámlázás és a taxi indokolatlan mennyiségű kilométer megtételére nem volt példa és panasz. Gyakori és ismert jogsértésként jelenik meg az érvényes bérlet vagy jegy nélküli utazás a városi tömegközlekedési eszközökön és sajnos erre több megjegyzés is negatív tapasztalat is érkezett megjegyzésként feltüntetve, hogy a látogató egyszerűen elfeledkezett a jegy kiváltásáról vagy érvényesítéséről és a büntetés az egész utazására negatív hatással volt.
- A vendéglátó szolgáltatások esetében egyértelműen kijelenthető, hogy szükséges kommunikációs készségek fejlesztése illetve az étlapok nyelvezetének javítása, választék bővítése és nagyobb hangsúly fektetése a különleges táplálkozási igények kielégítésére. Az éttermi szolgáltatások fejlesztése egyértelmű előnyöket tartogat bár ez nyilvánvalóan költségekkel is jár.

Valójában nem azt kell megváltoztatnunk, amit tesznek a szolgáltatást nyújtó szervezet dolgozói, hanem azt, ahogyan ezt teszik. Egy lehetséges szolgáltatás minőség fejlesztő módszer lehet a lean menedzsment. A lean segít abban, hogy minden eszköznek és minden dolgozónak helye legyen, ne kelljen keresni hogy kit, hol lehet elérni és a folyamatot akkor elindítani, amikor annak elvégzéséhez minden rendelkezésre áll. A lean elvek szolgáltatások „karcsúsítása” érdekében történő alkalmazás ellen is találunk több példát a szakirodalomban. Elsősorban abban szinte minden szakember egyetért, hogy az ipari folyamatok jelentősen eltérnek a szolgáltatásnyújtó folyamatoktól. Először is azzal érvelnek, hogy az ember, aki a szolgáltatás ügynevezett élvezője, nem hasonlítható egy tárgyhoz. Egy látogatónak, aki szolgáltatásokat vesz igénybe, érzései vannak, elképzelései vannak utazási céljával kapcsolatban, vagy egészségügyi utazó esetében betegségével kapcsolatban. A látogatónak különböző jogos és kevésbé jogos elvárásai vannak a szolgáltatásnyújtó szervezettel, körülményekkel, személyzet viselkedésével, öltözkéssel kapcsolatban. Azt mondhatjuk, hogy a látogató/vendég „visszaszól”, abban az esetben ha

valami nem felel meg elképzeléseinek. FILLINGHAM (2007)⁵ szerint gyakori érv, hogy mivel a szolgáltatásnyújtó folyamatoknál emberekről van szó, és mivel minden ember egyedi, így nem lehetséges a karcsúsítás egyik lényeges elemének, vagyis a szabványosításnak az alkalmazása.

Kutatásom sajnos tartalmazott eredménytelen vizsgálatokat is. Ilyen próbálkozás volt az elégedettség indikátorainak megismerése az egészségügyi szolgáltatások, szórakozással kapcsolatos szolgáltatások, sport tevékenységhez köthető szolgáltatások és konferencia részvétellel kapcsolatos szolgáltatásokat illetően. Sajnos nagyon alacsony számban töltötték ki a látogatók az kérdőív ezzel kapcsolatos értékelő részét, mivel nem is vették igénybe a városban tartózkodásuk során ezeket a szolgáltatásokat. Mivel a kitöltöttség nem érte el az 50 főt (a minta kb 18%-át) így ezeket a szolgáltatásokat részletesen nem vizsgáltam. Jövőben ajánlom kutatási területnek ezeknek a szolgáltatási folyamatoknak a minőségi vizsgálatát, mert véleményem szerint fontos információkat tárhatunk fel

⁵ FILLINGHAM, D. (2007): Can lean save lives? Leadership in Health Services, Vol. 20. No. 4, p. 231-241.



Nyilvántartási szám: DEENK/324/2018.PL
Tárgy: PhD Publikációs Lista

Jelölt: Palatinus Brigitta
Neptun kód: GXS6NI
Doktori Iskola: Ihrig Károly Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola

A PhD értekezés alapjául szolgáló közlemények

Folyóiratcikkek, tanulmányok (5)

1. **Palatinus, B.:** A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren végzett kérdőíves kutatás tesztelési időszakában kapott eredmények és következtetések bemutatása.
Taylor. 7 (1-2), 372-379, 2015. ISSN: 2064-4361.
2. **Palatinus, B.:** Multi-Level Analysis of Visitors' Satisfaction Flying to Debrecen: Main Aspects of the Research.
Apstract. 9 (3), 27-32, 2015. ISSN: 1789-221X.
DOI: <http://dx.doi.org/10.19041/APSTRACT/2015/3/4>
3. **Palatinus, B.:** A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren tervezett folyamatstruktúra benchmarking vizsgálatok módszertani kérdései.
Agrártudományi közlemények = Acta agraria Debreceniensis. 58, 147-154, 2014. ISSN: 1587-1282.
4. **Palatinus, B.:** A folyamatorientált vezetési filozófia szemléletének adaptálása egy konkrét kutatási projektben.
Taylor. 6 (1-2), 137-147, 2014. ISSN: 2064-4361.
5. **Palatinus, B.:** International passenger survey at the Airport Debrecen: Main characteristics of departure visitors from AD.
Apstract. 8 (4), 43-49, 2014. ISSN: 1789-221X.
DOI: <http://dx.doi.org/10.19041/Apstract/2014/4/7>

Konferenciaközlemények (1)

6. **Palatinus, B.:** Customer service research at the Airport Debrecen.
In: 12th International Academic Conference, Prague. Ed.: Jiri Rotschedl, Klára Cermakova, International Institute of Social and Economic Sciences, Prague, 926, 2014. ISBN: 9788087927045





További közlemények

Folyóiratcikkek, tanulmányok (1)

7. Igyártó, L., Justyák, E., Lénárt, N., **Palatinus, B.**, Szabó, A., Juhász, C.: Kis- és középállalkozások fejlesztésének lehetőségei az Új Széchenyi Terv pályázatai alapján.
In: "Az ismeretszerzéstől az ismeretátadásig" : a Kerpely Kálmán Szakollégium gyakorlatorientált kutatási projektjeinek bemutatása az agrártudományok területéről. Szerk.: Balla Zoltán, Juhász Csaba, Zsembeli József, Debreceni Egyetem Agrár- és Gazdálkodástudományok Centruma Kerpely Kálmán Szakkollégium, Debrecen, 127-142, 2012. ISBN: 9786155183201

Konferenciaközlemények (1)

8. **Palatinus, B.**: A folyamatmenedzsment alkalmazása a rendezvényszervezés területén.
In: XXXI. Országos Tudományos Diákköri Konferencia Közgazdaságtudományi Szekció Veszprém, 2013. április 18-20. : előadáskivonatok. Szerk.: Szabó Lajos, Pannon Egyetem, Veszprém, 575, 2013. ISBN: 9786155044786

A DEENK a Jelölt által az iDEa Tudóstérbe feltöltött adatok bibliográfiai és tudományometriai ellenőrzését a tudományos adatbázisok és a Journal Citation Reports Impact Factor lista alapján elvégezte.

Debrecen, 2018.10.11.

