

# DOKTORI (PhD) ÉRTEKEZÉS

Palatinus Brigitta

Debrecen

2018

**DEBRECENI EGYETEM**  
**GAZDÁLKODÁSTUDOMÁNYI KAR**

**IHRIG KÁROLY GAZDÁLKODÁS- ÉS SZERVEZÉSTUDOMÁNYOK**  
**DOKTORI ISKOLA**

*Doktori iskola vezető:* **Prof. Dr. Popp József** egyetemi tanár, DSc

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

*Készítette:*

**Palatinus Brigitta**

*Témavezető:*

**Dr. habil Gályász József**

Egyetemi docens

**DEBRECEN**

**2018**

## **A doktori értekezés betétlapja**

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

Értekezés a doktori (PhD) fokozat megszerzése érdekében  
a Gazdálkodás- és Szervezéstudományok tudományágban

Írta: Palatinus Brigitta okleveles közgazdász

Készült a Debreceni Egyetem Ihrig Károly Gazdálkodás- és Szervezéstudományok doktori  
iskolája (Innovatív vezetés-szervezés programja) keretében

Témavezető: Dr. habil Gályász József

A doktori szigorlati bizottság:

|        |                                |
|--------|--------------------------------|
| elnök: | Prof. Dr. Pető Károly          |
| tagok: | Prof. Dr. Nábrádi András       |
|        | Miskolcziné Dr. Mikáczó Andrea |

A doktori szigorlat időpontja: 2018. október 4.

Az értekezés bírálói:

Dr. ....  
Dr. ....  
Dr. ....

A bírálóbizottság:

|        |          |
|--------|----------|
| elnök: | Dr. .... |
| tagok: | Dr. .... |
|        | Dr. .... |
|        | Dr. .... |
|        | Dr. .... |

Az értekezés védésének időpontja: 20... . . . .

## NYILATKOZAT

Alulírott, Palatinus Brigitta (szül.: Zenta, 1987.11.11) büntetőjogi és fegyelemi felelősségem tudatában kijelentem és aláírással igazolom, hogy a doktori (Ph.D) fokozat megszerzése céljából benyújtott értekezésem kizárólag saját, önálló munkám.

Nyilatkozom továbbá, hogy:

- az Ihrig Károly Gazdálkodás- és Szervezéstudományok Doktori Iskola szabályzatát megismertem, és az abban foglaltak megtartását magamra nézve kötelezően elismerem;
- a felhasznált irodalmat korrekt módon kezeltem, a disszertációra vonatkozó jogszabályokat és rendelkezéseket betartottam;
- a disszertációban található másoktól származó, nyilvánosságra hozott vagy közzé nem tett gondolatok és adatok eredeti leőhelyét a hivatkozásokban, az irodalomjegyzékben, illetve a felhasznált források között hiánytalanul feltüntettem a mindenkori szerzői jogvédelem figyelembevételével;
- a benyújtott értekezéssel azonos, vagy részben azonos tartalmú értekezést más egyetemen, illetve doktori iskolában nem nyújtottam be tudományos fokozat megszerzése céljából.

Debrecen,

---

Palatinus Brigitta

# TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>BEVEZETÉS</b> .....                                                                                             | 1   |
| <b>1. TÉMAFELVETÉS ÉS CÉLKITŰZÉS</b> .....                                                                         | 4   |
| 1.1. A kutatás előzményei és lehatárolása .....                                                                    | 8   |
| <b>2. SZAKIRODALMI FELDOLGOZÁS</b> .....                                                                           | 11  |
| 2.1. Repülőterek fogalma és csoportosítása, különös tekintettel a regionális repülőterekre .....                   | 11  |
| 2.1.1. A légi közlekedés stratégiai - gazdasági szerepe és régiófejlesztő hatása .....                             | 15  |
| 2.1.2. A Debreceni Repülőtér fejlesztésének szükségessége .....                                                    | 20  |
| 2.2. Szolgáltatások értelmezése, szakirodalmi meghatározása .....                                                  | 23  |
| 2.2.1. A szolgáltató szektor térnyerése .....                                                                      | 24  |
| 2.2.2. Szolgáltatásmenedzsment megjelenése, főbb képviselői és kutatási területei .....                            | 26  |
| 2.3. A minőség és vevőközpontúság értelmezése, szakirodalmi meghatározása .....                                    | 31  |
| 2.3.1. Szolgáltatásminőség modellek és az elégedettség értelmezése és mérése .....                                 | 32  |
| 2.4. Folyamatok szakirodalmi meghatározása .....                                                                   | 38  |
| 2.4.1. Folyamatok, folyamatokban való gondolkodás és folyamatszemlélet .....                                       | 39  |
| 2.4.2. Szolgáltatások ellátási láncja és a fogyasztó – beszállító dualitása .....                                  | 44  |
| <b>3. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN</b> .....                                                                                | 46  |
| 3.1. A kutatás módszere .....                                                                                      | 47  |
| 3.2. Tesztelés és kutatási korlátok bemutatása (esettanulmány, „pilot study”) .....                                | 52  |
| 3.3. Minta és mintavétel .....                                                                                     | 56  |
| 3.4. Az adatfeldolgozás és elemzés módszere .....                                                                  | 58  |
| <b>4. EREDMÉNYEK</b> .....                                                                                         | 69  |
| 4.1. A Debreceni Repülőtér utasforgalmának főbb trendjei .....                                                     | 71  |
| 4.2. Látogatók és turisztikai fogyasztások főbb jellemzői, utazási motivációja és ezek összefüggései ..            | 78  |
| 4.3. A megkérdezettek elégedettségének vizsgálata az igénybe vett szolgáltatások minőségi értékelése alapján ..... | 95  |
| 4.3.1. Előszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség: .....                                                        | 99  |
| 4.3.2. Repülőtéri szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség .....                                                 | 100 |
| 4.3.3. Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások .....                                                              | 107 |
| 4.3.4. Szállással kapcsolatos szolgáltatások .....                                                                 | 111 |
| 4.3.5. Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások .....                                                                 | 115 |
| 4.3.6. Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások .....                                                              | 118 |
| 4.3.7. Egészségügyi szolgáltatások .....                                                                           | 119 |
| 4.3.8. Konferenciával kapcsolatos indikátorok értékelésének gyakorisága .....                                      | 120 |
| 4.3.9. Sporttevékenység és sportrendezvény indikátorai értékelésének gyakorisága .....                             | 121 |
| 4.4. Elégedettség összesített elemzése .....                                                                       | 122 |

|                                                                |            |
|----------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5. Eredmények összefoglalása .....                           | 124        |
| <b>5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK.....</b>                   | <b>131</b> |
| <b>ÖSSZEFOGLALÁS .....</b>                                     | <b>137</b> |
| <b>SUMMARY .....</b>                                           | <b>140</b> |
| Irodalomjegyzék .....                                          | 143        |
| Táblázatjegyzék .....                                          | 155        |
| Ábrajegyzék.....                                               | 157        |
| <b>AZ ÉRTEKEZÉS TÉMAKÖRÉBEN KÉSZÜLT PUBLIKÁCIÓK.....</b>       | <b>158</b> |
| 1. számú melléklet: Kérdőív és a hozzátartozó adatszótár ..... | 160        |
| 2. számú melléklet: STADA outputok.....                        | 182        |

## BEVEZETÉS

A XX. század végére a repülőtérrel rendelkező régiók a gazdasági növekedés motorjaivá váltak. A légi közlekedésnek kiemelt szerepe van, az Európai Unió egyik alapelvét - a szolgáltatások szabad áramlását támogatja. 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 régiónak és ennek beruházás ösztönző, valamint gazdasági élénkítő hatása van. Megfelelő marketing és menedzsment eszközök alkalmazásával a régió igényeihez igazodva, hosszútávon biztosítható a repülőtér fennmaradása és fenttartható a régió fejlődése is. Egy repülőtér hatását nem lehet csak bevétel/kiadás oldalról vizsgálni, illetve a foglalkoztatottak számához kötni, mivel szoros kapcsolatban áll a működési környezetével, annak fejlődésével. Továbbá, a XXI. századi fogyasztói társadalomban az utazás, mint élményszerzés felértékelődött, ami eredményeként a légi közlekedés már nemcsak infrastruktúraként játszik jelentős szerepet, hanem a turisztikai élménylánc egyik jelentős eleme, ami hatással van az utazás minőségére és így a látogató elégedettségére.

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 úgy 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 tűztam ki egy folyamatorientált szolgáltatás vizsgálati módszertan kidolgozását.

Magyarországon 2011 és 2015 között a Századvég Gazdaságkutató elemzése szerint két és félszer dinamikusabban nőtt a repülővel érkező turisták költsége, mint a közutak választó látogatóké. A KSH adataira támaszkodva határozottan kijelenthető, hogy kevesebb turista érkezik Magyarországra repülővel, mint közúton, viszont a költségük összértéke alig marad el egymástól. A Ferihegyi repülőtér számos fejlesztéssel járul hozzá ahhoz, hogy a jövőben még többen válasszák úticélként az országot és még többen járuljanak hozzá a turisztikai bevételek növeléséhez.

Ha a forgalom növekedését nézzük, a repülős közlekedés esetén ez dinamikusabban növekedett, vagyis a Magyarországra érkezők száma 25 százalékkal, míg a közutat használó látogatók száma csak 16 százalékkal nőtt 2011 és 2015 között. Ez először is azzal magyarázható, hogy egyre olcsóbb repülőjegyek érhetők el, mint néhány évtizeddel ezelőtt, ami a diszkont légitársaság térhódításának az eredménye. A turizmus körülbelül 10 százalékkal járul hozzá Magyarország nemzetgazdasági teljesítményéhez. A légiutas-turizmus egyre nagyobb népszerűsége pozitív hatással lehet a gazdaságra, és nem csak a FERIHEGYEN, de a sokkal kisebb, DEBRECENI REPÜLŐTÉREN IS.

A DEBRECENI REPÜLŐTÉR SZEREPE az elmúlt pár évben felértékelődött. A 2012 óta bekövetkezett pozitív változásoknak köszönhetően menetrendszerinti járatok indulnak és érkeznek a repülőtérre. 2012. júniusától folyamatos menetrendszerinti forgalom kezdődött meg LONDON-LUTON és DEBRECEN között, ami mérföldkőnek tekinthető az utasforgalom növekedésében. Az új szolgáltatásnak köszönhetően a repülőtér utasforgalma az elmúlt időszakot tekintve növekvő tendenciát mutatott és százezer fő felett stabilizálódott. Ez a változás a szolgáltatásban a régió növekedésének és fejlődésének egyik hajtóereje lehet. Továbbá, nagymértékben hozzájárulhat a beutazók számának növekedéséhez. A kutatásom célterületének megválasztása, annak jelentősége, fontossága abban nyilvánul meg, hogy egy repülőtér fontos szerepet tölthet be egy régió gazdasági növekedésében. DEBRECENBEN a repülőtér működése és fejlődése nem csak gazdasági értelemben jelentős, de támogatja és megalapozza azokat a terveket, amelyekben DEBRECEN KÖZÉP-KELET-EURÓPA egyik regionális központja lehet.

Az utasforgalom összetételét illetően az állampolgárságon kívül nem gyűjtöttek eddig adatokat (KSH, DEBRECENI REPÜLŐTÉR), ezért nehéz lenne következtetéseket levonni azzal kapcsolatban, hogy a repülőtér új szolgáltatása miben és milyen mértékben járult hozzá a régió fejlődéséhez. 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.

KÉRDŐÍVES KUTATÁST végeztem a DEBRECENI REPÜLŐTÉR KÜLFÖLDI UTASAI KÖRÉBEN, amely 9 hónapon keresztül tartott 2014-ben a repülőtér várótermében, az induló oldalon. A kérdőíves kutatást próbafelvétel előzte meg, amellyel sikerült feltárni az előre nem látott problémákat. A kutatás egyik korlátozó tényezője volt, hogy az utasforgalmat illetően az állampolgárságon kívül semmilyen információ nem állt rendelkezésre. További korlátozó tényező volt a rendelkezésre

álló idő a kérdőívek kitöltésére illetve a célcsoport, a brit utasok és egyéb külföldi nemzetiségű utasok felismerése a repülőtéren. Sajnos kiderült, hogy az utasösszetétel tekintetében alacsony a külföldi látogatók aránya, ami tovább nehezítette az adatgyűjtést az kutatás teljes ideje alatt. Már a tesztelési időszakban kiderült, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogatók elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás minősége, mint amire számítottak.

A tesztelési időszakot követően, az adatgyűjtés során 63 London-Lutonba induló járat utasai körében végeztem el a kérdőíves megkérdezést. Összesen 326 kérdőívet töltöttem ki, ennyi látogató válaszolt a kérdőívben megfogalmazott kérdésekre. A kitöltött kérdőívek közül 299 darab volt értékelhető és ebből készítettem el az adatbázist. A kutatást nehezítette a repülőtéren érvényes biztonsági előírások betartása, határátlépési engedély folytonos megléte.

A elkészült adathalmaz elemzését a megbízhatósági teszttel kezdtem. A megbízhatósági koefficiens értékei alapján a felmérés során gyűjtött adatok megfelelőek a további statisztikai vizsgálatok alkalmazására. A kutatás következő lépéseként az adatokat leíró statisztikai eszközök alkalmazásával mutattam be, hogy ismereteket szerezzek a városba érkező külföldi látogatók főbb jellemzőiről, utazási motivációjukról. Ezt követően azt vizsgáltam, hogy volt-e fellelhető összefüggés/kapcsolat az egyes ismérvek között. 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.

A primer kérdőíves kutatás eredményeinek fontossága megnyilvánul a légi úton érkező látogató kör megismerésében. A látogatók személyes tapasztalata, kihatással van a későbbi utazással kapcsolatos döntések meghozatalára és ez alapján megállapítható, hogy a városnak törekednie kell arra, hogy a légi úton Debrecenbe látogató külföldiek a szolgáltatásnyújtás első pillanatától fogva egészen a távozás pillanatáig megfelelő minőségű, az elvárásoknak megfelelő szolgáltatásokkal találkozzanak és elégedetten távozzanak.

Szakirodalmi kutatásaim alapján alátámasztható, hogy a szolgáltatások és azok minősége nagy szerepet töltenek be az utasszám növekedésében. A Debreceni Repülőtér esetében is igazolható, az a szakirodalomban fellelhető gazdasági összefüggés, hogy a menetrendszerinti járatok létesítése jelentős mértékben hozzájárul az utaslétszám növeléséhez és stabilizálásához. Az utaslétszám növekedése és stabilitása pedig elengedhetetlen a regionális repterek jövedelmező üzemeltetésében.

## 1. TÉMAFELVETÉS ÉS CÉLKITŰZÉS

A globalizáció kiteljesedésével megnőtt az igény a forgalom és a közlekedési sebesség növelésére, amelyben a légiközlekedésnek kiemelt szerepe van, ezért napjaink legdinamikusabban fejlődő közlekedési ágazata lett. A közlekedés mindennapi életünk meghatározó részévé vált, ma már elképzelhetetlen az életszínvonal növekedés és a gazdaságfejlődés korszerű közlekedési rendszerek és infrastruktúrák nélkül. Az európai középvárosok számára egy működő repülőtér megléte a városban, vagy annak közelében, régiójában, versenyelőnnyel bír mert nem csak a turisták igényét szolgálja ki, hanem a növeli a régióban működő vállalkozások piaci lehetőségét, valamint erősíti a jövőbeni befektetők letelepedési, befektetési szándékát is.

A Debreceni Repülőtér 2014-ben 150 ezer főt elérő, 2016-ban pedig csaknem 300 ezer fős utasforgalmat valósított meg. A repülőtér üzemeltetésére és az utasok kiszolgálása érdekében a repülőtéren új munkahelyek keletkeztek a határőrök, biztonsági ellenőrök, utas kiszolgálást és jegykezelést, takarítást, repülőgép földi kiszolgálását végző személyzet számára. További munkahelyeket biztosít az utasok által igényelt taxi szolgáltatás és a városi transzfer autóbusz üzemeltetése. Mivel még csak pár év telt el az új menetrendszerinti járatok, mint új szolgáltatás működése óta, ezért pontos számszerű adatok még nem állnak rendelkezésre. A jövőben célszerűvé válik az említett mutatószámok vizsgálata.

A téma 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. LENGYEL és RECHNITZER (2004) megállapítása szerint a regionális gazdaságtannal foglalkozó szakemberek a makrogazdasági hatás mérésére Keynes megközelítését alkalmazzák, mivel ez a legalkalmasabb módja a regionális jövedelem mérésének. Keynes megközelítése szerint a régióban keletkező jövedelemre öt tényező van kihatással: a fogyasztás, a kormányzati kiadások, a beruházások, az export és az import nagysága. A régióban keletkező reál jövedelem növekedéséhez egy repülőtér aktívan, pótlólagos fogyasztás generálásával – ami nem más, mint a beérkező turisták illetve az üzleti utasforgalom által generált fogyasztás – járul hozzá.

A mikro hatásokat TIBOLDI (2008/B) definiálta és megalkotott egy öt tényezős modellt, aminek fontosságát szükséges kiemelni. Ez az öt tényezős modell külön-külön vizsgálja a gazdaság szereplőit. A régióba érkező utasok különböző szolgáltatásokat vesznek igénybe, vagy a közjavak fogyasztása során kerülnek kapcsolatba az önkormányzattal, repülőtérrel, vállalati szegmensekkel és a helyi lakossággal. Mikro szinten az egyes utasok által jelentkező

kereslet kiszolgálói elsődlegesen a repülőtér, a vállalati és a lakossági szegmens. Abban az esetben, ha az utasok nem tudják megvásárolni a keresett szolgáltatásokat, vagy a piaci ártól magasabb ezeknek a szolgáltatásoknak az ára, vagy nem megfelelő minőséget képviselnek ezek a szolgáltatások, akkor a régióba látogatók csalódottan, elégedetlenül fognak távozni, ami végül vezethet a csökkenő utasszámhoz és csökkenő árbevételhez.

Kutatások bizonyítják, hogy erős kapcsolat létezik a szolgáltatások minősége és a fogyasztói szándék között. A szolgáltatások minősége közvetlen és/vagy közvetett hatást gyakorol a fogyasztói hajlandóságra a fogyasztó elégedettségén keresztül (ZEITHAML és munkatársai, 1996; CRONIN és munkatársai, 2000). VERES (1999) 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.

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 hivatásturizmus elengedhetetlen feltétele, valamint jelentős az egészségturizmus is. A vizsgálat eredményei a későbbiekben támpontot adhatnak a város turisztikai termékeinek és szolgáltatásainak tovább fejlesztéséhez és javításához.

A kutatás alapfeltevése, hogy a légi utasokról rendelkezésre álló információk nem elég részletesek és így nem felhasználhatók a különböző gazdaságfejlesztési programoknál. A másodlagos feltevés pedig, hogy a folyamat alapú megközelítés módszere alkalmas az utasok igényeinek leírására, modellezésére, elemzésére. Mindez bizonyításához további felvételek igazolása szükséges. Az általános, kiinduló kérdés, hogy meghatározzam, 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 feltálat hidegtál ízletességéig. A következő felvételekkel szembesültem:

- Az utasok jó közérzetét komplex hatások befolyásolják
- Ezek a hatások folyamatokkal leírhatók

- A szolgáltatási folyamatok nem egy szervezethez vannak rendelve, ezek a folyamatok átlépnek a szervezeti határokon
- Célvizsgálattal kimutatható, hogy hol vannak hiányos területek, hiányosságok
- Az egyes folyamatok konkrét elemzésével a hiányosságok értékelhetők, parametrizálható inputként felhasználhatók.

A kérdés összetettsége egy komplex vizsgálatot igényel és az elsődleges dilemma, 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. A látogatókkal történő kapcsolatteremtés előtt fel kellett tenni a kérdést, hogy mire van szüksége egy utasnak, hogy jól érezze magát. Milyen szolgáltatásokra van szükség ahhoz, hogy kielégítsük a vevői igényeket? Milyen értékteremtő folyamatokat kell bevezetni ahhoz, hogy egy utas jól érezze magát? Milyen már meglévő folyamatok átszervezésére van szükség a hatékonyság növelése céljából? (PALATINUS, 2014a; 2014b). 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 (PALATINUS, 2015a). Fontos, hogy a folyamatok gazdái lássák, hogy kik a vevők és milyen szolgáltatásokat várnak tőlük (PALATINUS, 2015a; DÉNES, 2015, MCCORMACK, 2007). Mindennek a koordinációja egy városi program, illetve egy gazdaságfejlesztési terv végrehajtóinak kezében összpontosul.

A folyamat alapú megközelítés nyújt ebben segítséget, mert alkalmazásával beazonosíthatók azok a tevékenységek, amelyek egyetlen folyamatban résztvevő célját sem szolgálják, vagy nem megfelelően szolgálják annak kielégítését, ezért összeségében veszteséget okoznak. A folyamatszemplélet alkalmazásával egyes tevékenységek közötti ok-okozati kapcsolatrendszer feltárhatjuk és ezen keresztül a fejlesztés során beazonosíthatjuk a problémákat, kockázatokat és kijelölhetjük az átszervezésre szoruló területeket.

A fentiek alapján fontos kihangsúlyozni, hogy 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 fontos említést 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 mérés jelentősége a XXI. századi élmény-orientált társadalmi közeg szempontjából fontos, ahol a minőség, a látogatói lojalitás, vendéglégedettség kihívást jelent a szolgáltató szervezetek számára. Az elégedettség mérésen kívül, további célul tűztam ki a Debrecenbe látogató külföldiek turisztikai fogyasztásának meghatározását és a látogatók főbb ismérveinek (tulajdonságainak) megismerését is, mivel eddig ilyen jellegű adatokat gyűjtésére még nem került sor ezért elsősorban a következő kutatási kérdésekre kerestem a vizsgálatom során a választ:

- egy-egy meghatározott szolgáltatást hányan vettek igénybe,
- milyen jellemzőkkel rendelkeznek a városba látogatók
- 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,
- statisztikailag van-e kimutatható különbség az elégedettségben/elégedetlenségben a nők és férfiak, különböző korcsoportok vagy különböző utazási motivációval érkező látogatók 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.

A fejezet további részében ismertetem a kutatás előzményeit és lehatárolását.

### **1.1. A kutatás előzményei és lehatárolása**

A Debreceni Egyetem Gazdaságtudományi Kar Vezetés- és Szervezéstudományi Intézete 1994-ben dolgozta ki „A menedzsment funkcionális vizsgálata” elnevezésű kutatási programját, melybe az én doktori kutatási témám is illeszkedik. A kutatási program DONELLY és munkatársai (1992) csoportosítását tekinti alap kiindulási pontnak. A menedzsment funkciók három nagy területet ölelnek fel: a szervezet, az emberi erőforrás és a folyamat menedzselésével kapcsolatos témaköröket foglalja magába (BERDE, 2010). Az elmúlt több, mint tíz év során több doktori dolgozat készült az egyes témaköröket érintve (JUHÁSZ, 2004; BARTA, 2004; DAJNOKI, 2006; VÁNTUS, 2006; GÁLYÁSZ, 2007; SZABADOS, 2008; BÁCSNÉ, 2009; SZILÁGYI, 2009; TERJÉK, 2010, GERGELY, 2012; PIEROG 2013), amit kutatási terület szerint az 1. számú táblázat tartalmaz.

Az 1. számú táblázat mutatja be a három fő menedzsmentkutatási területhez kapcsolódó részterületeket, témákat. A témák további résztémákra bonthatók a vizsgálati céltól, kutatási csoporttól és a kutatás lehatárolásától függően (PIEROG, 2013). A program nem csupán a vizsgált területek lehatárolására alkalmas, egyidejűleg lehetőséget nyújt a kutatási eredmények beépíthetőségére a hierarchikusan egymásra épülő al-, rész- és fő témák kutatási eredményeibe (JUHÁSZ, 2004). A kutatási program különböző témái és résztémái mind horizontálisan, mind vertikálisan szűkíthetők illetve bővíthetők. A kutatási program további jellegzetessége, hogy a program témáinak egymásra épülése alapján a megállapítások hozhatók időrendi sorrendek

alapján is, továbbá egy vizsgált téma eltérő időszakának eredményei alapján biztosítható az időbeli folytonosság (DAJNOKI, 2006). KERÉKJÁRTÓ (2005) szerint, ha megfelelő időintervallumot ölel fel a vizsgálat sorozat, akkor ez lehetővé teszi az alkalmazott vezetési és szervezési módszerek eredményességének értékelését is. SZABADOS (2008) az előbbi gondolatmenetet tovább víve, arra a megállapításra jutott, hogy az eltérő időszakokban végzett kutatások eredményeinek összehasonlításával leírhatóvá válnak a vizsgált vezetési problémák változásai. GÁLYÁSZ (2007) a minőségi rendszerek és módszerek alkalmazási lehetőségeit vizsgálta és részletes felmérést készített a minőséget megvalósító vállalati környezetről.

**1. táblázat „A menedzsment funkcionális vizsgálata” című kutatási program felépítése  
(Programvezető: Dr. Berde Csaba)**

| Szervezetmenedzsment vizsgálatok          | Emberi erőforrás menedzsment vizsgálatok | Folyamatmenedzsment vizsgálatok    |
|-------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|
| Szervezeti formák és vezetési feladatok   | Motiváció                                | Tervezés, mint vezetői tevékenység |
| Szervezetfejlesztés                       | Konfliktusmenedzsment                    | Döntés                             |
| Szervezeti kommunikáció                   | Emberi erőforrás tervezés, szervezés     | Döntésvégrehajtás, rendelkezés     |
| Információmenedzsment                     | Munkaerő kiválasztás                     | Szervezés                          |
| Szervezeti kultúra                        | Kompetenciavizsgálatok                   | Logisztikai menedzsment            |
| Csoportmenedzsment                        | Teljesítményértékelés                    | Ellenőrzés                         |
| Vezetés struktúra és hierarchia vizsgálat | Emberi erőforrás fejlesztés              | Minőségmenedzsment                 |
| Változásmenedzsment                       | Karriermenedzsment                       | Időgazdálkodás                     |
| Innováció menedzsment                     | Esélyegyenlőségi menedzsment             | Biztonságmenedzsment               |

*Forrás: Saját szerkesztés, BERDE, 2010; DONELLY és munkatársai 1992 nyomán*

Az Intézet kutatási struktúrájába jól illeszkedik a szolgáltatásmenedzsment vizsgálat, olyan kérdések megválaszolása, mint például hogy milyen szerepet tölt be egy regionális (másodlagos) repülőtér a régió fejlődésében és ennek vizsgálata alkalmas módszerekkel a válasz keresésére.

A szolgáltatásmenedzsmenttel kapcsolatos kutatásom a folyamatmenedzsment vizsgálatok csoportjába illeszkedik. (1. táblázat). Új kutatási terület és 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.

Tudományos diákkörös hallgatóként kezdtem foglalkozni folyamatmenedzsmenttel, azon belül annak alkalmazásával rendezvények szervezése során, ami tekinthető a doktori kutatásom tudományos előzményének.

## 2. SZAKIRODALMI FELDOLGOZÁS

A disszertáció szakirodalmat feldolgozó része, több tudományterületet ölel fel. Erre a szerteágazó és sokszínű bemutatásra, azért volt szükség, mert a kutatás szempontjából nem lehet olyan fogalmakat és területeket kihagyni, amiket a téma érint. Ilyenek a következő témák: a regionális repülőterek gazdasági növekedésben betöltött szerepe, a szolgáltatások minőségének meghatározása, az utasok elégedettsége vagy a szolgáltatási folyamat fogalma és a stratégiai inputok fontossága. A kutatás célja, hogy átfogó képet nyújtson egy regionális repülőtér regionális szerepéről, amely a térségben működő szervezetek szerepétől elválaszthatatlan a városba repülővel érkező külföldi látogatók elégedettségének és az igénybe vett szolgáltatások minőségi vizsgálatának szempontjából. Ezért a kutatás megköveteli a komplex szakirodalmi megközelítést illetve, hogy a dolgozat egy átfogó szakirodalmi feldolgozást tartalmazzon. A kutatási célokból kiindulva a következő négy területhez tartozó fontos fogalmakat, kutatásokat gyűjtöttem össze és mutatom be a disszertáció szakirodalmat feldolgozó fejezetében:

1. A regionális repülőterek gazdasági és turisztikai szerepének meghatározása és jelentősége.
2. Szolgáltatások, szolgáltatásmenedzsment és a szolgáltató szektor megjelenése és térnyerése
3. Minőség, vevőközpontúság és elégedettség meghatározása
4. Folyamatmenedzsment és folyamatszemplélet bemutatása különös tekintettel a szolgáltatások ellátási láncára

A szakirodalmi területkehez kapcsolódó témák bemutatásának sorrendje az induktív logikai gondolkodásmódjával indokolható, miszerint a tényleges témától, eredményektől és adatoktól haladtam az általános feldolgozás felé és így alapoztam meg a szakirodalmi feldolgozás bemutatását és különböző érintett területek feldolgozásának jelentőségét.

### 2.1. Repülőterek fogalma és csoportosítása, különös tekintettel a regionális repülőterekre

A repülőterek fogalmára és alaprendeltetésére a szakirodalom eltérő meghatározást ad, attól függően, hogy polgári vagy katonai rendeltetésű repülőterekről van szó. Kutatásom a Debreceni repülőtérrel kapcsolatos és mivel ez (már) nem katonai rendeltetésű repülőtér, ezért nem erre a csoportra térek ki az irodalmi feldolgozás során. A katonai repülőterekről, azok szerepéről és infrastruktúrájáról olvashatunk HORVÁTH (2009), HANGYÁL (2017), és DRUZSIN (2018) publikációiban. Mivel kutatásom helyszíne a Debreceni Repülőtér, ami jelenleg nyilvános nemzetközi polgári repülőtérként működik ezért fontos tisztázni a polgári repülőterek fogalmát és alaprendeltetésüket. Arról, hogy hogyan vált az egykori szovjet katonai repülőtérből egy

állandó határátkelő hellyel rendelkező nemzetközi repülőtér KÁDÁR-KOZMA (2011) vizsgálta és mutatta be részletesen.

A repülőtér, vagy más néven légikötő fogalma, nem más, mint szárazföldön vagy vízen kijelölt terület (beleértve valamennyi épületet, felszerelést és berendezést is), amely egészében vagy részben légi járművek indulására és érkezésére, valamint felszíni mozgására szolgál (REPÜLÉSI LEXIKON, 1991). Alaprendeltetésük szerint a polgári repülőterek biztosítják a különböző típusú, fajtájú és kategóriájú polgári légi járművek fogadásának, indításának, karbantartásának, tárolásának, javításának és ismételt feladatra történő felkészítésének feltételeit. Emellett, rendelkeznek a személy- és áruforgalom zavartalan lebonyolításához, a különböző repülési funkciók és feladatok ellátáshoz szükséges létesítményekkel, a leszálló, jelző és irányítóberendezésekkel, továbbá felelős azok működőképességéért, a repülőtér rendjéért, biztonságos üzemeltetéséért, továbbá külső és belső védelméért (TÓTH, 2012).

A repülőterek csoportosítása és klaszterekbe sorolása azért fontos, mert lehetőséget nyújt összehasonlító elemzések elvégzéséhez, valamint vizsgálni lehet a repülőterek szolgáltatásainak minőségét egy esetleges teljesítmény benchmarking vizsgálathoz. Az elmúlt időszakban több vizsgálat is foglalkozott a repülőtéri terminál szolgáltatások minőségének vizsgálatával, viszont nem volt lehetőség megfelelő, összehasonlítható adatok összegyűjtésére és így egy standard teljesítmény kritérium meghatározására, ami minden repülőtéren alkalmazható lenne (ADIKARIWATTAGE at al., 2012).

A szolgáltatások minőség benchmarkingja egy további terület, ami összehasonlítható csoportokat igényel, annak érdekében, hogy egy hatékony benchmarkot határoljon le a vizsgálat során (KOZAK, 2002). Az olyan intézmények, mint az IATA (International Air Transport Association – Légiközlekedés Nemzetközi Egyesülete) vagy az ACI (Airport Council International – Repülőterek Nemzetközi Bizottsága) önállóan szokták elvégezni a repülőterek szolgáltatásminőségi feltérképezését és ez alapján a rangsort, az alkalmazott teljesítmény indikátorokra támaszkodva. Viszont, egyik intézménynek sincs egy általánosságban használatos módszere a repülőterek osztályokba sorolására, amit alkalmazni lehetne a felmérésben résztvevő repülőterek kiválasztására. A repülőterek csoportosítása területén MALIGHETTI és munkatársai (2009) klaszter analízist alkalmaztak, 467 európai repülőtérrel soroltak klaszterekbe, hogy meghatározzák a hálózatban betöltött stratégiai szerepüket. MADAS és ZOGRAFOS (2008) hasonlóképp ezt a technikát alkalmazta 52 európai repülőtérre, hogy meghatározzák a különböző repülőtereket a kapacitásuk alapján. SARKIS és TALLURI (2004) szintén klaszter elemzést alkalmazott a repülőterek benchmarkingja során, de ők a repülőterek operatív hatékonyságát vették alapul a vizsgálatukban. BURGHOUWT és

HAKFOORT (2001) pedig az európai repülőtereket az átlagos ülés kapacitás, a desztinációk átlagos száma és az interkontinentális desztinációk átlagos száma alapján alakították ki a klasztereket. Amennyiben a fenti kutatásba bevonták volna Magyarországot is és a Debreceni repülőtér olyan fejlettségi szinttel és utasforgalommal rendelkezett volna, mint amit 2017-es adatot mutatnak, akkor a magyar regionális repülőtér is ebbe a csoportosításba tartozna.

A fenti kutatásokon kívül a repülőterek csoportosítására több fajta, eltérő kategória született az elmúlt években, amelyek közé a vizsgálat tárgyát képző Airport Debrecen is be lehet sorolni. Számos szempont szerint lehet csoportosítani a repülőtereket attól függően, hogy a csoportosítás milyen célt szolgál. ADIKARIWATTAGE társaival (2012) a nemzetközi szakirodalom tanulmányozásának eredményeként következő négy csoportosítási kritériumot említi:

1. Működési kapacitás szerinti csoportosítás az éves utasforgalom szempontjából (EUROPEAN UNION, 2005; US FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION, 2010)
2. Funkcionális szerep alapján (interkontinentális hub, regionális, szabadidős desztináció) (GRAHAM, 1998; MALIGHETTI és munkatársai, 2009)
3. Földrajzi lokáció alapján (nemzeti és regionális) (TRANSPORT CANADA, 2010, YAO-YANG, 2008)
4. Repülőterek közötti versengés alapján (AIR TRANSPORT GROUP, 2002).

Ezekből a vizsgálat szempontjából kettőnek van jelentősége. Az első az Európai Bizottság által 2005-ben meghatározott csoportosítás (EC2005/C 312/01 15§), amely a repülőtereket a fejlesztések érdekében a következő négy osztályba sorolta:

- „A”: Az első osztályt a nagyvárosi repülőterek alkotják, amelyeknek az évi utasforgalma magasabb 10 millió főnél. Ezeknek a repülőtereknek az összesített utasforgalma adja az európai utasforgalom 65%-át alkotja.
- „B”: A második osztályt a nemzeti repülőterek alkotják, amelyeknek az évi utasforgalma meghaladja az 5 millió főt, de kevesebb 10 milliónál. A nemzeti repülőterek összesített utasforgalma képezi az európai utasforgalom 14%-át.
- „C”: A harmadik osztályba a nagy regionális repülőterek tartoznak, amelyek éves utasforgalma meghaladja az egymillió főt, de kevesebb, mint 5 millió. A nagy regionális repülőterek utasforgalma alkotja az európai utasforgalom 17%-át.
- „D”: A negyedik osztályba tartoznak a kis regionális repülőterek, amelyek éves utasforgalma kevesebb, mint egy millió utas. Az európai utasforgalom 4%-a a kis regionális repülőtereken valósul meg.

A második csoportosítás, amit ismertetek TIBOLDI (2008/B) nemzetközi szakirodalom alapján elkészített repülőtér csoportosítása. A következő három repülőtér osztályt határozta meg:

- Mega/Major HUB repülőtéralkotják az első csoportot. A HUB repülőterek egyik fő jellemzője, hogy az éves utasforgalom – érkező és induló utasok együttesen – meghaladja az évi 50 milliós utas számot. Az ebbe a csoportba tartozó repülőterekről egy évben több mint 300 különböző desztináció elérhető. Elhelyezkedésük alapján nagyvárosok közelében találhatóak meg. A leszállópályák hosszúságát tekintve minimum két darab 3000 méternél hosszabb pályával rendelkeznek. Európában ezeknek a feltételeknek például a London Heathrow, Paris C. de Gaulle és a Frankfurt am Main repülőterek felelnek meg.
- Másodlagos HUB Nemzetközi repülőtéralkotják a második csoportot. A nemzetközi repülőterek éves utasforgalma meghaladja a 2 millió főt, de kevesebb, mint 15 millió. A desztinációk száma alapján kevesebb, mint 200 különböző desztináció érhető el egy évben a nemzetközi repülőterekről. A leszállópályák hosszúságát tekintve legalább egy darab 2500 m-nél hosszabb pályával rendelkeznek. Ezek a repülőterek 1-2 milliós városok közelében találhatóak.
- Regionális repülőtéralkotják a harmadik csoportot. A regionális repülőterek utasforgalma évente meghaladja a 100 ezer főt, de kevesebb, mint 2 millió fő. A városból elérhető desztinációk száma kevesebb, mint 15. Általában egy darab 2000-2500 méter közötti leszállópályával rendelkeznek ezek a repülőterek. Elhelyezkedésüket tekintve 0,5 millió lakosság alatti város közelében találhatóak. Magas kölcsönhatás figyelhető meg a régió és a repülőtér között, vagyis ezek a repülőterek sokkal erősebb függőségi viszonyban vannak a régió gazdaságával, ami lehet turisztikai és gazdasági jellegű egyaránt.

KRAMER (1990) megállapítása alapján a regionális repülőtereket az alacsonyabb utasszám különbözteti meg a nagyobbaktól. Az utasszám és a régió növekedése között párhuzam vonható, amelynek köszönhetően a regionálisok nemzetközi repülőtérre fejlődhetnek. Egy további definíció szerint az engedélyeztetésük alapján lehetnek repülőterek, vagy leszállóterek. Technikai felszereltségük alapján eltérőek, részben vagy egyáltalán nem felszerelve a leszállást megkönnyítő rendszerrel. A légi közlekedési hálózatban betöltött szerepük alapján fogadhatnak menetrend szerinti és charterjáratokat, elsősorban kisebb repülőgépek regionális forgalmában (WILTHIRE, 2013; MAUER, 2006).

A csoportosítások és fogalmi meghatározások alapján a Debreceni repülőtér a regionális repülőterek csoportjába sorolható, mivel:

- Az éves utasszám 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, elérte a 130 ezer főt - 2014-ben 150 ezer főt - míg 2012-ben csak 50 ezer utasa volt a légikikötőnek. 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 2018-as terv, hogy az utasok száma elérje a 350 ezret, amit a Wizz Air Debrecenben állomásozó bázisgépére, a Lufthansa City Line menetrend szerinti járataira, valamint a nyári charter forgalomra alapoznak.
- Kevesebb, mint 15 elérhető desztinációval rendelkezik: menetrend szerint járatokkal, heti rendszerességgel London és Eindhoven érhető el a repülőtérrel. A reptér 2014-ben megvalósított forgalma a londoni és eindhoveni járatoknak köszönhető (megközelítőleg 125 ezer fő), a többi pedig a nyári chartereknek és az üzleti kisgépes utazásoknak (25 ezer fő). A 2017-es és 2016-os növekedés a további új, menetrend szerint közlekedő járatoknak az eredménye, London és Eindhoven mellett elérhető Malmö, Milánó, Moszkva, Párizs, Tel-Aviv, München, továbbá a nyári charter járatok száma és desztinációi is bővülnek. A menetrendszerinti járatok száma 2018-ban is 15 alatti.
- Két egymással, párhuzamos futópályával rendelkezik, középvonaluk távolsága 160 méter. A leszállópályák közül csak az egyik üzemel, melynek hosszúsága 2500 méter, 40 méter széles.

A repülőtér elhelyezkedését tekintve fél milliótól kevesebb lakosságú város mellett található. A 2010-es adatok alapján Debrecen város lakossága 207 643 fő volt.

#### ***2.1.1. A légi közlekedés stratégiai - gazdasági szerepe és régiófejlesztő hatása***

Napjainkban az idő értéke egyre növekszik, az áru fuvarozás, az üzleti célú utak, de a turizmus szempontjából is fontos tényező a gyorsaság és a könnyű elérhetőség. A légi közlekedés hozzájárul egy adott ország GDP-jéhez és a nemzeti jövedelemtermeléshez, nemzetgazdasági szempontból pedig az egyik leghatékonyabb értékteremtő tevékenységek köré tartozik (FAA, 2012; GAO, 2013; SOWAER, 2012). A gazdaságra nézve viszont közvetlen hasznánál jóval fontosabb az áttételes, közvetett haszna, azáltal, hogy lehetővé tesz és előmozdít más gazdasági

tevékenységeket. Ez alapján elmondható, hogy a légi közlekedés és a gazdaság egyértelmű kölcsönhatásban van egymással. Általános érvénnyel igaz ERDŐSI (2000, p. 139) megállapítása, mi szerint:

*„minél fejlettebb a légi közlekedés, annál nagyobb mértékben járulhat hozzá a gazdasági fejlődéshez, és minél magasabb szinten áll egy ország gazdasági-társadalmi szempontból, annál színvonalasabb a légi közlekedése.”*

Ebből is látszik, hogy a gazdaságélénkítésben a légi közlekedési infrastrukturális beruházásoknak és azok multiplikátor hatásainak alapvető szerepe van.

A szakirodalmi feldolgozás ezen részében a célom a következő kérdések megválaszolása:

- Miben nyilvánul meg a repülőterek stratégiai és gazdasági szerepe?
- Miért érdemes figyelmet fordítani a regionális repülőterekre?
- Milyen előnyöket nyújthat egy repülőtér egy régióknak?
- Miért fontos a Debreceni Repülőtér fejlődése?

SZABÓ és TÓTH (2013) szerint a repülőtereknek fontos stratégiai szerepük van egy ország életében, mivel jelenlétük kihat a gazdaság fejlődésére, szükség van rájuk a katonai védelem és a hadipar területén és ugyanakkor befolyásolják a környezetükben lévő területek infrastruktúrájának fejlesztését és így az ott élők foglalkoztatási és szociális helyzetét. A nemzetközi tanulmányok alapján (ACRP, 2015; BREIDENBACH, 2015; SOWAER, 2012; GAO, 2013) egy repülőtér stratégiai szerepe, többek között, az alábbi három pontban foglalható össze a teljesség igénye nélkül:

1. Nincs modern gazdasági, ipari légiközlekedés korszerű repülőgépgyártás nélkül – ehhez hozzá tartoznak a hálózatok, légikikötők, infrastruktúrák és szolgáltatások egyaránt. A repülés területén alkalmazott csúcstechnológia az ipar fejlődésének katalizátora.
2. Egy ország gazdasági fejlődését nagyban befolyásolja a területén működő légiközlekedés hatékonysága és nemzetközi szerepe. Például 1 millió utas szállítását 1100 ember, közvetve további 4500 ember végzi. Ebből is látszik, milyen komoly munkahelyteremtő szerepe lehet egy repülőtérnek (KASARDA, 2013; ROHÁCS, 2013).
3. A légi úton történő utas és áruszállítás fejlettsége, hatékonysága, pozitívan befolyásolja egy adott ország kereskedelmét, a termelés fejlesztését és ezáltal hozzájárul az adott ország GDP növekedéséhez (ROHÁCS, 2013; ERDŐSI, 2005).

Egy repülőtér létesítése, megépítése, a repülőtér környező településeinek életére pozitív gazdasági hatást gyakorol, mivel az építéssel egyidőben megkezdődik a terület infrastruktúrájának fejlesztése. Az üzemeltetés és fejlesztés során bővül a szolgáltatások

területe és egyre nagyobb az igény a környező beszállítások iránt. A terület közlekedési rendszerének fejlődése pedig maga után vonja az ipar fejlesztését és a beruházások számának növekedését (JOHN, 2013; ATAG, 2004).

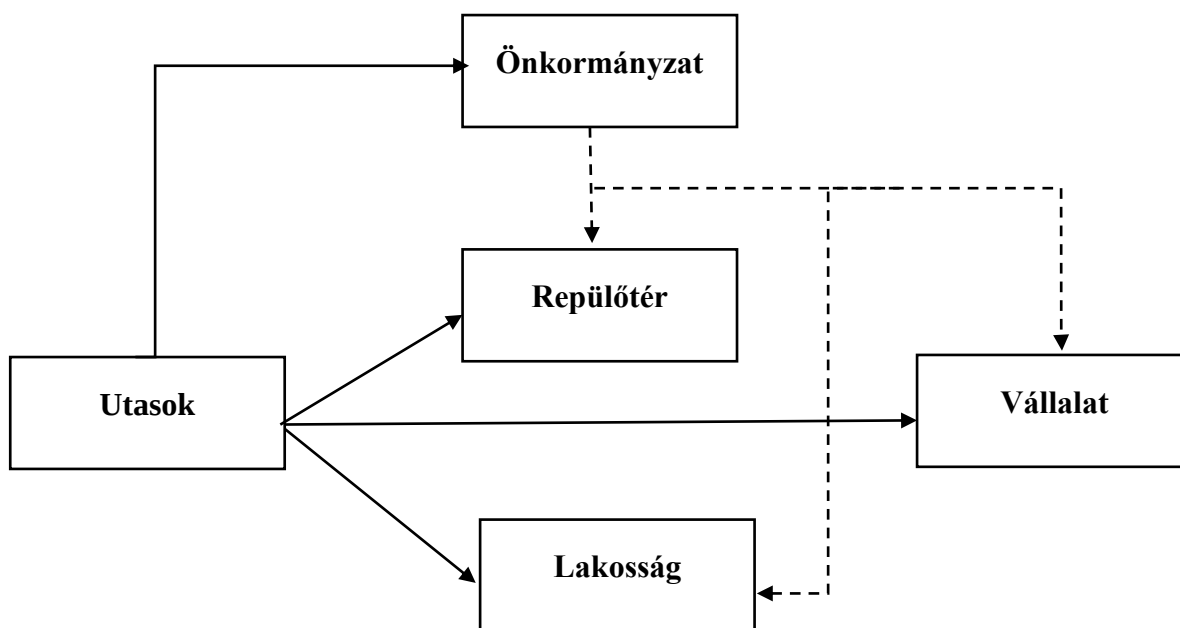
A repülőtéri beruházások mind a közvetlen foglalkoztatás, mind pedig a közvetett multiplikátor hatások miatt különleges jelentőségűek (PÉCSEK, 2008). Elősegíti és hatékonyabbá teszi a kereskedelmet és a turizmust, megkönnyíti az újabb piacok elérését, meggyorsítja a javak, eszmék cseréjét. Az üzleti, szakmai utak esetében a partnerhez való gyors eljutás a repülés magas költségei ellenére is számos előnyhöz juttathatja a feleket (PINTÉR, 2009). A mobilitásnak köszönhetően a nemzetközi munkamegosztáson alapuló, új üzletszervezési módszerek terjedtek el világszerte. Pozitív hatásai között említhető még a turizmus fellendülése, különösen a fapados légitársaságok népszerűségének köszönhetően. A könnyű és relatív olcsó helyváltoztatás miatt a szabadidő eltöltésének terén is egyre fontosabbá válik a légi közlekedés (MASON, 2001; ELFAA, 2004; NAGY, 2008.).

Mivel a légi közlekedés sokkal ritkább hálózatot képez, mint a közúti vagy vasúti közlekedés, területfejlesztő hatásának jellemzői is alapvetően különböznek a szárazföldi közlekedéstől (ERDŐSI, 2007; HORVÁTH, 2005; SOÓKI-TÓTH, 2013). A repülőterek száma érthető módon kevesebb, mint a vasútállomások száma, nem is beszélve a közúti közlekedés végtelen számú induló és érkező pontjáról (ERDŐSI, 1998). Éppen ezért egy repülőtér hatása sokkal összetettebb. Nem elég csupán gazdasági hatásokról beszélni, sokszor kulturális és társadalmi hatások legalább ilyen fontosak lehetnek. Amikor egy város közelében egy közhasználatú – polgári – repülőtér kezd működni, az egészen új lehetőségeket teremt.

Egy adott régió fejlődése elsősorban a jó megközelíthetőségtől függ. REYNOLDS-FEIGHAN és MCLAY(2006) a megközelíthetőséget, mint elérhetőséget úgy határozta meg, mint egy lokáció kapacitása arra, hogy más lokációról elérhető legyen. Új járatok bevezetésével a régióban növelik a légi közlekedési hálózatot és fejlődik mindkét végponton a potenciális utasok hozzáférése. Oda áramlik a tőke, oda települnek a gyárak, ahonnan a megtermelt árut könnyen és gyorsan el lehet szállítani és oda mennek a turisták is, ahova közúton vagy légi úton kényelmesen és gyorsan el lehet jutni.

LENGYEL és RECHNITZER (2004) megállapítása szerint a regionális gazdaságtannal foglalkozó szakemberek a makrogazdasági hatás mérésére Keynes megközelítését alkalmazzák, mivel ez a legalkalmasabb módja a regionális jövedelem mérésének. A megközelítés szerint a régióban keletkező jövedelemre öt tényező van kihatással: a fogyasztás, a kormányzati kiadások, a beruházások, az export és az import nagysága. A régióban keletkező reáljövedelem növekedéséhez egy repülőtér aktívan a pótlólagos fogyasztás generálásával - ami

nem más, mint a beérkező turisták illetve az üzleti utasforgalom által generált fogyasztás – járul hozzá. A regionális repülőterek mikro gazdasági hatásának mérésére TIBOLDI (2008/B) egy ötszereplős modellt alkalmazott, amelyben külön-külön vizsgálja a gazdaság szereplőit. A régióba érkező utasok különböző szolgáltatásokat vesznek igénybe, vagy a közjavak fogyasztása során kerülnek kapcsolatba az önkormányzattal, repülőtérrel, vállalati szegmenssel és a helyi lakossággal is. Az 1. ábra mutatja be a régióba repülővel érkező utasok kapcsolatrendszerét. Mikro szinten az egyes utasok által jelentkező kereslet kiszolgálói elsődlegesen a repülőtér, a vállalat és a lakossági szegmens. Abban az esetben, ha az utasok nem tudják megvásárolni a keresett szolgáltatásokat, vagy a piaci ártól magasabb ezeknek a szolgáltatásoknak az ára, vagy nem megfelelő minőséget képviselnek ezek a szolgáltatások, akkor a régióba látogatók csalódottan, elégedetlenül fognak távozni, ami végül vezethet a csökkenő utas számhoz és csökkenő árbevételhez. Ebben az értelmezésben egy repülőtér is szolgáltatóként van jelen, mivel a repülőtérnek is vannak szolgáltatásai.

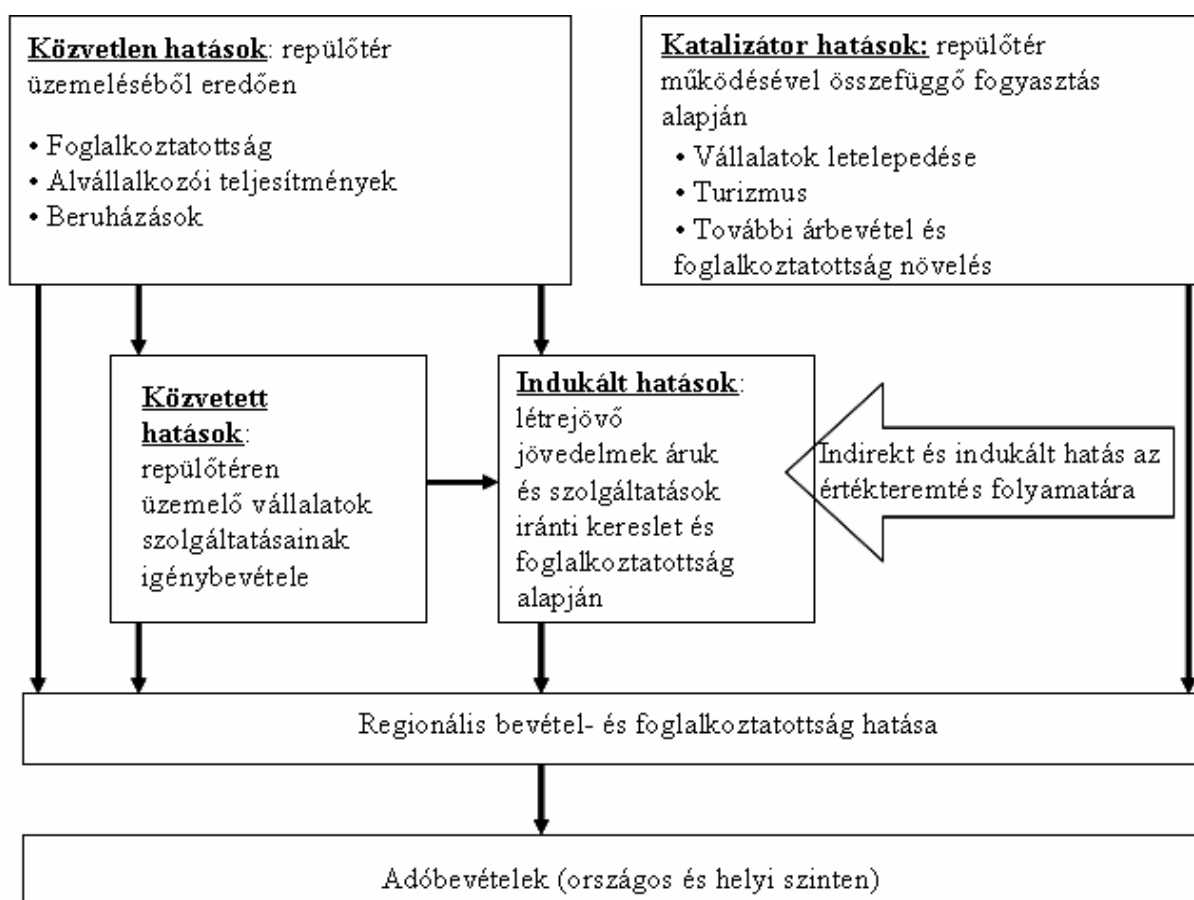


**1. ábra: A regionális repülőtér mikrokörnyezete**

*Forrás: TIBOLDI (2008/B)*

Kutatások bizonyítják, hogy erős kapcsolat létezik a szolgáltatások minősége és a fogyasztói szándék között. A szolgáltatások minősége közvetlen és/vagy közvetett hatást gyakorol a fogyasztói hajlandóságra a fogyasztói elégedettségen keresztül (ZEITHAML ET. AL, 1996; CRONIN ET. AL, 2000). VERES és társai (2011) véleménye szerint egy reptér „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 2. ábra mutatja be GRAHAM (2001) kutatásai alapján meghatározott modellt, amely a mikro és makrogazdasági hatásokat együttesen tartalmazza. A közvetlen hatások egyrészt a repülőtér fejlesztéséből eredő befektetések, másrészt a repülőtér működéséből származó hatások. Ezek a repülőtér üzemeltetéséből erednek, mint a foglalkoztatottság, beruházások és az alvállalkozási teljesítmények. Az indirekt vagyis közvetett hatások a repülőtér működéséhez szorosan kapcsolódó és szolgáltatásait igénybe vevő, de nem a repülőtéren jelentkező költségek. Ilyen költség az utasok költsége a városban tartózkodásuk alatt, a repülőtér beszállítóinak a költsége vagy a repülőtéren bérlemény formájában üzemelő partnerek reptéren kívüli kiadásai.



**2. ábra: Repülőtér közgazdasági hatása**

*Forrás: GRAHAM, 2001*

A katalizátor hatások a repülőtér működésével összefüggésben jönnek létre, például a repülőtér új vállalatokat vonz magával, ami a foglalkoztatottság növelésével jár együtt, ami végeredményként növeli a város gazdasági teljesítményét. KLOPHAUS (2006) kutatásai alapján arra a hasonló megállapításokra jutott, miszerint a közvetlen, közvetett és az indukált hatások eredője a repülőtéri tevékenységek és szolgáltatások. Katalizátor hatás alatt pedig a régió egyszerűbb megközelítését érti, amely a légi közlekedés működésének eredménye.

A kisebb regionális repterek esetében a foglalkoztatás és a bevételi hatások mellett ki kell emelni, hogy a repülőterek környezete vonzó telephelyé válik a vállalkozások számára (SMYTH; 2012). Azáltal, hogy egy város közelében repülőtér kezd működni, új helyzetet teremt a környék vállalkozásai számára az elérhetőség tekintetében. A külföldi befektetők körében a telephelyválasztás során egyértelműen előnnyel rendelkeznek azok a települések, amelyek repülőtér közelében találhatóak. A fentiekben leírtak miatt a fejlett országok modern repülőtereit ipari parkok veszik körül modern létesítményeikkel (SOÓKI-TÓTH, 2013). Különösen az elektrotechnika, számítástechnika, finomgép és műszergyártás, különböző tanácsadások vonzódnak a légi közlekedéshez. Az ipari struktúra váltáshoz, az új, innovatív termékek és termelési módok kibontakozásához sokkal nagyobb mértékben hozzájárult a légi közlekedés, mint bármely más közlekedési ág. (ERDŐSI, 1998)

Regionális gazdasági hatásként talán a legfontosabb a foglalkoztatás (PÉCSEK, 2008). A repülőterek a legmunkaigényesebb munkahelyek közé tartoznak, sok élő munkát igényelnek. A foglalkoztatottak száma a kiszolgált utasok számával van összefüggésben. Az ACI (*Airports Council International*) 2004-ben 59 európai repülőteret bevonva végzett egy felmérést, amely alapján megállapították, hogy szoros összefüggés fedezhető fel egy regionális repülőtér utasszáma és a régió foglalkoztatottsága között. Számszerűen a jelentésben arra a megállapításra jutottak, hogy minden 1 millió utas után 1000 új munkahely jön létre közvetlenül a repülőtéren, valamint 2100 munkahely nemzeti szinten és további 1600 munkahely a régióban. Az új munkahelyeknek köszönhetően lehetőség van a munkanélküliség csökkentésére, hiszen növekszik a kereslet a munkaerő iránt és javul a szolgáltatások minősége

### **2.1.2. A Debreceni Repülőtér fejlesztésének szükségessége**

A Debreceni Repülőtér 2014-ben 150 ezer főt elérő utasforgalmat valósított meg. A repülőtér üzemeltetése és az utasok kiszolgálása érdekében a repülőtéren új munkahelyek keletkeztek a határőrök, biztonsági ellenőrök, utas kiszolgálást és jegykezelést, takarítást, repülőgép földi kiszolgálását végző személyzet számára. A 2. táblázat mutatja be az Airport Debrecen foglalkoztatottjai számának alakulását 2010 és 2015 között. Látható, hogy 2012 óta növekedés tapasztalható a foglalkoztatottak számának alakulásában, ami a menetrendszerinti járatok és a kapacitás növekedésnek könyvelhető el.

A nemzetközi repülőterek esetében, mint amilyen a debreceni is, fontos, hogy a foglalkoztatottak jól beszéljenek idegen nyelveket. A repülőteret üzemeltető társaság saját munkavállalóin kívül nem szabad megfélemlíteni a kitelepített hatóságok – rendőrség, határőrség, vám és pénzügyőrség – munkatársairól, valamint az egyéb repülőtéren megjelenő cégek alkalmazottairól sem. Legyen szó akár a repülőtér vendéglátóegységeiben, üzleteiben

dolgozókról, akár az utasokat a reptérre szállító taxi illetve buszsofőrökről vagy a biztonsági személyzetről.

**2. táblázat: Az Airport Debrecen foglalkoztatottjai számának alakulása 2010-2015 között, fő**

|                         | 2010.     | 2011.     | 2012.     | 2013.     | 2014.     | 2015.      |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Szolgálat               | létszám   | létszám   | létszám   | létszám   | létszám   | létszám    |
| repülőgép kiszolgálók   | 7         | 7         | 14        | 14        | 14        | 21         |
| utaskezelők             | 5         | 5         | 10        | 10        | 10        | 18         |
| takarítók               | 3         | 3         | 4         | 4         | 4         | 6          |
| előtér ügyelet          | 4         | 4         | 4         | 4         | 4         | 5          |
| toronyszolgálat         | 2         | 2         | 2         | 2         | 4         | 4          |
| NAV                     | 2         | 2         | 2         | 2         | 2         | 2          |
| fegyveres biztonsági őr | 27        | 27        | 27        | 27        | 27        | 27         |
| tűzoltók                | 5         | 5         | 5         | 5         | 5         | 45         |
| adminisztráció          | 2         | 2         | 2         | 2         | 2         | 3          |
| utasbiztonság           | 10        | 10        | 20        | 20        | 20        | 48         |
| <b>összesen</b>         | <b>67</b> | <b>67</b> | <b>90</b> | <b>90</b> | <b>92</b> | <b>179</b> |
|                         |           |           |           |           |           |            |

*Forrás: AIRPORT DEBRECEN, 2016*

További munkahelyeket biztosít az utasok által igényelt taxi szolgáltatás és a városi transzfer autóbusz üzemeltetése. Mivel még csak három év telt el az új menetrendszerinti járat, mint a repülőtér új szolgáltatásának működése óta, ezért pontos számszerű adatok még nem állnak rendelkezésre. A jövőben célszerűvé és indokolttá válik az említett mutatószámok vizsgálata.

A repülőterek az infrastruktúra részeként a fentiekben leírtak alapján hatással vannak az adott régióra és az ott található vállalkozások teljesítményére. A hatások kiterjedését befolyásolja, hogy hány és milyen város érhető el közvetlenül és hogy milyen intenzív a forgalom. Egy adott repülőtér nemzetközi légi közlekedésben betöltött szerepét két viszonyszám alapján lehet érzékeltetni. Az egyik a repülőgépen utazók számát és a régióban foglalkoztatottak számára vetítve kapott viszonyszám, a másik pedig az adott repülőtérrel közvetlenül elérhető külföldi célok száma. REYNOLDS-FEIGHMAN és MCLAY(2006) szerint a menetrendszerinti járatok kiszélesítik a teret, ahol fogyasztók és a helyi vállalkozások kapcsolatot teremthetnek és gazdasági és társadalmi aktivitásokat hoznak létre. A repülőtér, mint vállalat közvetlen hatásai és a repülőtér, mint közlekedési szolgáltatást nyújtó létesítmény közvetett hatásai nem mindig határolhatók el egymástól.

A bemutatott két modell illetve ACI (Airports Council International) felmérése rámutat az utasszám, valamint az repülőtér utasai és a további gazdasági szereplők – lakosság, vállalati szféra, önkormányzat, repülőtér – között lezajló interakció fontosságára. Repülőtér konkrét hatásainak vizsgálatára addig nincs lehetőség, amíg nem ismerjük meg az utasok körét és az általuk igénybe vett szolgáltatásokat.

A Debreceni repülőtér forgalmának kezdete az 1930-as évekre tehető vissza. A repülőtér 84 éves történelmének főbb eseményei a következők voltak:

- 1930-ban szállt fel az első hivatalos járat, célja postai küldemények szállítása volt
- II. Világháború alatt magyar légierő bombázóinak hadi támaszpontjaként szolgált
- 1945-1990: Szovjet katonai repülőtérként működött
- 1994: Debrecen Önkormányzata megvásárolta
- 2001: Megkapta a nemzetközi forgalmi státuszt és a nyilvános kereskedelmi jogot
- 2004: Magyarország első regionális repülőtereként nemzetközi repülőtérnek nyilvánították ki és ezzel egyidejűleg állandó határátkelőhely és hivatalos vámhatósági útvonal létesült
- 2008: Az üzemeltetést egy magán cég vette át, a Xanga Holding Kft, amely komplex nagyszabású fejlesztési programot indított el
- 2012 júniusától folyamatos menetrendszerinti forgalom kezdődött meg London - Luton és Debrecen között

Az elmúlt időszakban megkezdődött az áruszállítás fejlesztése is. Ebből a célból felépítettek egy több csarnokból álló trimodális központot a repülőtér közvetlen környezetében, valamint sor került a vasúti összeköttetés kiépítésére is.

A Debreceni Repülőtér utasforgalma növekvő, ami a menetrendszerinti Wizz Air járatoknak köszönhető. Az 3. táblázat mutatja be a 2012-es és 2013-as utasforgalomi adatokat.

**3. táblázat: A Debreceni Repülőtér utasforgalma 2012-2013-ban (fő/hónap)**

|             | I.   | II.  | III. | IV.   | V.    | VI.   | VII.  | VIII. | IX.  | X.   | XI.  | XII. | Össz.. |
|-------------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|--------|
| <b>2012</b> | 33   | 36   | 52   | 355   | 857   | 4660  | 9960  | 10470 | 7347 | 4019 | 3862 | 6095 | 47746  |
| <b>2013</b> | 7693 | 6971 | 8381 | 11139 | 11420 | 11020 | 12385 | 12484 | 9128 | 8799 | 7601 | 7320 | 114341 |

*Forrás: Debreceni Repülőtér adatai alapján SAJÁT szerkesztés*

A repülőtér személyforgalmi adatai alapján elkészült táblázatban összefoglalt adatok rámutatnak, hogy az új járatoknak köszönhetően az utasforgalom ugrásszerűen megnövekedett már egy hónap elteltével. A 2013-as év végére az éves utasforgalom – a Charter járatok forgalmát figyelmen kívül hagyva – már meghaladta a százezer főt. A 2013-as növekedés nem állt meg, 2015-ben az utasok száma elérte a 200 000 főt, és 2016-ban tovább növekedett, csaknem 300 000 főre. 2017-ben több, mint 318 000 légi utas használta a repülőteret és annak szolgáltatását, és ez növekedés a 2016-os évhez képest 12 százalékos volt, ami egy év alatt 33 784 utassal jelent többet. 2017 decemberében 22 400 utas fordult meg a repülőtéren, ami a 2013-as 7320 fő tekintetében megtriplázódott.

## 2.2. Szolgáltatások értelmezése, szakirodalmi meghatározása

A szolgáltatások fogalmát tekintve számos definíció született az utóbbi évtizedekben, mivel egy heterogén fogalomról van szó, amelynek nagy a lefedettsége és szerteágazódása. Ezt mi sem bizonyítja jobban, mint hogy szolgáltatásnak minősül például egy on-line internetes repülőjegy foglalás, egy foghúzás vagy egy pénzügyi/üzleti tanácsadás igénybevétele is. A szolgáltatások további elnevezéseivel, a tercier szektorral és az infrastruktúrával a szakirodalomban és a gyakorlatban is egyaránt találkozhatunk.

A szakirodalmi feldolgozás ezen részében elsődleges célom a következő kérdések rövid megválaszolása:

- Hogyan definiálható a szolgáltatás fogalma?
- Mik a legfőbb különbségek a termékek és szolgáltatások között?
- Milyen hatásai voltak a szolgáltató szektor térnyerésének?
- Mik a szolgáltatásmenedzsment legfőbb kutatási területei és a kik a legfőbb képviselői?

Több szerző a szolgáltatások tulajdonsága, jellemzői alapján próbálta meghatározni, hogy a szolgáltatás, mint fogalom, valójában mit is takar. Ezek közül emelem ki a (szerintem) legfontosabbakat következőkben.

KOTLER (2001) szerint a termékek egy speciális csoportját alkotják a szolgáltatások. A termék definíciója alapján „....termék mindaz, ami a piacon figyelemfelkeltés, megszerzés, felhasználás vagy fogyasztás céljából felkínálható, s amely valamilyen szükségletet vagy igényt elégít ki”. VÁGÁSI (2001) a szolgáltatásokat a problémamegoldó vagy szükségletkielégítő tevékenységként definiálta, amelynek folyamata során a szolgáltatások nem öltenek tárgyi formát. A KSH 2003. évi Szolgáltatások jegyzéke (I6) az alábbi definíciót alkalmazta: „Szolgáltatás olyan tevékenység eredménye, amely a szükségleteket jellemzően a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki; általában nem ölt anyagi-tárgyi formát, hanem a gazdasági egységek, objektumok, személyek állapotának hasznos megváltoztatásában, illetve megőrzésében nyilvánul meg.” VERES (2003) a szolgáltatásokat marketing szemléletű megközelítés alapján, úgy határozta meg, mint egy nem-fizikai természetű problémamegoldást. BAUER és társai (2007) a szolgáltatást egy igény szerinti értékalkotásként határozták meg, ami nem más, mint egy olyan teljesítmény, mely során a pénzmozgás eredményeként a vevő tulajdonában lévő tárgyon, vagy saját magán valamilyen változás megy végbe (karóra megjavítása, kozmetikai kezelés). KENESEI és KOLOS (2007) meghatározása alapján használt fogalom szerint a szolgáltatás egy megfoghatatlan teljesítmény, cselekvéssorozat, folyamat, amely nem okoz változást a tulajdonviszonyokban. Harry Beckwith a termék és a szolgáltatások különbségének leírásával próbálta meghatározni a szolgáltatásokat, ami szerint: „A termékeket

készítik; a szolgáltatásokat nyújtják. A termékeket használják, a szolgáltatásokat megtapasztalják. A termékeknek fizikai tulajdonságaik vannak, a szolgáltatások nem is léteznek, mielőtt megvesszük őket. A termékek személytelenek, a szolgáltatások ezzel szemben személyesek (PAPP-VÁRY, 2009).

### ***2.2.1. A szolgáltató szektor térnyerése***

Mivel, jelen disszertáció az egy repülőtérén és annak környezetében jelen levő és igénybe vehető szolgáltatásokat vizsgálja, amelyek tulajdonságaikat tekintve a hagyományos jellemvonásokkal rendelkeznek nagy részben, ezért a szolgáltató szektort, a teljesség igénye nélkül, a következőkben csak röviden mutatom be. Nem térek ki részletesen az újonnan megjelent szolgáltatás típusokra, a nemzeti kereskedelembe utóbbi években megjelent tudásintenzív szolgáltatásokra, valamint a különböző IT és SSC szolgáltató központokra. Viszont a szolgáltató szektor térnyerése, fejlődése, növekedése és a GDP-hez való hozzájárulása nem hagyható szó nélkül, ezért fontosnak ítélem meg rövid és lényegi bemutatását.

Egy ország általános fejlettségi színvonala és a szolgáltató ágazat fejlettsége szorosan összefüggenek egymással, úgy is fogalmazhatnánk, hogy a szolgáltatási szektor térnyerése a gazdasági fejlődése következményeként határozható meg. A fejlett országokban a szolgáltató ágazatok foglalkoztatják az alkalmazottak nagy hányadát, és a GDP-hez való hozzájárulásuk is kifejezetten jelentős. FISHER (1939) és CLARKE (1940) megalkotott modellje már a 20. század közepén rámutatott a szolgáltató szektor fontosságára, pontosabban arra, hogy a gazdasági fejlődés együtt jár a terciarizálódással, vagyis a szolgáltatások hozzáadottérték-arányának növekedésével. CHASE (2007) megfogalmazása szerint a szolgáltató szektor gazdasági fontossága kétségbevonhatatlan, ez a legnagyobb és a leggyorsabban növekvő szektora, nem csak az amerikai, de egyéb fejlett és ma már fejlődő országok gazdaságának egyaránt. 2005-ben a szolgáltatási szektor hozzájárulása a legtöbb OECD-országban a GDP kétharmada, háromnegyede volt, például csak párat kiemelve közülük: Franciaország 77%; Németország 69%; USA 76%; Japán 69,9%; Lengyelország 64,6%; Magyarország 65,6% (OECD, 2007).

Az 4. táblázat alapján megállapíthatjuk, hogy CHASE 2007-es állítása a 2014-es adatokra is igaz a GDP összetételét illetően, amelyhez a szolgáltató szektor hozzájárulása jelentősen nagyobb, mint a mezőgazdaságé vagy iparé.

2014-ben a szolgáltató szektorból származott a világ GDP-jének 63,5%-a. Az Amerikai Egyesült Államok (USA) az egyik legnagyobb szolgáltató ország, ahol a szolgáltató szektor 77,70%-ban járul hozzá az ország GDP termeléséhez. Továbbá, a szolgáltató szektor számít

legnagyobb szektornak 194 országban, 30 országban pedig több, mint 80% a tercier szektor hozzájárulása ország GDP-jéhez

**4. táblázat: GDP megoszlása nemzetgazdasági szinten szektorok szerint, a világ vezető országaiban 2014, \$ millió**

|    |               | Összesen         | Mezőgazdaság |       | Ipar      |         | Szolgáltatás |       |
|----|---------------|------------------|--------------|-------|-----------|---------|--------------|-------|
|    | Ország        | GDP<br>\$ millió | \$ millió    | %     | \$ millió | %       | \$ millió    | %     |
| 1  | USA           | 17 420 000       | 27 872       | 1,60  | 3 605 940 | 20,70   | 13 535 340   | 77,70 |
| 2  | Kína          | 10 360 000       | 1 004 920    | 9,70  | 4 548 040 | 43,90   | 4 807 040    | 46,40 |
| 3  | Japán         | 4 770 000        | 57 240       | 1,20  | 1 225 890 | 2507,00 | 3 486 870    | 73,10 |
| 4  | Németország   | 3 820 000        | 34 380       | 0,90  | 1 176 560 | 30,80   | 2 612 880    | 68,40 |
| 5  | Franciaország | 2 902 000        | 49 334       | 1,70  | 562 988   | 19,40   | 2 289 678    | 78,90 |
| 6  | UK            | 2 848 000        | 17 088       | 0,60  | 586 688   | 20,60   | 2 244 224    | 78,80 |
| 7  | Brazília      | 2 244 000        | 130 152      | 5,80  | 534 072   | 23,80   | 1 579 776    | 70,40 |
| 8  | Olaszország   | 2 129 000        | 46 838       | 2,20  | 508 831   | 36,30   | 1 573 331    | 73,90 |
| 9  | Oroszország   | 2 057 000        | 82 280       | 4,00  | 746 691   | 24,20   | 1 228 029    | 59,70 |
| 10 | India         | 2 048 000        | 366 592      | 17,90 | 495 616   | 28,20   | 1 185 792    | 57,90 |

*Forrás: CIA World factbook adatai alapján saját szerkesztés, 2016.*

A fentiekben már említést tettem róla, hogy a fejlett országokban a szolgáltató szektor alkalmazza a foglalkoztatottak nagy hányadát. Az 5. táblázat tartalmazza Magyarország foglalkoztatottjainak a számát, nemzetgazdasági szektorok szerinti megoszlását 2008 és 2015 között. A számokból látható, hogy a foglalkoztatottak több, mint 60%-át a szolgáltató szektor alkalmazza. körülbelül 30%-t az ipar és kevesebb, mint 5%-t a mezőgazdaság.

**5. táblázat: A foglalkoztatottak száma nemzetgazdasági szektorok szerint, Magyarországon (2008–2015) [1000 fő]**

| Évek | Mezőgazdaság |     | Ipar    |      | Szolgáltatás |      | Összesen |
|------|--------------|-----|---------|------|--------------|------|----------|
|      | fő           | %   | fő      | %    | fő           | %    |          |
| 2008 | 168,1        | 4,4 | 1 240,0 | 32,2 | 2 440,2      | 63,4 | 3 848,3  |
| 2009 | 174,9        | 4,7 | 1 167,4 | 31,1 | 2 405,6      | 64,2 | 3 747,8  |
| 2010 | 172,8        | 4,6 | 1 147,1 | 30,7 | 2 412,4      | 64,6 | 3 732,4  |
| 2011 | 184,6        | 4,9 | 1 161,2 | 30,9 | 2 413,2      | 64,2 | 3 759,0  |
| 2012 | 192,7        | 5,0 | 1 140,8 | 29,8 | 2 493,8      | 65,2 | 3 827,2  |
| 2013 | 184,6        | 4,7 | 1 165,1 | 29,9 | 2 543,1      | 65,3 | 3 892,8  |
| 2014 | 189,6        | 4,6 | 1 249,3 | 30,5 | 2 646,2      | 64,5 | 4 100,8  |
| 2015 | 203,2        | 4,8 | 1 273,2 | 30,2 | 2 727,3      | 64,8 | 4 210,5  |

*Forrás: KSH adatok alapján saját szerkesztés, 2016*

A szolgáltató ágazat bővülésében, fejlődésében VÁGÁSI (2001) szerint olyan gazdasági folyamatok, mint a termelékenység növekedése, a specializálódás, az innováció, a jövedelmek növekedése, közszükségletek, fogyasztói igények bővülése, valamint a globalizáció játszották a legnagyobb szerepet. SZALAVETZ (2002) és SZABÓ (2006) egyaránt úgy véli, hogy a szolgáltató szektor térnyerésének egyik legfontosabb megnyilvánulása a szektorközi határok elmosódásában, a vállalati tevékenységek átalakulásában és a feldolgozóipar tercielizálásában rejlik.

A 2000-es években több elemzés a szolgáltató szektor átalakulására hívta fel a figyelt. SZALAVETZ (2008), Hill 1977-es meghatározását, állította szembe az átalakulással kiváltott változásokkal. HILL szerint (1977) a szolgáltatások legfőbb jellemzője, hogy a fogyasztásuk és előállításuk időben egybeesik, ellentétben a termékekkel, ahol az értékesítés és felhasználás között, akár jelentős idő is eltelhet. Viszont, 30 év elteltével a szolgáltatások egy része olyan tulajdonságokkal jellemezhető, mint a termékek, például tárolhatók és előállításuk és fogyasztásuk tömeges. Ennek a változásnak köszönhetően a szolgáltatások egy része bekerülhetett a nemzetközi kereskedelemben (UNCTAD, 2004; SASS, 2008). Ugyanakkor elmondhatjuk azt is, hogy a hagyományos személyi szolgáltatások továbbra is klasszikus jellemvonásokkal rendelkeznek (PUGNO, 2006).

Mivel a szolgáltatások az európai gazdaság motorját képezik, ezért az Európai Unió létrehozta a szolgáltatási irányelvét, amelynek a fő célja a szolgáltatások kereskedelmének útjában álló akadályok felszámolása az EU-ban. Ez a következő három alapelv alapján valósul meg: szolgáltatásokat érintő közigazgatási eljárások egyszerűsítése, a szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók és vállalkozások jogainak erősítése, valamint az uniós országok közötti együttműködés fokozása (Európai Parlament és Tanács 2006/123/EK irányelve).

### ***2.2.2. Szolgáltatásmenedzsment megjelenése, főbb képviselői és kutatási területei***

Ebben a részben mutatom be a szolgáltatásmenedzsment legfontosabb kutatási előzményeit, amelyekről az évek során bebizonyosodott, hogy nagy hatással voltak ennek a tudományos területnek a kialakulására.

SMITH (1776) tett említést először a szolgáltatásokról, mint nem termelő gazdasági tevékenységekről a „Nemzetek gazdagsága” című művében. Valószínűsíthető, hogy ő volt az első, aki írt a nem termelői gazdasági tevékenységekről, ami végül a szolgáltató szektorra fejlődte ki magát. Közel két évszázaddal ezt követően, CHANDLER (1977) „A látható kéz” című könyvében (The Visible Hand) határozta meg a gazdasági tevékenységek fontossága alapján a szolgáltató szektort, mint egy nemzetgazdaság teljes egészének részét.

LEFFINGWELL (1917) alkalmazta először a Taylor féle tudományos menedzsment elveket a szolgáltatást végző vállalatok tevékenységeinél, mint például a bankoknál vagy a könyvelő cégeknél. Abban az időben, szerinte, a „tudományos menedzser” felelőssége az volt, hogy tanulmányozza az alkalmazottak napi rutinját, ez alapján kidolgozza a legegyszerűbb és leggyorsabb módját a feladatvégzésnek és kialakítson egy idő standardot a kiválasztott feladat teljesítésére. Mind Leffingwellnek, mind Taylornak, a tudományos vezetés nem mást jelentett, mint hogy egy olyan gyakorlati folyamatot állítson össze, amelyet egyszer megtanulnak az alkalmazottak, megjegyzik és mindenféle szituációban alkalmazni tudják az irodai mindennapokban.

A tudományos vezetés alkalmazásának próbálkozásait a szellemi munkások általánosan véve visszautasították, ellenálltak neki, tovább a szolgáltató szektorban uralkodó mérések és számszerűsítések nehézségeinek kihívásai még inkább megnehezítették a vezetők menedzserek dolgát a szolgáltatási folyamatok irányítását illetően. CHASE (2007) és munkatársai, valamint HEINEKE és DAVIS (2007): szerint ez volt a legfőbb oka annak, hogy a Taylorizmus alkalmazása a szolgáltató szektor dolgozói körében nem ért el olyan kiemelkedően sikeres eredményeket, mint a gyári munkásoknál.

Az 1960-as években a szolgáltatásokkal kapcsolatos kutatások legfőképp a gazdaságtan és az egészségügy területére összpontosultak. FUCHS (1965) a szolgáltató gazdaságot tanulmányozta, FELDSTEIN (1967) az egészségügyi szolgáltatások hatékonyságát vizsgálta, BAUMON ÉS BOWEN (1965) pedig az előadó művészet, mint szolgáltatás, jellemzőit vizsgálta. ABERNATHY, HERSEY (1972) és SPRAGUE (1973) termelés menedzsment kutatóként az egészségügyi ápolás, mint szolgáltatás lokáció és kapacitás problémáin dolgoztak.

A szolgáltató ipar területén uralkodó kereslet és kínálat összekapcsolásának fontosságára SASSER mutatott rá elsőként (1976), aki azt állította, hogy ami a szolgáltató iparágat legfőképpen megkülönbözteti a termelőtől, az nem más, mint a szolgáltatások közvetlensége és rendelkezésére állása. Más szóval, egy hamburgernek melegnek kell lennie, a hotel szobának elérhetőnek kell lennie akkor és ott, ahol az utazó el akarja foglalni, vagy a repülőgépen az ülés szabad kell, hogy legyen, amikor az utas repülni akar.

Mivel a szolgáltatás, mint fogalom igen sokrétű és változatos (*a szolgáltatás típusokat és csoportosítást később szemléltetem*) ezért nehéz meghatározni egy általánoságban alkalmazható elvet a szolgáltató folyamatok irányítását, szervezésére és marketing taktikák kialakítására.

CHASE (1978) alkotta meg a *fogyasztói kapcsolat modellt*, ami talán a legtöbbet és szélesebben idézett elmélet a szolgáltatásmenedzsment szakirodalmában. A fogyasztói

kapcsolat modell szerint egy szolgáltatás hatékonysága, a szolgáltató és a fogyasztó közötti kapcsolat mértékétől függ, más szóval, hogy milyen mértékben van jelen a fogyasztó a szolgáltatási folyamat során. Pontosítva, amennyiben alacsonyabb a direkt kapcsolat a fogyasztó és a szolgáltató rendszer között, nagyobb a valószínűsége annak, hogy a szolgáltatás hatékonyabb. Fordítva, ahol magas a direkt kapcsolat a fogyasztóval, kisebb a lehetőség arra, hogy magasabb hatékonyságot valósítsunk meg.

Viszont, ha a szolgáltatásokat a megfelelő dimenzió mentén csoportosítjuk, akkor ez lehetővé teszi a menedzsment irányelvek meghatározását. Ez volt LOVELOCK (1983) kiindulási pontja, aki a különböző szolgáltatási kategóriák speciális fókuszba helyezése mellett érvelt és *öt különböző* sémát javasolt a szolgáltatások megkülönböztetésére. Ezek a következők: a fogyasztóval létesített kapcsolat foka; a szolgáltatás végzés természete; a szolgáltatás testreszabásának mértéke, kereslet és kínálat természete, szolgáltatás végrehajtásának módja.

Hasonló elveket követve, SCHENNER (1986) egy szolgáltatás mátrixot dolgozott ki, aminek alapja a fogyasztó interakciójának és a szolgáltatás testreszabásának a mértéke az egyik oldalon, a másik oldalon pedig a munkaintenzitás fokának a mértéke található. Ez alapján a szolgáltatások következő négy típusát határozta meg: gyári szolgáltatások, bolti szolgáltatások, tömegszolgáltatások és professzionális szolgáltatások. A mátrix segítséget nyújt a vezetői kihívások jobb megértésében és a megfelelő stratégiák kidolgozásában, mind a négy csoport esetében.

A szolgáltatások csoportosítása mellett, szintén az 1980-as években jöttek rá a kutatók a szolgáltatások minőségének kulcsfontosságú szerepére (termékminőségre is). Amíg a minőséget a kézzelfogható termékeknél a piac határozta meg, a szolgáltatások minősége egy meghatározatlan fogalom volt és egy kiaknázatlan kutatási terület. Először PARASURAMAN, BERRY ÉS ZEITHAML (1985) tettek kísérletet a szolgáltatások minőségének meghatározására. Négy szolgáltató vállalatnál végeztek különböző vizsgálatokat, amelynek alapján kifejlesztették a szolgáltatás minőség modelljét, ami *GAP modell* néven vált ismerté. A modell szerint a fogyasztók azt értékelik, hogy mekkora a *különbség az elvárás és az érzékelés* között a szolgáltatás nyújtás során. A modell továbbfejlesztéseként, ZEITHMAN és PARASURAMAN (1990) fejlesztették ki pár év elteltével a *SERVQUAL* módszert, ami megkérdezési eszközként terjedt el a szolgáltatások és a marketing területén egyaránt.

MAISTER (1985) a vizsgálatai alapján két törvényszerűséget határozott meg. Az első a fogyasztó elvárását hasonlítja össze az észleléssel, amit a kapott, megtapasztalt szolgáltatás eredményez. Ha sikerül elérni, hogy az észlelt szolgáltatás jobb, mint az elvárás, akkor a fogyasztó *boldog fogyasztóként* fog távozni a szolgáltatás helyszínéről. A második törvény

szerint pedig, azt állította, hogy az első benyomás a legfontosabb, és kihatással van az összes többi szolgáltatási élményre. Ő tanulmányozta a sorban állás pszichológiai aspektusait.

HESKETT (1987) szintén a 80-as években dolgozta ki a *szolgáltatások stratégiai keretrendszerét*, ami magába foglalja a piaci célcsoport meghatározását, a szolgáltatás koncepció fejlesztését és a célcsoport szükségleteinek kielégítését. Kutatásai során tanulmányozta a vezető vállalkozások tapasztalatait azért, hogy ezek alapján felvázolja a legsikeresebb stratégiákat, amelyek közül fontos kiemelni a Southwest Airlines példáját. HART (1990) munkatársaival, az *elégedetlen fogyasztót* tanulmányozták, mivel a szolgáltatási folyamatok, a humán erőforrás magasfokú jelenléte miatt nem „tökéletesek”, a hibák elkerülhetetlenek, de az elégedetlen fogyasztó nem. Eredményeik alapján azt állították, hogy a rosszul sikerült szolgáltatások után a jó kártérítési stratégiával az elégedetlen fogyasztó lojális fogyasztóvá alakítható. CHASE és STEWARD (1994) azt állították, hogy a TQM vezetési filozófia, feldolgozóiparban tapasztalt alkalmazásának pozitív eredményei, vagyis a meghibásodás mentes termelés és az emberi hibák kiküszöbölése a folyamatban a végtermék minőségének fejlesztése érdekében olyan gyakorlat, ami egyaránt alkalmazható a szolgáltatási folyamatoknál.

Szintén HESKETT (1997) nevéhez fűződik a szolgáltatási láncsal kapcsolatosan az a megállapítás, miszerint a szolgáltató vállalat jövedelmezősége és a bevétel növekedése a *fogyasztó lojalitásának* eredményeként keletkezik, amit az érzékelt szolgáltatási élmény határoz meg. Mivel a szolgáltatás értékét a fogyasztó elégedettsége és lojalitása határozza meg, ezért szerinte a szolgáltató vállalkozásnak nagy hangsúly kell fektetnie a megfelelő alkalmazottak kiválasztására, továbbá a humán erőforrás képzésére és motiválására a megfelelő jutalmazási és elismerési rendszer kialakításával.

KELLOG és CHASE (1995) az ápoló aktivitások tanulmányozása során megállapította, hogy a fogyasztó és szolgáltató közötti kapcsolat, mint információ gazdag kapcsolat és intim kapcsolat definiálható a szolgáltatás nyújtás idejére. Az említett eredmények alapján FROEHLE és ROTH (2004) kifejlesztettek egy tételes skálát a fogyasztói élmény érzékelésének mérésére úgy, hogy összekapcsolták a fogyasztói kapcsolat modellt a szolgáltatási ellátáslánccal.

Az 1990-es végére, illetve a 2000-es évek elejére tehető az *élmény gazdaság* fogalmának megjelenése. Elsőként PINE és GILMORE (1998) hívta fel a figyelmet arra, hogy a szolgáltatások egyfajta változáson mennek keresztül az úgynevezett tradicionális koncepciótól egy váltás figyelhető meg az élménynyújtás felé. Ezt követően FITZSIMMONS és FITZSIMMONS (2005) arra a megállapításra jutottak, hogy a szolgáltatások és a termékek (is)

olyan árukká alakulnak át, ahol a gazdasági értékteremtés alapja, nem más, mint az élményszerzés. A gazdasági változó versenykörnyezet úgy határozta meg, mint egy úgynevezett élmény gazdaságot, és munkáikban azt állították, hogy a szolgáltató vállalatoknak a szolgáltatásnyújtás során a fogyasztóval egyfajta vendégként kell bánni és az emlékezetes élményszerzést kell célul kitűzniük. VOSS munkatársaival (2006) az innovatív élményszerzés létrejöttéhez szükséges stratégiai követelmények kidolgozásán dolgozott. PEIRÓ és munkatársai (2006) megkülönböztetve vizsgálták a funkcionális és relációs szolgáltatásminőséget a SERVQUAL modell segítségével. Az addigi kutatások elsősorban a szolgáltatásminőség funkcionális dimenzióira koncentrálnak, az elemzést, hogy milyen volt a szolgáltatásnyújtás hatékonysága, és a szolgáltatásminőség érzelmi vagy relációs vonatkozásait csak futólag érintették. Ebben a tanulmányban az alkalmazottak és a vendégek által szerzett benyomások összehasonlításával foglalkoztak.

Egy további fogalom, ami a gyakorlatban az elmúlt 10 évben kiemelkedő szerepet játszott, az a front office és back office szolgáltatási folyamatok elválasztása. Az első felelős a magas kapcsolattal rendelkező szolgáltatási elemekért az utóbbi pedig gondoskodik az alacsony kapcsolati elemekről. A megkülönböztetés egyik előnye, hogy a back office munkát gyakran el lehet távolítani a szolgáltatás végzés fizikai helyszínéről, arról a helyről ahol foglalkoznak a fogyasztóval, egy másik helyszínre, vagy akár kevésbé drága országba. (METTERS és munkatársai, 2006; LEWIS – BROWN, 2012)

A fentiek összegzéseként megállapítható, hogy kezdetekben a Taylor féle tudományos menedzsment elvek alkalmazása nem járt olyan sikerrel a szolgáltató iparban, mint a feldolgozóiparágakban. Manapság, viszont a szolgáltató iparágak területén végzett kutatások száma és sokszínűsége miatt – kezdve a call centerektől, az egészségügyi szervezetek vezetéséig, vagy az IT, az üzleti, a turisztikai és a közlekedési szolgáltatások területén – ma már sikeresen alkalmazhatóak a tudományos vezetés elvei, az alkalmazási területnek megfelelő adaptációval. Továbbá elmondhatjuk, hogy a szolgáltatások egy változáson mentek át az idő múlásával és ma már nem elég csak minőséges szolgáltatást nyújtani és vevői elégedettségre törekedni, hanem egyfajta élményt kell nyújtani a felhasználóknak.

### **2.3. A minőség és vevőközpontúság értelmezése, szakirodalmi meghatározása**

A minőség, mint fogalom, a legáltalánosabb kifejezések közé tartozik. Az elmúlt években egy tudományterület jelzőjévé vált és a minőségmenedzsment napjaink egy igen fontos társadalomtudományi területté nőtte ki magát. Azt, hogy a minőségstudomány mennyire sokrétű VERESS (2003) meghatározásából is látható, mi szerint a minőségstudomány egyrészt filozófiai, antropológiai, pszichológiai, szociológiai, jogi, másrészt rendszerelméleti, irányításelméleti, folyamat- és méréselméleti alapokra épül és magába foglalja többek között a közgazdaságtan, a vezetéstudomány, az operációkutatás, a logisztika, az informatika, továbbá az adott termelési folyamat technológiájának az ismeretét.

A szakirodalmi feldolgozás ezen részében a célom annak rövid megválaszolása, hogyan értelmezhető a minőség, különös tekintettel a szolgáltatások minőségére és szolgáltatási modellekre, valamint hogyan mérhető az elégedettség. Kutatásom szempontjából fontos ezeket a témaköröket röviden körbejárni és bemutatni, mert a repülőtereken és a turizmusban nyújtott szolgáltatások megismerése az egyik célkitűzésem, valamint a repülővel a városba érkező látogatók körének, igényeinek és az igénybe vett szolgáltatásokkal való elégedettségének vizsgálata.

A minőség egy rendkívül összetett fogalom, ami egyszerre egy relatív és egy szubjektív kategória is. Mi sem bizonyítja ezt jobban, mint értelmezésének sokszínűsége, mivel a minőséget tudjuk értelmezni megbízhatóságként, szabványnak való megfelelésként, vevői elégedettségként és hasznosságként. Napjainkban, a szakirodalomban számos minőség definíció közül válogathatunk.

A klasszikus definíciók közül úgy vélem hármat kötelezően meg kell említeni. Az első DEMING (1960) definíciója, aki szerint a minőség a termékek és szolgáltatások azon tulajdonsága, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan igényeknek. A második definíció a minőség fogalmának különböző értelmezései közül CROSBY (1979) megközelítése, aki szerint a minőség egyszerűen a követelményeknek való megfelelést jelenti. TENNER-DETORO (1998/B) nevéhez kötődik a következő meghatározás: „A minőség alapvető üzleti stratégia, amelynek folyamán a született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfelelnek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak”. A harmadik meghatározás pedig FEIGENBAUM nevéhez kötődik, aki szerint a termék és szolgáltatás minőségét úgy határozhatjuk meg, mint a termék és szolgáltatás mindazon értékesítési, tervezési, gyártási és karbantartási jellemzőinek teljes összetettsége, amely által a termék és szolgáltatás során kielégíti a vevő elvárásait. Végezetül fontos kitérni a minőség szabványos meghatározására is. Az MSZ EN ISO 9000:2015 szabvány 3.1.1. pontja szerint „a

minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket” vagyis más szavakkal, a minőség nem más, mint a vevők igényének való megfelelés. A minőségügyi szakemberek közül még Juran nevét kell megemlíteni, aki a XX. század egyik legnagyobb minőségügyi szakembere. A minőség fogalma és meghatározása dinamikusan változott és fejlődött, viszont ami végig kísérte fejlődését az nem más, mint a megfelelés igénye, amit minden fogalom tartalmaz, a különbség annak fokában van (BERÉNYI, 2017).

A minőség azon a koncepción alapszik, hogy mindenkinek van vevője és hogy a vevőnek az igényeit, szükségleteit és elvárásait ki kell elégíteni és csak így tud egy szervezet megfelelni a külső vevők szükségleteinek. Ebből ered a vevőközpontúság fontossága, amihez a vevők igényeinek alapos feltérképezése és elemzése szükséges (GILBERT, 2010) Amennyiben ezeket az igényeket sikerül megértenünk, akkor jön a kielégítés szakasza. KÖVESI-TOPÁR (2006) a vevőközpontúság megteremtésének folyamatát három szakaszra osztja. Az első szakasz, annak a kérdésnek a megválaszolása, hogy „Kik a vevők?”, vagyis a vevők azonosítása. Ezt követően a második szakaszban szükséges meghatároznunk és megértenünk a vevőink elvárásait, vagyis választ adni arra a kérdésre, hogy „Mit akarnak a vevők?”. A folyamat utolsó szakasza pedig a vevők elégedettségét szolgáló módszerek alkalmazása, az „Elégedettek-e a vevők?” kérdés megválaszolása. A fentiekben leírtaktól BERÉNYI (2017) sem vélekedik másképp és tapasztalataira támaszkodni állítja, hogy az üzleti sikert alapvetően meghatározza, hogy sikerül-e egyértelműen felismernünk a vevők körét, megérteni szükségleteiket, majd mindezt szem előtt tartva felhasználni a rendelkezésre álló erőforrásokat.

A minőség és a vevői elégedettség értelmezése attól függ, hogy minek a minőségéről van szó, egy termék minőségéről vagy egy szolgáltatás minőségéről. A szolgáltatásnyújtás folyamata komplexebb, mint egy termék kézzel fogható, szemmel látható, minőségének megállapítása. A szolgáltatásnyújtás folyamatára jellemző, hogy míg a terméknel az előállítás és fogyasztás időpontja különböző, addig a szolgáltatásoknál ez összekapcsolódik. A szolgáltatásnyújtás során keletkező esetleges vevői elégedettség visszacsatolása közvetlenebb, mint egy terméknel. Az ilyen jellegű nemmegfelelőségi visszacsatolások ihlették a sajátos, szolgáltatásminőség modellek és eszközök kidolgozását (HEIDRICH és társai, 2006)

### ***2.3.1. Szolgáltatásminőség modellek és az elégedettség értelmezése és mérése***

A fogyasztók minőség-orientált szemléletének fejlődésével egyre nagyobb igény alakult ki, nem csak a termelő szektorban, de a szolgáltatások területén is a minőség iránt. A menedzsment szakirodalomban a szolgáltatásminőség az egyik legfontosabb fogalomává vált, viszont a pontos tartalmi meghatározása a mai napig nem egyértelmű. Számos kutató foglalkozott ezzel a

témakörrel az elmúlt negyven év során és különböző értelmezések alakultak ki a szolgáltatások minőségének meghatározását illetően. A minőség fogalmának változásával a szolgáltatásminőség értelmezése is változott és ennek következményeként változtak és módosultak a különböző mérési modellek is. Az értelmezések sokszínűsége eredményeként különböző szolgáltatásminőség modellek jelentek meg, fejlődtek és változtak tartalmilag az évek során, mint például az Északi-modell (GRÖNROOS, 1984), SERVQUAL (PARASURAMAN és társai, 1985), SERVPERF (CRONIN-TAYLOR, 1992), Hierarchikus modell (BRADY-CRONIN, 2001), Több dimenziós modell (DABHOLKAR és társai, 1996), CVW modell (BENNINGTON-CUMMANE, 1998), Előzmény és közvetítő modell (DABHOLKAR és társai, 2000) és még számos további. .

A szolgáltatásminőség értelmezését két téma indokolja. Az első az üzleti trendek változása a globalizáció felerősödésével, amit az alábbi táblázat mutat be, a második pedig a szolgáltató szektor rohamos fejlődése, amit a szolgáltatásmenedzsmentet érintő fejezetben már bemutattam.

**6. táblázat: Az üzleti trendek változása a globalizáció felerősödésével**

|                              | 1980<br>előtt         | 1990                                     | 2000                                                      | 2000<br>után                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bejutni<br/>a piacra</b>  | Alkalmas termék       | Elfogadható költségek<br>Alkalmas termék | Termékminőség<br>Elfogadható költségek<br>Alkalmas termék | Vevői elégedettség<br>Termékminőség<br>Elfogadható költségek<br>Alkalmas termék                          |
| <b>Sikeresen<br/>működni</b> | Elfogadható költségek | Termékminőség                            | Vevői elégedettség                                        | Új érték a vevőnek                                                                                       |
| <b>Nyerni<br/>a piacon</b>   | Termékminőség         | Vevői elégedettség                       | Új érték a vevőnek                                        | Az érdekeltek<br>elvárásainak és a belső<br>hatékonyság folyamatos<br>továbbfejlesztésének<br>egyensúlya |

*Forrás: NAGY, 2007*

A 6. táblázat mutatja be az 1980-as évek előtti időszakra és a 2000-es évek utánra jellemző üzleti trendeket és azok változását. Látható, hogy az 1980-as évek előtt a termékminőség a piaci nyereség biztosításának volt az alapja és a piacra történő bejutáshoz elegendő volt egy úgynevezett alkalmas termék. A globalizáció felerősödésével a termék és szolgáltatás minőség napjainkra már nem a nyereség biztosításának alapja, hanem ettől sokkal több, mivel minőséges termék kínálat és szolgáltatásnyújtás a 21. században a piacra való bejutás alapját képezi.

A szolgáltatás-áru minőségének fogalmát számos módon megfogalmazták már a szakirodalomban:

- Tomcsányi féle: „...a minőség...a szolgáltatás hasznosságát meghatározó tulajdonságok együttes hatásfoka. A hasznosság mértéke a fogyasztói értékítélet.”
- Veres: „... a szolgáltatásminőség...felhasználásra való alkalmassága...különböző részeinek tulajdonságai alapján...”

A szolgáltatásminőség fogalma és értelmezését legfőkébb az határozza meg, hogy melyek a szolgáltatásminőséget leíró jellemzők vagyis dimenziók, hogyan értelmezzük (értelmezzük-e) az elvárásokat a szolgáltatásminőségben, valamint, hogy van-e szerepe az elvárás fogalmának a szolgáltatásminőségben. A szolgáltatásmenedzsmenttel és azon belül szolgáltatásminőséggel foglalkozó kutatók ennek a három kérdéskörnek a mentén dolgoztak ki különböző szolgáltatásminőség modelleket, melyeket SETH és társai (2005) gyűjtöttek össze és elemeztek munkájukban. A modellek legfőbb különbségei a szolgáltatásminőség értelmezéséből, a szolgáltatásminőséget meghatározó dimenzió azonosításából, az alkalmazhatóság területéből, mérési módszerében és a szolgáltatás fejlesztésre irányuló döntéstámogatás milyenségéből fakadnak.

A minőség mérése, különös tekintettel a szolgáltatások minőségének mérésére, bonyolult feladat. Több nehézségbe ütközünk a szolgáltatási jellemzők megítélése során mivel a szolgáltatások egyrészt nem kézzelfoghatók, nem tárgyak, és ennek következtében nem mérhetők és pontosan nem is jellemezhetők, csak valamilyen teljesítményként. Továbbá, ezek a teljesítmények napról napra változnak, szolgáltatóról, szolgáltatóra, ami a szolgáltatások heterogén tulajdonságával magyarázható. További nehézséget okoz a mérésnél, hogy a szolgáltatás nyújtás és a szolgáltatás igénybevétele nem különíthető el egymástól. ZEITHAML és társai (1990) összefoglalását követve megállapítható, hogy a szolgáltatások minőségének értékelése a fogyasztók számára nehezebb, mint egy termék minőségének értékelése. A fogyasztók nem csak a szolgáltatást ítélik meg, de figyelembe veszik a szolgáltatás nyújtásának egész folyamatát is. Ami, miatt talán a legnehezebb a szolgáltatások minőségének mérése, hogy a szolgáltatás minősége szubjektív (SOTERIOU – CHASE, 1998), vagyis kizárólag az azzal szembesülő fogyasztó ítéletalkotása határozza meg és ez egyik fogyasztótól a másikig változó. Tovább bonyolítja még a helyzetet, hogy a fogyasztók igényei sem egyformák, különböző fogyasztók különböző jellemzőket tartanak fontosnak ugyanazzal a szolgáltatással kapcsolatban.

A termékek (árucikkek) és a szolgáltatások (interakciók) jellemző tulajdonságai különböznek egymástól. A termékminőséget általában fizikai és kémiai tulajdonságok alapján, abszolút

mennyiségi mutatókkal, a szolgáltatás tulajdonságait általában megfigyeléssel és összehasonlításon alapuló szubjektív fogalmakkal mérjük. A 7. táblázat a két csoport összehasonlítását adja:

**7. táblázat: Árucikkek és szolgáltatások tulajdonságai közötti jellemző különbségek**

|                      | <b>Termékek (árucikkek)</b>                                              | <b>Szolgáltatások (interakciók)</b>                                                                |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tulajdonságok</b> | objektív<br>kézzelfogható                                                | szubjektív<br>eszmei                                                                               |
| <b>Mérés</b>         | abszolút jellemzők, mint fizikai és kémiai tulajdonságok                 | a várakozásokkal való összehasonlítás alapján                                                      |
| <b>Példák</b>        | méret<br>súly<br>hangerő<br>szállítási idő<br>anyag<br>darabszám<br>szín | hozzáállás<br>udvariasság<br>együttműködés<br>figyelem<br>hírnév<br>megbízhatóság<br>barátságosság |

*Forrás: TENNER-DETORO, 1998/A.*

Összegezve a szolgáltatások minősége a vevő számára nehezebben érzékelhető, mint a tárgyasult termékek esetében. A minőség megítélésében nem csak az eredmény, hanem maga a folyamat is meghatározó. A minőség megítélése szubjektív, erősen befolyásolja a vevő és a szolgáltatást nyújtó pillanatnyi állapota. Megkülönböztethető az igénybe vevő szempontjából nézve észlelhető (manifeszt) és rejtett (latens) haszonhatások. Utóbbiakat a vendégek nem észlelik tudatosan, de a szolgáltató ismeri és hasznosítja ezeket. A szolgáltatás folyamat jellegéből következően a minőséget csak folyamatában tudjuk értelmezni, a nem fizikai jellemző pedig a minőségkép sajátos megduplázódását eredményezi (GRÖNROOS, 2010). Nehezíti a szolgáltatásminőség meghatározását, hogy egy szolgáltatás általában alap- és kiegészítő szolgáltatások együtteséből tevődik össze, ami miatt (VERES, 1998) inkább az „össz-szolgáltatás” elnevezése lenne helyénvaló. A minőség megítélésekor általában az „össz-szolgáltatást”, az összbenyomást veszi figyelembe.

GARVIN (1984), ZEITHAML és társai (1990) kutatásait követve, a szolgáltatások tekintetében a szolgáltatások minőségének jellemzőit 10 dimenzióba sorolták, amelyek: megbízhatóság, alkalmazkodóképesség, hozzáértés, hozzáférhetőség, udvariasság, kommunikáció, hitelesség, biztonság és a vevő megértését. BECSER (2005) szerint ahhoz, hogy egy szolgáltatás minőség fejlesztő döntéstámogató rendszert megalkossunk, elengedhetetlen egy jó, általánosan alkalmazható alapmodell, amely egy adott szolgáltatás minőségét különböző dimenziókban méri.

A szakirodalomban több modellel és kritikával találkozhatunk, amit az évek során a szolgáltatások minőségének mérésére fejlesztettek ki kutatók, ezek közül összefoglalva párat mutatok be az elkövetkezőkben. Bővebb és részletes bemutatást és összehasonlítást találhatunk BECSER (2008) valamint SETH és társai (2005) tanulmányában.

Az első szolgáltatásminőség modell az északi iskola kiinduló modellje, a *Technikai és funkcionális minőség modell*, ami GRÖNROOS (1984) nevéhez fűződik. Szerinte a szolgáltatásminőség egy értékelési folyamat eredménye, amely során összehasonlítjuk a vevő elvárásait a ténylegesen kapott szolgáltatással. A modell alapgondolata szerint a szolgáltató akkor tudja elérni, hogy vevője elégedett legyen ha a vevő elvárt és ténylegesen észlelt szolgáltatásminőség megegyezik. Lényegében a szolgáltató csak akkor lehet sikeres a piacon, ha tisztában van azzal, hogy a vevők hogyan észlelik a minőséget. A modellnek három összetevője van a technikai minőség (eredmény dimenzió), funkcionális dimenzió (folyamat dimenzió) és az imázs. A vevők alapvetően a technikai és a funkcionális minőség két dimenziója alapján ítélik meg a szolgáltatás minőségét. DONEBEDIAN (1982) véleménye szerint a vevők alapvetően a funkcionális faktort veszik figyelembe, amit BOPP (1990) megállapítása is megerősít, miszerint a technikai minőség szintje rejtve van a vevő előtt a legtöbb esetben és arról kevés információval rendelkezik.

LEHTINEN-LEHTINEN (1991) nevéhez fűződik a *Három dimenziós modell*. A modell GRÖNROS (1984) modelljéből indul ki és a szolgáltatásminőséget három dimenzió szerint értelmezi, melyek a fizikai minőség, az interaktív minőség és a vállalati minőség. Szintén GRÖNROS (1984) modelljére alapul RUST-OLIVER (1994) *Három komponens modellje*, melyben a technikai és funkcionális minőség dimenziója mellé a szolgáltatás-környezet dimenziót illesztették. Ebből a modellből fejlődött ki LLUSAR-ZORZORA (2002) Észlelt üzleti minőség modellje.

Az egyik legfontosabb szolgáltatásminőség modell a SERVQUAL modell (ZEITHAML, PARASURAMAN, BERRY, 1990), ami abból a feltételezésből indul ki, hogy az adott szolgáltatáshoz kapcsolódó vevői elvárások és az észlelt szolgáltatások eltérnek egymástól. Ezeket az eltéréseket, réseket (gap) veszi sorra a modell, szereplői a szolgáltató és a vevő. A következő öt hézagot határozták meg:

1. A vevői igények ismeretének hiánya, amikor nem tudjuk, hogy valójában mit is vár el a vevő. A szervezet vezetői úgy gondolják, hogy ismerik a vevői igényeket, de nem egyezik a menedzsment észlelése a vevői elvárásokkal. Megoldás: Meg kell kérdezni a vevőt, hogy valójában mi az elvárása.

2. Rossz minőségi sztenderdek, amik a nem megfelelő tervezés eredményeként jelentkeznek. Eltérés jelentkezik az elvárások érzékelése és az elvárásoknak a szolgáltatás minőségébe való átültetése között.
3. A megvalósítás hibái, amire tipikus példa mikor a szolgáltatást nyújtó munkatárs nem teljesíti megfelelően a feladatát és ennek eredményeként nem egyeznek a minőségre vonatkozó specifikációk és a szolgáltatás végrehajtása.
4. Amikor az ígéretek nem egyeznek a valósággal, amikor többet/mást ígértünk, mint amit teljesítettünk, nem adunk használati információt, helytelen a szolgáltatás kommunikációja.
5. Az elvárt szolgáltatás és észlelt szolgáltatás különbsége, amikor a vevő nem az elvárt szolgáltatást kapja. Az észlelt minőség nem egyezik meg az elvárt minőséggel. Ez az ötödik hézag az előző négyből ered és vevői elégedetlenséget eredményez.

A szolgáltatás minősége abban az esetben nevezhető a modell szerint kiválónak, ha a szervezeti adottságoknak (aspirációs szint) megfelelően a vevő meghatározott és elvárt igényei összhangban vannak az észlelt szolgáltatással. A SERVQUAL modellben azonosították, a fentiekben bemutatott tíz általános érvényű kritériumot. A módszer optimalizálása során ez öt kategóriára szűkült, amit a szolgáltatásminőség dimenzióinak neveznek. Az 5 dimenzió szerint csoportosított jellemzők mérése 22 kérdésből álló kérdőívvel történik.

CRONIN-TAYLOR (1992) nevéhez fűződik a SERVPERF modell, amely alap feltételezése, hogy a SERVQUAL modell elméleti alapjai nem megfelelőek. Véleményük szerint a SERVQUAL modell összekeveri az elégedettséget és az értékítéletet, vagyis az attitűdöt. PARASURAMAN és társai (1994) elismerték, hogy a SERVPERF jobb előrejelző képességgel bír, viszont a SERVQUAL módszerük sokkal több információt nyújt a menedzsment számára.

A *Szolgáltatásminőség átfogó modellje* BROGOWITZ és társai (1990) kutatásainak eredménye. A modellbe a hagyományos vezetési elveket építették be és az elvárás-észlelés különbségeire épül. A modell célja, hogy a hagyományos menedzsment tervezés-megvalósítás-értékelés-visszacsatolás struktúráját beépítse a szolgáltatásminőség megítélésbe. A GAP modell alapjait használja fel.

BENNINGTON-CUMMANCE (1998) egy teljesen eltérő kutatási technikát dolgozott ki, a *Vevői érték technikát*. A modelljük PARASURAMAN és társai (1994) nevéhez fűződő GAP modell módosított változatait és a fókusz-csoport alkalmazták. A modell célja, hogy integrálja a kvantitatív és kvalitatív technikákat, viszont alkalmazása nagyon időigényes. Előnye hogy a hagyományos modellekkel szemben sokkal inkább alkalmazható a vezetői döntések alátámasztására.

BECSER (2008) 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 ölel fel, hanem nyolc különböző szolgáltatást (és ezekhez tartozó alszolgáltatásokat), ezért is bizonyult a SERVQUAL kérdőív alkalmazása lehetetlennek, mert egy több, mint 200 állításból álló (részszerzők külön-külön értékelését figyelembe véve, 300 állítást meghaladó) kérdőív kitöltetésének 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.

#### **2.4. Folyamatok szakirodalmi meghatározása**

A folyamatok szakirodalmi feldolgozásában célom a következő kérdések rövid megválaszolása:

- mit jelent a folyamatszeglés és mit jelent a folyamatokban való gondolkodás?
- miben rejlik a folyamatorientáltság jelentősége a XXI. században és miért hasznos, ha folyamatokban tudunk gondolkodni?
- miben különbözik a szolgáltatási folyamat a termelési folyamattól?
- mi a szerepe az ellátási láncnak és az üzleti hálózatnak?
- miben nyilvánul meg a vevő duális szerepe a szolgáltatás folyamatnál?

A gyorsan változó piac, a bonyolult vállalatközi kapcsolatok és az egyre jobban terjedő globalizáció miatt előtérbe került az üzleti folyamat fogalma, amely konkrétan egy termék vagy szolgáltatás érdekében végzett lépések sorozata. A globalizáció eredményeként a mai világban a hálózati gazdaság egy bonyolult és állandóan mozgásban lévő struktúra. HAKANSSON (1997) megfogalmazása szerint az üzleti hálózat egy struktúra, melyben számos csomópont, számos szálon keresztül kapcsolódik egymáshoz. Ezek a csomópontok a hálózatban egy-egy üzleti egységet alkotnak, mint amilyen például egy termelő cég, egy vevő, vagy valamilyen szolgáltatást nyújtó szervezet. LAAGE és HELLMAN (1996) ezeket az üzleti egységeket, valamint a közöttük kialakuló kapcsolatok összességét szervezetként értelmezik. GELEI (2009)

az így értelmezett szervezetet a globális gazdaság működésének alapvető egységeként határozza meg.

Fontos itt megemlíteni az ellátási láncot is, ami nem más, mint az üzleti hálózatok egyfajta leszűkített értelmezése. Az ellátási láncot az üzleti hálózat azon szereplői és a köztük kialakult kapcsolatok alkotják, amelyek részt vesznek a végső fogyasztó számára létrehozandó termék vagy szolgáltatáscsomag előállítás, vagyis értékteremtő folyamataiban (BORBÉLY, 2001). CHIKÁN (2008) meghatározása szerint az ellátási lánc adott termék- és szolgáltatáscsomag létrehozásához szükséges értékteremtő folyamatok együttműködő szervezeteken átívelő sorozata, mely vevői igények kielégítésére alkalmas terméket, illetve szolgáltatást hoz létre.

#### ***2.4.1. Folyamatok, folyamatokban való gondolkodás és folyamatszemplélet***

A XXI. század üzleti környezetét legegyszerűbben úgy tudjuk jellemezni, hogy állandó változáson megy keresztül. Ezt a változást egyrészt tartalmi, másrészt szervezeti-szervezési változásként ír le a szakirodalom, amit ellátási láncként, vállalati együttműködésként értelmez. Függetlenül mérettől, iparágtól vagy régiótól, hatalmas kihívást jelent ezeknek a változásoknak való megfelelés (BERDE, 2003). A környezetre is jellemző az egyre dinamikusabb változás és ez a szervezetektől/szerveződésektől megköveteli, hogy folyamatosan fejlődjenek, alkalmazkodjanak és javuljanak, egyszóval hatékonyabbá és korszerűbbe kell válniuk. Ha megvizsgáljuk a változásokat, melyek látszólag belső indíttatásúak és a működési, szervezési összhang megteremtésére irányulnak, mindig visszavezethetők valamilyen külső körülmény, környezeti tényező módosulására (BERDE és munkatársai, 2003).

A menedzsment gondolkodásmódjában Frederick Winslow Taylor (1856 – 1915) munkássága óta jelentős paradigmaváltások következtek be. Számos szerző Taylort tartja a folyamatszervezés megalapítójának, mivel az ő munkásságának eredménye a munkaszervezés mozzdulat elemzéses módszere (IE – Industrial Engineering), amely azt vizsgálja, hogyan végezhető el a munka legcélszerűbben. A nyolcvanas-kilencvenes évekre tehető a funkcionális gondolkodásmód háttérbe szorulása, amit a keresztfunkcionális folyamatokban gondolkodó új paradigma váltott fel a benchmarking, a teljes körű minőségmenedzsment (TQM), az informatikai fejlesztések és a folyamatfejlesztés (BPR) megjelenésének hatására. RENSBURG (1998) úgy gondolja, hogy a paradigma váltás eléréséhez a hagyományos, funkciókban gondolkodó menedzsment gyakorlatnak tovább kell lépnie a fogyasztók számára értékteremtő üzleti folyamatok irányába. Annak érdekében, hogy ezt elérjék az üzleti folyamatok mellett fontos szempont még a megfelelő folyamatokra alapozott szervezeti felépítés és kultúra a szükséges támogató infrastruktúrával együtt. MCCORMACK (2007) a folyamat orientált szervezetet úgy definiálja, mint egy olyan szervezet, amely a hierarchia helyett minden területen

a folyamataira helyezi a hangsúlyt, különös tekintettel az eredményekre és a vevői elégedettségre.

TENNER és DETORO (1998/A) szerint az üzleti sikerek alapja a folyamatok meghatározása, osztályozása és felmérése. Először azt kell meghatároznunk, hogy mi is az a folyamat. A folyamatok meghatározására a szakirodalomban több definícióval is találkozhatunk. HORVÁTH (1995) szerint a folyamat nem más, mint a tevékenységek irányított láncolata egy adott teljesítmény létrehozása érdekében. WESNER és társai (1994) szerint a vállalati tevékenység számára ajánlott folyamat úgy határozható meg, mint egy vagy több feladat, amely bemenetek egy csoportját átalakítja a kimenetek egy csoportjává egy másik személy vagy folyamat számára emberek, eszközök és eljárások segítségével. Az ISO 9000:2015 meghatározása alapján a folyamat olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevitelt. Egy további definíció szerint a folyamat fogalma alatt értjük a vállalat céljainak elérése érdekében végrehajtott tevékenységek rendszerét, amely során erőforrásokat és inputokat használ fel illetve outputokat és hozzáadott értéket teremt(I2). A bemutatott definíciók alapján megállapítható, hogy a folyamatok mindig valamilyen cél vagy eredmény elérése érdekében mennek végbe, több tevékenységből épülnek fel, rendelkeznek bemenetekkel és kimenetekkel, eszközökkel és eljárásokkal teremtenek értéket más folyamat vagy emberek számára.

Régen a vállalati megközelítés általában funkcionális jellegű volt, feladatokban, hatáskörökben, osztályokban gondolkodtak a vezetők. Mára egyre inkább elterjed a folyamatszemplétű megközelítés, mivel a menedzserek rájöttek arra, hogy nem elég az egyes osztályok keretein belül gondolkodni, hiszen az értéket teremtő folyamatok nem ismerik, átlépik az egyes osztályok, funkciók kereteit.(BROCKE – SINNL, 2011) A vállalati működés felfogható, mint a vállalatban belül végbemenő folyamatok és azok, illetve a környezetük egymásra hatásának összessége. A vállalatban belül mennek végbe azok a folyamatok, amelyek eredményeként a vállalati teljesítmény és eredmények kialakulnak. A teljesítmény pedig nem más, mint egy tevékenység, tevékenységsorozat a folyamat alapú megközelítés alapján folyamat, mérhető eredménye. A folyamatok menedzselésén keresztül befolyásolhatjuk, javíthatjuk a vállalat gazdasági teljesítményét.(KVALIKON, 2013).

A folyamat: egy vagy több tevékenység, amely értéket növel úgy, hogy egy bemenetkészletet átalakít a kimenetek készletévé (javakká vagy szolgáltatásokká) egy más személy (a vevő, ill. felhasználó) számára, emberek, módszerek és eszközök felhasználásával (WESNER, HIATT, TRIMBLE 1994. és E. H. MELAN 1993.)

**8. táblázat: A hagyományos és a folyamat orientált szemléletet összehasonlítása:**

| Szempontok           | Tradicionális szemlélet | Folyamat orientált szemléletet |
|----------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Középpont            | Főnök                   | Vevő                           |
| Elsődleges kapcsolat | Parancsnoki lánc        | Vevő – beszállító              |
| Orientáció           | Hierarchikus            | Folyamat                       |
| Döntéshozó           | Menedzsment             | Minden dolgozó                 |
| Vezetési stílus      | Tekintélyelvű           | Résztvevő                      |

FORRÁS: TENNER – DETORO, 1998/A

HAMMER és CHAMPY (2000) véleménye szerint ahhoz, hogy a vállalatok alkalmazkodjanak, javuljanak, a menedzsereknek el kell vetniük a vállalat szervezetéről és irányításáról vallott hagyományos elképzeléseiket, amelyek az elmúlt kétszáz évben Adam Smith (1776) felfedezésére épültek. Ez a felfedezés nem más volt, mint hogy az ipari munkát a legegyszerűbb és legalapvetőbb feladatokra kell lebontani. Szerintük a XXI. században az új posztindusztriális gazdasági korszakban a vállalatokat azon gondolatra kell felépíteni, hogy a feladatokat összefüggő gazdasági folyamatokban egyesítsék újra. NÉMETH (2001) véleménye szerint, hogy a vállalatok a fejlődése során egyre inkább specializálódtak, ami miatt a folyamatokban számos szakadás keletkezett, mivel az egyes területek, egyes funkciók elkülönültek és bizonyos feladatokat az informatika vagy külső vállalkozások vettek át, ami negatív hatással volt a szervezetek hatékonyságára és eredményességére. GIBB és munkatársai (2006) gondolatmenetét követve, a funkcionális struktúra ezért szükséges, hogy meghatározzuk a felelősségi köröket és megszervezzük a fizikai eszközöket, de ugyanakkor akadályozó tényezőként hat a hatékony információ áramlásra és korlátozza a vállalatot az értékteremtő tevékenység végzésében. Szerintük a folyamatszemlélet megköveteli a vállalatoktól, hogy figyeljenek a funkciók együttműködésére – kereszt funkcionális folyamatokra – a fogyasztói elégedettség megvalósítása céljából. VIDA (2006) ezzel kapcsolatban úgy gondolja, hogy a vállalatok sokkal inkább tekinthetők folyamatok összességének, mint szervezeti struktúrának illetve, sokan eljutnak odáig, hogy a vevők alapvetően nem is termékeket és szolgáltatásokat vásárolnak, hanem folyamatokat.

A szervezeteknek szembe kell nézniük a valósággal, hogy ma már semmi sem állandó, sem a piac bővülése sem a fogyasztói kereslet alakulása vagy a technikai fejlődés dinamikája vagy a verseny jellege. A mai gazdasági helyzetben elmondható, hogy napjaink vállalatait három különböző erő hajtja külön-külön és együttesen, amit HAMMER és CHAMPY (2000) három V-nek nevez, vagyis Vásárlók, Verseny és Változás. Ebben a vevő-verseny és változásorientált világban elavult a feladatközpontú munkavégzés. A feladatok és funkciók helyett a cégeknek a folyamatok köré kell szervezniük tevékenységüket. A mai világban a globalizáció hatására

kialakult hálózati gazdaság egy bonyolult és állandóan mozgásban lévő struktúra. Ebből az okból kifolyólag CHAMPY (2002) véleménye szerint a vállalatoknak nem csak a szervezeten belüli folyamatokra kell figyelniük, hanem azokra a folyamatokra is, amelyek összekötik a vállalatokat és integrálják az ellátási láncot. Ezeket a folyamatokat a szakirodalom hálózati üzleti folyamatoknak nevezi, amelyek túllépnek a vállalat határain. A hálózatban megfigyelhető viszonyok mindig összetettek és hosszú távon alakulnak ki, adott pillanatban megfigyelhető tartalmuk a korábbi döntések események, interakciók eredménye (HAKANSSON – FORD, 2002).

SCHOPP (2008) úgy véli, hogy a vállalat, amelyik tisztában van folyamataival, sokkal hatékonyabba tud működni. Szerinte, ma már a vállalatok nem annyira a termékeikkel, hanem a folyamataikkal versenyeznek egymással, és ha ezek a folyamatok jól szervezettek, gyorsabb lehet a termékfejlesztés, rugalmasabb a piaci változásokra való reagálás és összességében sokkal hatékonyabb a vállalati működés. A vállalatok eredményessége a folyamatszemplét szerint a folyamataik menedzselési képességeiben rejlik.

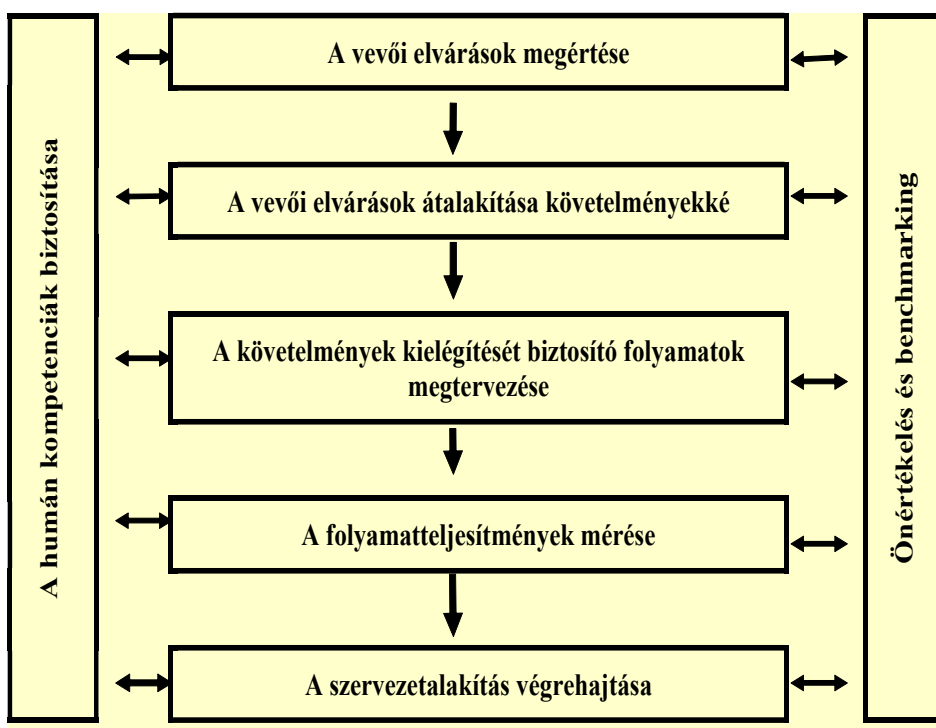
Az IFUA HORVÁTH&PARTNERS (2006) meghatározása szerint a folyamatmenedzsment a vállalati folyamatok és a szervezet állandó hozzáillesztése a vevői igényekhez és a tágabb értelemben vett környezeti elvárásokhoz. Fontos megállapítani a teljesítményréseket, amely azt jelenti, hogy van a beazonosított vevői igényeket kielégítő folyamatstruktúra és a benne szereplő folyamatok hozzárendelhetők-e egy szervezethez, folyamatgazdához. Ebben az értelmezésben a teljesítményréseket a hiányzó folyamatok és kapcsolódási pontok alkotják (GÁLYÁSZ – DARNAI, 2012). RENSBURG (1998) véleménye szerint az üzleti folyamatok menedzsmentjének (BPM) fő célja, hogy a szervezet alkalmazottjait a vásárlók/fogyasztók köre szervezze úgy, hogy az üzleti folyamatokon keresztül fogyasztók számára értéket hozzanak létre. A szolgáltatásnyújtó folyamatok többségére jellemző, hogy a vevő részt vesz az szolgáltatás értékteremtő folyamatában. Erre a szektoriális specialitásra alapozva HINES és szerzőtársai (2004) rámutatnak, az ügyfélközpontú stratégia helyénvalóságára.

Az eddigiek alapján megállapítható, hogy a folyamat orientált vezetés elengedhetetlen feltétele, hogy a folyamatokat a vevői igényekhez illesszük. Az állandóan változó üzleti környezetben a fogyasztói elégedettség és a fogyasztók igényeinek minél magasabb szintű kielégítése fontos szerepet tölt be és a fogyasztókért folytatott egyre élesebb harc folyamán nem hagyható figyelmen kívül.

A folyamatszemplét alkalmazása elősegíti a vevőközpontúság értelmezését és alkalmazását. A folyamat minden résztvevője láthatja, hogy kik az ő vevői és milyen eredményeket várnak tőlük a vevők. A folyamatszemplét alkalmazásával nyilvánvalóbbá válnak azok a tevékenységek,

amelyek egyetlen vevő céljait sem szolgálják, vagy nem megfelelően szolgálják a vevői célok kielégítését. A folyamatszeglélet alkalmazása segíti az egyes tevékenységek közötti ok-okozati kapcsolatrendszer megértését és ezen keresztül, a működésfejlesztés során a problémák forrásainak a megtalálását, illetve a fejlesztési területek kijelölését (NÉMETH, 2001).

Ez alapján levonható a következtetés, hogy fontos megértenünk és értelmeznünk a fogyasztók igényeit és amennyiben ezt a feladatot teljesítjük, akkor a fogyasztók elégedettségének növelésére alkalmas eszköz lehet a folyamatmenedzsment alkalmazása, mivel a folyamatszeglélet középpontjában nem más, mint a fogyasztó és annak igényeinek kielégítése áll minél magasabb színvonalon. A folyamat alapú megközelítés alkalmazásával és az üzleti folyamatok modellezésével megismerhetők azok az értékteremtő folyamatok, amelyek a fogyasztók igényeit szolgálják, illetve azok a folyamatok, amelyek nem járulnak hozzá e cél megvalósításához, vagy csak részben járulnak hozzá és veszteséget okoznak a vállalatnak.



**3. ábra: A vevői elvárások kielégítésének keretmodellje**

*Forrás: GÁLYÁSZ, 2007*

Az 3. ábra mutatja be a vevői elvárások kielégítésének modelljét, amit GÁLYÁSZ (2007) készített el doktori disszertációjában az irodalmi feldolgozás és az elvégzett vizsgálatai alapján. Szerinte a vevői elégedettség eléréséhez először a vevői elvárásokkal kell tisztában lennünk, majd ezeket az elvárásokat szükséges átalakítani követelményekké, vagyis meghatározni azt, hogy mit akar pontosan a vevő. A harmadik lépés azoknak a folyamatoknak a megtervezése, amelyek elvégzése szükséges ahhoz, hogy biztosítsák a követelmények kielégítését. Ezt követi a folyamatok teljesítményének mérése és végezetül, a kapott eredményekre támaszkodva a

szervezet átalakítása. Figyelnünk kell mind az öt lépés elvégzése során a humán kompetenciák biztosítására és a folyamatos önértékelés elvégzésére is.

#### ***2.4.2. Szolgáltatások ellátási lánc és a fogyasztó – beszállító dualitása***

A szolgáltatások sajátosságai, mint amilyen a megfoghatatlanság, tárolhatatlanság, vagy a párhuzamosság leginkább a tiszta szolgáltatásoknál jelenteznek, amelyek az emberre irányulnak. A fogyasztók ma már szinte kivétel nélkül komplex termék- és szolgáltatáscsomagokat vásárolnak meg, ezért nem szabad a szolgáltatási folyamatokat, illetve a szolgáltatási ellátási láncot figyelmen kívül hagynunk. Ezt Levitt már az 1970-es években megfogalmazta, szerinte a szolgáltatási iparág nem létezik, hanem olyan iparágak vannak, ahol a szolgáltatás-elem jelentősebb, mint más esetében, mindenki szolgáltatásokban dolgozik (LEVITT, 1972).

A disszertáció szolgáltatásmenedzsment szakirodalmát felölelő részében már ismertettem, hogy a szolgáltatás folyamata és annak elfogyasztása egymással párhuzamosan megy végbe. Ennek a párhuzamosságnak egyik következménye a szolgáltatások ellátási láncára nem más, mint hogy a lánc vevői oldala ez által rövidebb, mint a termékekhez kapcsolódó ellátási lánc.

Ennek a legfőbb oka, hogy a fogyasztói jelenlét miatt nincs szükség olyan folyamatra, mint például a disztribúció és az ellátási lánc szerkezetéből bizonyos szereplők, mint például a közvetítő kereskedők kiiktatódnak és így csökken a lánc összetettsége és hossza (SHOSTACK, 1984; DEMETER, 2010). GELEI (2009) megfogalmazásában arra utal, hogy a szolgáltatások általában a fogyasztói input állapotának megváltoztatására irányulnak és így arra a következtetésre jutunk, hogy a szolgáltatásműködés elsőszintű beszállítója saját maga a fogyasztó, aki saját testének vagy információnak rendelkezésre bocsátásával személyesen részt vesz, bekapcsolódik a szolgáltatás ellátási folyamatába. SAMPSON (2000) szerint a termelő vállalatok ellátási láncában a beszállítók csak beszállítók, a vevők pedig vevők, közöttünk semmilyen átfedés nem észlelhető. Viszont, abban a pillanatban, amikor egy termelő vállalat elkezd a vevője bármilyen inputján dolgozni, akkor a vállalat szolgáltatásnyújtó céggé kezd el működni.

A fentiekben leírtak alapján elmondható, hogy a szolgáltatások ellátási láncának jellemzője, hogy a fogyasztó egyben szállító is és ezt a jelenséget nevezik a szakirodalomban a fogyasztó – beszállító dualitásának. A termékek esetében az ellátási lánc folyamatok a beszállítótól a vevők, a lánc végén elhelyezkedő fogyasztók felé haladnak és az értékteremtő folyamat a termékek ellátási láncában egyirányú. A szolgáltatások ellátási lánc, az előzőekben említett dualitásból kifolyólag kétirányú (BOYER, 2012; SAMPSON, 2000).

A szolgáltatások központi vállalatai, aminek a szerepét kutatásomban a repülőtér tölti be, törekednek arra, hogy a fogyasztóknak minél komplexebb szolgáltatáscsomagot nyújtsanak és ennek megvalósítása során bizonyos szolgáltatáselemek nyújtását külső partnerekre bízzák. A repülőtér például a reptéren működő éttermi, bolti, vagy közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatásokat nem maga végzi, hanem külső partnerre bízta. Ezek a szolgáltatások szintén nem tárgyasulnak, előállításuk és fogyasztásuk párhuzamosan megy végbe. BALTACIOGLU (2007) megállapítására hivatkozva megállapítható, hogy ezeknek a kapcsolódó szolgáltatáselemeknek az előállítási folyamata a központi szolgáltatáselem nyújtásához, vagyis a repülőtéri szolgáltatáselemhez, közvetlenül kapcsolódik, és attól nem lehet leválasztani. Ebből adódik a szolgáltatás és a termék ellátási láncok egyik alapvető különbsége miszerint a tiszta szolgáltatásoknál az ellátási lánc szereplői nagyobb arányban kötődnek a helyi piachoz és a befogadó gazdasághoz, mint az a termék ellátási láncoknál észlelhető.

GELEI (2008) szerint a szolgáltatások ellátási láncának tudatos kezelést igénylő folyamatai a következők:

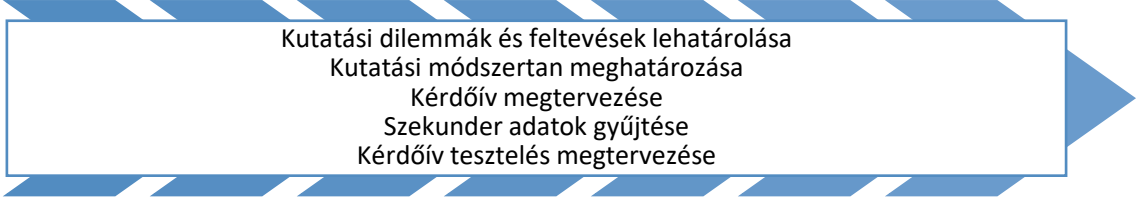
- vevői kapcsolatok menedzsmentje
- beszállítói kapcsolat menedzsmentje
- kereslet menedzsmentje
- kapacitásmenedzsment
- a szolgáltatásnyújtási folyamat
- szolgáltatásfejlesztési folyamat
- pénzáramlási folyamat

Mivel a disszertáció tartalmi és kutatási keretei korlátozottak ezért a fent bemutatott ellátási lánc folyamatok közül a szolgáltatásnyújtási folyamat meghatározását és vizsgálatát öleli fel dolgozatom, valamint az eredmények alapján megpróbálkozom szolgáltatásfejlesztési javaslatok tételére. A szolgáltatás ellátási lánc talán legfontosabb folyamata maga a szolgáltatásnyújtási, vagyis a szolgáltatás-előállítási folyamat. Mondhatjuk, hogy kiemelt szerepet játszik az ellátási láncban, mivel ez a folyamat gyakorlatilag a teljes lánc működésének kritikus pillanata. A szolgáltatásnyújtási folyamat során a fogyasztó és a beszállító leválaszthatatlansága miatt nem csak a központi vállalat szolgáltatásnyújtási folyamatát, de a kiegészítő szolgáltatáselemek minőségét is minősítik a folyamatban részt vevő fogyasztók.

### 3. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN

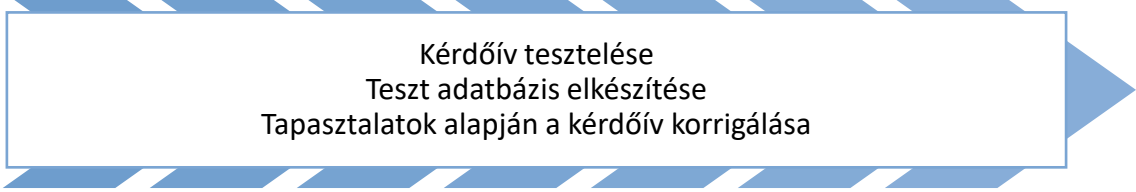
A disszertáció ezen fejezetében mutatom be a kutatás szerkezeti felépítését. A kutatást három fő részre tagolható, amit a 4. ábra mutat be. A kutatási folyamatok sorrendje és az alfolyamatok tartalma alapján mutatom be a disszertáció anyag és módszertan részét.

#### Kutatás előkészítési folyamatai



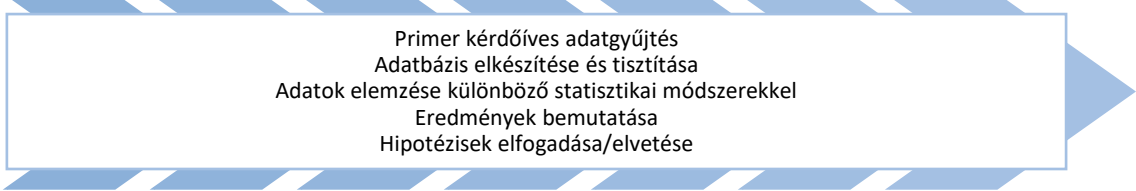
- Kutatási dilemmák és feltevések lehatárolása
- Kutatási módszertan meghatározása
- Kérdőív megtervezése
- Szekunder adatok gyűjtése
- Kérdőív tesztelés megtervezése

#### Kutatás tesztelési folyamatai



- Kérdőív tesztelése
- Teszt adatbázis elkészítése
- Tapasztalatok alapján a kérdőív korrigálása

#### Kutatás és értékelés folyamatai



- Primer kérdőíves adatgyűjtés
- Adatbázis elkészítése és tisztítása
- Adatok elemzése különböző statisztikai módszerekkel
- Eredmények bemutatása
- Hipotézisek elfogadása/elvetése

#### 4. ábra: Kutatás három fő folyamata és alfolyamatai

*Forrás: Saját szerkesztés*

A kutatás előkészítési folyamata során 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. Ez alapján valamennyi résztvevőnek tartania kell magát a közösen kialakított szabályokhoz. 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 kutatás szempontjából fontos kihangsúlyozni, hogy a

szolgáltatásokat nem a szolgáltatóknál vizsgáltam az elégedettséget, hanem a szolgáltatási folyamatokat, amelyek szervezetektől függetlenek.

A vizsgálatokat a kérdőív megtervezése és gondos előkészítésének folyamata előzte meg. A kérdőív részletes bemutatás után kitérek a tesztelési időszak tapasztalataira és a kutatási korlátokra, mintavételi problémákra, amit esettanulmány formájában együttesen ismertetek. A kérdőív tesztelését 2014 januárjában végeztem el, a további 8 hónap képezte a vizsgált időszakot. Ezt követően ismertetem az elkészült elsődleges adatbázist és a megkérdezettek főbb jellemzőit. Végezetül pedig az alkalmazott statisztikai vizsgálatokra térek ki.

A szolgáltatásnyújtási folyamatok vizsgálati a fókuszát a látogatók elégedettsége alkotja. Az elégedettség megismerésére primer kérdőíves felmérést végeztem. A megkérdezés konkrét helyszíne a Debreceni Nemzetközi Repülőtér váróterme, a biztonsági előírásoknak megfelelően, a repülőtér vezetősége által engedélyezett módon. A kérdőíves megkérdezés alapfeltétele a határőrség által kiadott határátlépési engedély megléte.

A kutatás céljának megfelelően a felmérés célja információ szerzése, adatok gyűjtése a Debreceni Nemzetközi Repülőtérre érkező és innen induló külföldi látogatók jellemzőiről, valamint debreceni tartózkodásuk ideje alatt igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről. Ezek alapján a kérdőívben két fő témakör került elkülönítésre:

- Látogatóra vonatkozó kérdések,
- Látogató véleménye a fogadó területről, igénybe vett szolgáltatásokról, elégedettség vizsgálat.

Az adatgyűjtés ideje 2014 januárjától 2014 szeptemberéig tartott.

A kutatás helyszínének megválasztása, annak jelentősége, 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 egy régió gazdasági fejlődéséhez.

### **3.1. A kutatás módszere**

VERES és mtsai (2006) véleménye szerint egy kérdőív megtervezése és szerkesztésének gondolata mögött minden kutatónak tisztában kell lennie azzal a ténnyel, hogy emberek egy csoportját, ugyanazzal a kérdéssorral fogják „megtámadni” miközben ezek az emberek külön-külön egy-egy magatartást, véleményt testesítenek meg.

A piackutatás kétféle kérdéstípust különböztet meg: nyitott és zárt kérdést.

A nyitott kérdések esetében válaszlehetőség nincs megadva, a válaszadó kifejtheti véleményét az adott kérdésről, saját magának kell megfogalmaznia válaszait. Előnye, hogy több részlettel szolgálhat, lehetővé téve a kutatók számára a mélyebb, részletesebb feltárást. A nyitott kérdések hátránya, hogy nehéz a válaszok statisztikai összehasonlítása.

Zárt kérdés esetén a célszemély előre választ az előre megadott lehetőségek közül (VERES – HOFFMAN – KOZÁK, 2006). A zárt kérdések esetében különböző válaszlehetőségek közül a megkérdezett személy vagy a kérdezőbiztos – megkérdezés típusa szerint – aláhúzza, bekarikázza vagy a meghatározott módon megjelöli a kiválasztott válaszlehetőséget. Ennek legegyszerűbb példája a megkérdezett nemére irányuló kérdés. GIDDENS (2008) szerint a kötött válaszokra épülő kérdőíveknek egyik előnye, hogy a válaszokat könnyű összevetni és osztályozni, mivel csak kevés kategóriával dolgoznak, viszont nem adnak lehetőséget a véleményekben való különbségek feltárására így a kapott információk köre korlátozott lehet. A zárt kérdések előnye az egyszerű kódolás és feldolgozás. *Hátránya*, hogy információ veszteséget okozhat (ANDORKA, 2006).

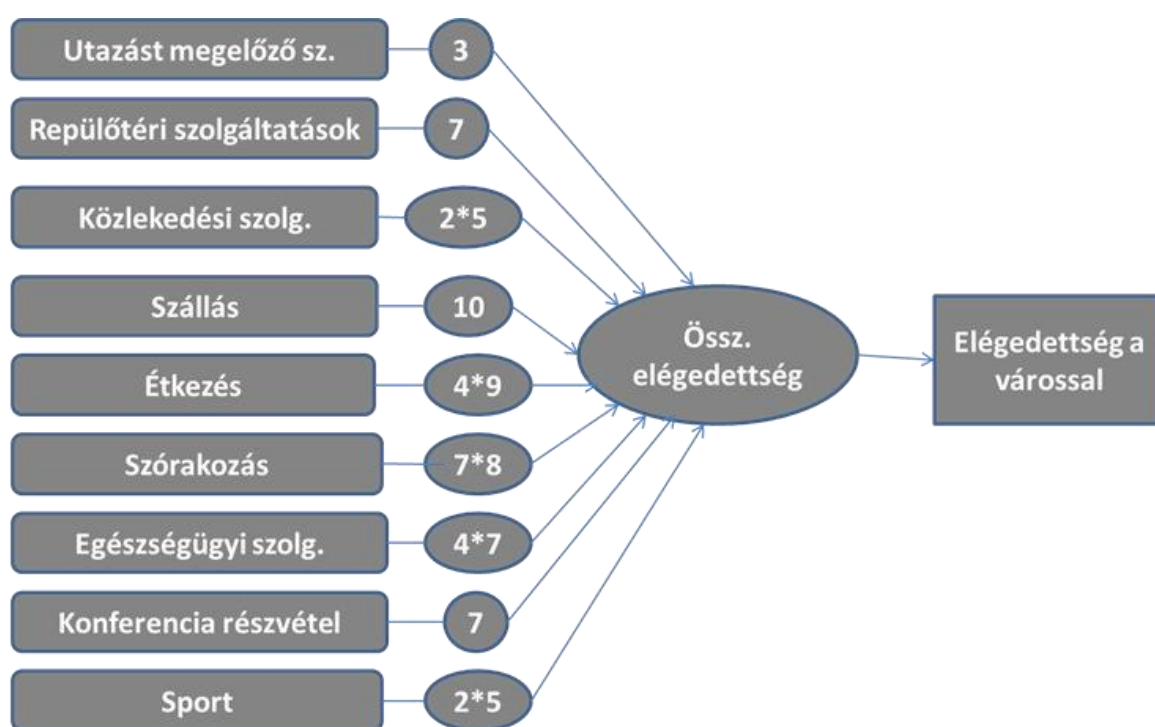
Ezért az ilyen formában jelentkező információ veszteség elkerülése érdekében azoknál a kérdéseknél, ahol a megadott válaszlehetőségek mellett, jelentkezhet egyéb válasz, a megfelelő módon lehetőséget biztosítottam a megkérdezetteknek, hogy olyan értéket, választ nevezzenek meg, amely nem szerepel a megadott lehetőségek között a kérdőívben.

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 Likert-skála lehetőséget biztosít az összehasonlító vizsgálatok elvégzésére (BABBE, 2003). SOMOGYI és szerzőtársai (2002) szerint zárt kérdések esetében ötfokozatú intenzitás skálánál nem javasolt részletesebbet alkalmazni, mivel a megkérdezettek nagyobb része nem elég érzékeny árnyalatokra és nem él a hosszabb skála adta lehetőségek kihasználásával. Ez, ahogy TOMCSÁNYI (2000) megállapítja, a leggyakrabban használt minősítési rendszer, egy pontozás sorrendi módszer, ami rangsort ad meg.

A kérdőív első része a látogatókra vonatkozó kérdéseket tartalmazza (1. sz. Melléklet). Jellegüket 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, ami lehet: magán jellegű utazás; városlátogatás; konferencia részvétel; üzleti utazás, tárgyalás; munkába járás, hivatali út; sportolás, sportjellegű tevékenység végzése; egészségmegőrzés,

gyógykezelés, kulturális rendezvény meglátogatása; tanulás, ismeretbővítés; sportrendezvény meglátogatása; egyéb.

A kérdőív második része az igénybe vett szolgáltatások értékelését tartalmazza (1. sz. Melléklet). A szolgáltatásokat külön-külön témakörök tartalmazzák és a kitöltők igénybevétel szerint értékelik a meghatározott szolgáltatásokat. Összesen kilenc témakört tartalmaz a kérdőív, ezeken belül különböző indikátorok alapján történik a szolgáltatások minőségének értékelése. Egy-egy témakör szolgáltatása megfelel egy-egy folyamatnak a folyamatstruktúra kialakítása során. A feltételezett folyamatok alapján került sor a szolgáltatások témaköreinek a meghatározására és így összességében kilenc szolgáltatást különítettem el, melyek a következők:



**5. ábra: A kérdőív dimenzióinak és indikátorainak bemutatás**

*Forrás: Saját szerkesztés*

A **5. ábrán** látható, hogy ezek a következő szolgáltatások:

- 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 repülőtérrel a városba jutással kapcsolatos közlekedési szolgáltatásokkal való elégedettséget, majd ezt követően a városban 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, fagyraltozó) 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 értékeltek 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. Ezeknek az indikátoroknak az együttese adja az állításhalmazt, amelyet a választott értékelő skálával minősítenek a megkérdezettek. 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 értékelésére kialakított dimenzió, olyan indikátorokat tartalmaz, mint a szoba felszereltsége; személyzet nyelvtudása, szoba tisztasága, személyzet kedvessége és hasonlóak.

A Likert skála adott állítással való egyetértés intenzitását méri 5 vagy 7 fokozatú skálán. Alkalmazása gyakori, a kutatók hatékonyan alkalmazzák az attitűd és preferenciavizsgálatokban (PÉNZES, 2011). A turisztikai kutatások egyik fontos területe annak megállapítása, hogy a látogatók hogyan viszonyulnak adott desztinációhoz, településhez. Ezek alapján nem mindegy, hogy a látogatók milyen attitűddel rendelkeznek a vizsgált esetben Debrecen iránt, milyen szolgáltatásokat preferálnak – motivációtól függően – és a különböző ismert vagy vélt minőség alapján hogyan döntenek.

A turisztikai szolgáltatások minőségének megítélésére a kutatók skálatechnikát alkalmaznak, mert így lehetőség van a későbbiekben a szolgáltatások rangsorolására, a versenytársak összehasonlítására – benchmarkingra (LÁSZLÓ és munkatársai, 2011). Az utasok elégedettségének vizsgálata lehetővé teszi, hogy a feltett kérdések között nagyobb számban

forduljanak elő a zárt kérdések, hiszen a különböző szolgáltatásokkal való elégedettség a skálázási technika alkalmazásával jól értékelhető.

KOTLER (2001) a következőképp fogalmazta meg az elégedettséget: „az elégedettség adott személy öröme, vagy csalódottsága, ami egy termék várakozással szemben érzékelt teljesítményének az összehasonlításából származik. Akkor elégedett a fogyasztó, ha a termék megfelel az elvárásainak, ha felülmúlja az elvárásait, akkor a vevő nagyon elégedett, elégedetlen viszont, ha a termék nem felel meg az előzetes elvárásoknak.”

A definícióból látható, hogy az elégedettség mellett, fontos az elvárás is, ami alapján kialakul az elégedettség.

Ezért a kérdőívben kétfajta *mérőeszközt* alkalmaztam:

- az első a látogatók elégedettségének mérésére szolgál az igénybe vett szolgáltatás indikátorával (6. ábra)

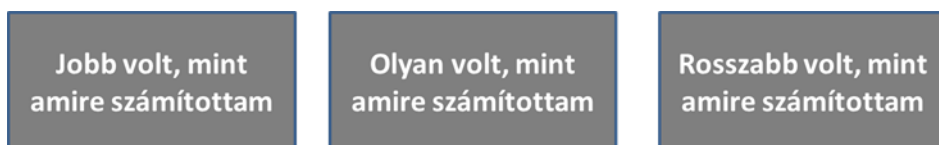


**6. ábra: Szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség mérése**

*Forrás: AIELLO-CZEIPEL-ROSENBERG, 1977, MOWEN-STEPHEN, 1983, alapján SAJÁT szerkesztés*

HOFMEISTER és munkatársai (2003) az elégedettséget az elvárások függvényeként határozzák meg, amely vagy pozitívan vagy negatívan módosul a minőség észlelésével az elvárásokat igazolva. Ezért a

- a második mérőskála a szolgáltatás elvárásnak való megfelelését méri (7. ábra)



**7. ábra: Adott szolgáltatás elvárásnak való megfelelése**

*Forrás: OLIVER, 1981 alapján Saját szerkesztés*

Mivel arról nem rendelkezttem 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, amit hiányoltak a városban tartózkodásuk ideje alatt. Ezzel a kérdéssel olyan

szolgáltatásokról szerettem volna információt szerezni, amelyek nem léteznek, de az utasok igényt tartanak rájuk a jövőben, más szóval szerettem volna felmérni a látens igényeket is.

A kérdőív kérdéseinek összeállítása során ügyeltem arra, hogy a kérdőívben szereplő kérdések érthetők legyenek a félreértések elkerülése érdekében. A kérdéseket egész mondatok formájában tettem fel, nem használtam tudományos kifejezéseket, rövidítéseket, illetve kerültem a szleng használatát is. A kérdőív kérdései nem tartalmaznak negatív kérdéseket, illetve előítéletre utaló kifejezéseket. Nem tettem fel, olyan kérdést, amely a megkérdezett személyt elriasztaná a kérdőív kitöltésétől, illetve rontaná a közreműködésre való készségét. Figyelembe vettem azt a tényt is, hogy a kérdőív kitöltésére szánt idő nem lehet túl hosszú, mert a megkérdezett türelme elfogyhat, illetve a repülőtér várótermében, a menetrendszerinti repülőgép indulásáig rendelkezésre álló idő alatt van csak lehetőség a kérdőív kitöltésére.

### **3.2. Tesztelés és kutatási korlátok bemutatása (esettanulmány, „pilot study”)**

A legtöbb kutatást próbafelvétel, úgynevezett „*pilot study*” előzi meg, amellyel feltárhatjuk az előre nem látott problémákat (GIDDENS, 2008). 2005. év folyamán volt példa egy hasonló jellegű kutatásra Budapest Airport 2B terminál indulási oldalán. A primer kutatásba a diszkont légi járatokkal utazó külföldi turistákat vonták be, a megkérdezett utasok száma 414 fő volt, az adatfelvétel 2005 áprilisában zajlott (MUNDRUCZÓNÉ, 2005). A megjelent tanulmányból nem derül ki, hogy a vizsgálat során összesen hány utas közül lett kiválasztva a 414 fő, illetve, hogy hány járat utasait vonták be vizsgálatba.

Az utasforgalom összetételét illetően az állampolgárságon kívül semmilyen információ nem állt rendelkezésre.

Az 9. táblázatban látható a 2014. év januári utasforgalmának nemzetiség szerinti összetétele. Fontos különbséget tenni a turista és a látogató fogalma között. A KSH meghatározása szerint látogató az a személy, aki kevesebb, mint 12 hónapot tartózkodik meglátogatott helyen, fő úti célja bármely tevékenység, kivéve olyan, amelyért a meglátogatott helyen javadalmazásban részesül. A turista szűkebb fogalmat takar. Azok a látogatók nevezhetők turistának, akik turisztikai céllal tartózkodnak a meglátogatott helyen. A KSH definíciójával ellentétben UNWTO definíciója szerint a turista szabad idejének eltöltésére, üzleti vagy egyéb okból egy évnél rövidebb időre, a szokásos lakhelyétől eltérő helyre utazó és ott tartózkodó egyén.

A kutatás során a látogató fogalmát alkalmaztam, mivel ez magába foglalja a turisztikai céllal (szabadidő turizmus, üzleti turizmus), valamint a nem turisztikai céllal (tanulás, szolgáltatás vásárlása, munkavégzés és egyéb utazási) városba érkezőket egyaránt. A látogatóval azonos jelentésű fogalom még az utazó.

A fentiek alapján az utasforgalmi adatokból kizárásra kerültek a magyar-, román-, ukrán- és szlovák állampolgárságú személyek, mivel ők csak átutaztak (tranzit forgalom) Debrecen városán, nem a város volt a célállomásuk, hanem a repülőtérén keresztül jutottak el a kiválasztott országba, városba.

A 9. táblázat tartalmazza továbbá az induló utasforgalom áttekinthetősége érdekében képzett csoportokat, ahol a „Kiutazó tranzit forgalom” csoportját, azok a nemzetiségű látogatók képezik, akiket kizártam a kutatásból, vagyis a magyar, ukrán, román és szlovák nemzetiségű utasok. 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 sem, viszont ez csak a kérdőívek feldolgozása és elemzése során derült csak ki. A KSH definíciója alapján „Átutazó” olyan külföldi látogató, aki a belépéstől különböző határviszonylaton 24 órán belül elhagyja az ország területét.

**9. táblázat: Induló utasforgalom nemzetiség szerinti összetétele**

|                                 | Január (fő) | %             |
|---------------------------------|-------------|---------------|
| <b>Kiutazó tranzit forgalom</b> | <b>2541</b> | <b>91,24%</b> |
| Magyar                          | 1609        | 57,77%        |
| Román                           | 915         | 32,85%        |
| Ukrán                           | 10          | 0,36%         |
| Szlovák                         | 7           | 0,25%         |
| <b>Külföldi látogatók</b>       | <b>244</b>  | <b>8,76%</b>  |
| Brit                            | 198         | 7,11%         |
| Egyéb                           | 46          | 1,65%         |
| <b>Összesen</b>                 | <b>2785</b> | <b>100%</b>   |

*Forrás: KSH adatok alapján Saját szerkesztés*

A 9. táblázatból látható, hogy alacsony a releváns külföldi látogatók – brit és egyéb nemzetiségű utasok – hányada. A teljes utas forgalomnak csak 8,76%-a, vagyis 244 személy alkotja a populációt. Járatonként változó ez a szám, általában 4-14 főre becsülhető. A kérdőíves megkérdezés időkorláthoz kötött, a vizsgált járatok esetében 45 perc állt rendelkezésemre az adatgyűjtés elvégzésére. A külföldi látogatók felismerésében a jegykezelést végző reptéri személyzet volt segítségemre, a jegyen feltüntetett név, útlevél, valamint angol nyelven való kommunikáció alapján történt a külföldi látogatók beazonosítása.

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.

2014 januárjának három hetében kisebb számú személy megkérdezésével próbakérdezés 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. 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 útlevéllel 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 VFR-t, 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 10. táblázat mutatja be.

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.

**10. 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 11. táblázat tartalmazza az igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelésével kapcsolatos eredményeket.

**11. táblázat: Szolgáltatás elvárásnak való megfelelése**

|                  | Jobb volt, mint<br>amire<br>számítottam | Olyan volt, mint<br>amire számítottam | Roszsabb volt,<br>mint amire<br>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 legtöbb esetben az igénybe vett szolgáltatás nem eredményezett maradandó élményt, de az elvárásnak megfelelt.

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 – augusztus hónap végéig zajlott az adatgyűjtés.

### 3.3. Minta és mintavétel

A kutatás mintavételi keretét és mintavétel folyamatát mutatom be ebben az alfejezetben. A kutatás során felmerült kérdések és problémák a vizsgált személyek körével, vagyis a minta meghatározásával és a mintavétellel kapcsolatosak. Nincs arra lehetőség, hogy a nyolc hónap alatt utazó valamennyi külföldi állampolgárságú személyt megkérdezzünk, 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.

KOVÁCS és munkatársai (2012) szerint az EU-n belüli határellenőrzések megszűnése óta a turistaforgalom volumenének becsléseken alapuló meghatározása miatt ezen adatok megbízhatósága korlátozott és a turista forgalom nagyságának a jellemzésére nem alkalmasak, főleg a belföldi turizmus figyelmen kívül hagyása miatt. Jelen esetben a belföldi turizmus a kutatás szempontjából nem releváns.

Az utasok számának időszakos ingadozása további kérdéseket vet fel a minta meghatározásánál. Bár GILYÁN (2008) a légiutas-forgalom egyik tapasztalható és kedvező jellemzőjeként említi, hogy kisebb az időszakos hatás a teljes utasforgalomhoz képest. A mintavétel szempontjából ezek alapján sem 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.

További problémát jelent 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, ugyanis csak a váróteremben volt lehetőség a kérdőív kitöltésére. Azok a külföldi utasok, akik a repülőgép indulása előtt érkeztek meg a váróterembe

a biztonsági ellenőrzést követően, már nem tudtak válaszolni a kérdőív kérdéseire. Továbbá, nem volt lehetőség egy hónapban az összes járat utasai között elvégezni az adatgyűjtést sem.

A mintavétellel kapcsolatosan fontos kihangsúlyozni, hogy mivel a nemzetiség szerinti összetételen kívül nem állt semmilyen adat, rendelkezésre ezért a nem valószínűségi mintavétel egyik típusát, a kvóta alapú mintavételt alkalmaztam és arra törekedtem, hogy ezt a nemzetiség szerinti eloszlást állítsam elő a mintában és ez alapján az egyszerűen elérhető alanyokat kerestem meg. Mivel a vizsgálat szempontjából a fontos jellemző az volt, hogy külföldi látogató legyen a megkérdezett, ezért a nemzetiség szerinti eloszlást választottam.

A vizsgálat ideje alatt 63 London-Lutonba induló járat utasai körében került sor a kérdőíves megkérdezésre. A 12. táblázat tartalmazza az egyes hónapokban begyűjtött kérdőívek jellemzőit.

**12. táblázat: Vizsgált hónapokban kitöltött kérdőívek száma és jellemzői**

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

*Forrás: Saját kutatási eredmény*

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.

### 3.4. Az adatfeldolgozás és elemzés módszere

Az adatfeldolgozás és az elemzés folyamatát a 8. ábra mutatja be. Ahogy az ábrából is jól látható az adatfeldolgozás első lépése a kérdőívek ellenőrzése volt, aminek szempontját a helyes kitöltés képezte.



**8. ábra: Az adatfeldolgozás folyamata**

*Forrás: Saját szerkesztés, 2018*

Az kérdőívek ellenőrzését követően elkészítettem a szükséges kvantitatív kódolást (1. sz. Melléklet, Adatszótár). Ezt követően rögzítettem az adatokat Excel állományban. 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. Az adatfeldolgozás ilyen jellegű folyamata megfelel a CSEH-SZOMBATI és munkatársai (1971) által kidolgozott ajánlásnak.

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. ANDORKA (2006) szerint, az elemzések során legfőképpen megbízhatósági problémák adódhatnak és a következtetések levonása során figyelmesen kell eljárni.

Természetesen tisztában vagyok azzal, hogy az egyes esetek nem adnak lehetőséget az általánosításra, így hibát követhetek el akkor, amikor az egyes látogatók tapasztalatait egygé vonom össze. Ugyanakkor, mivel kutatásom egy leíró típusú kutatás és nem célja az elméletalkotás vállalható a hibának ez a kockázata.

Ezért az adathalmaz megbízhatóságát teszteltem először majd ezt követően végeztem el a kérdőívek értékelését leíró statisztikai elemzéssel, kereszttábla elemzéseket, nem paraméteres próbákat és regressziószámítást alkalmaztam, amit az alábbi folyamatábra mutat be.



**9. ábra: Alkalmazott kutatási módszerek egymásra épülése**

*Forrás: Saját szerkesztés, 2018*

A következőkben az adathalmaz megbízhatóságának tesztelését és annak eredményét mutatom be. Az adathalmaz megbízhatóságát a reliability analízissel teszteltem. A klasszikus tesztelmélet keretein belül a tesztek megbízhatóságának több lehetséges mutatója is létezik. Cronbach 1978-as munkájában publikálta nézetét, miszerint a korábbi egyszerű tesztfelezéses eljárás helyett egy annál tökéletesebb mutatót kellene használni a tesztek megbízhatóságának indikátoraként. A Cronbach által javasolt mutató, az alpha, nem egyszerű tesztfelezésen alapul, hanem egyenlő az összes lehetséges tesztfelezéskor kapott együttthatók számtani átlagával. Ez alapján az analízis egy Cronbach alpha mutatót képez, mely eldönti a megbízhatóságot. A mutató értékének alakulását az egyes kérdéscsoportok esetében a 13. táblázat mutatja be. A Cronbach-alfa (koefficiens) alapvetően skálákra kiszámítható megbízhatósági mutató, amely a skála belső konzisztenciáját fejezi ki egy 0 és 1 közötti számmal. Értékét 0,70 és 0,85 között tartjuk elfogadhatónak, alatta nem elég konzisztens a skála, fölötte viszont már redundáns lesz, azaz fölösleges többletet tartalmaz (FÁBIÁN, 2014). Kutatásomban a Cronbach-alfa segítségével teszteltem az elégedettségre vonatkozó 5 pontos Likert-skálán adott válaszok megbízhatóságát.

Az alkalmazott képlet:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_T^2} \right)$$

ahol  $k$  = kérdések (itemek) száma,

$s_i^2$  az  $i$ -dik kérdés varianciája,

$s_T^2$  a tesztek varianciája.

Látható, hogy az értékek magasabbak, mint az előírt 0,7-es érték (BARRETT, 2001). Ezért az adatokat megfelelőnek tekintettem a további vizsgálatokra. FÁBIÁN (2014) szerint a 0,85 fölötti értékek már fölösleges többletet tartalmaznak, de mivel egy érték sem haladja meg a 0,95-öt ezért nem kerültek eltávolításra az adathalmazból, mivel a CRONBACH (1978) és BARRETT (2001) szerint 0,70 és 1,00 között az értékek elfogadhatónak tekinthetők. KISS

(2009) szerint pedig az értékek már 0,6 fölött elfogadhatóak, 0,8 és 0,9 között pedig jónak minősülnek.

**13. táblázat: Megbízhatósági koefficiens alakulása kérdőívenként**

| Kérdéscsoportok<br>(DIMENZIÓK)                          |                             | Kérdések száma<br>(k) | Chronbach-alpha<br>érték |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Látogatók tulajdonságai                                 |                             | 11                    | 0.7                      |
| Előszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség           |                             | 3                     | 0.73                     |
| Repülőtéri szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség   |                             | 7                     | 0.71                     |
| Közlekedési szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség  | Repülőtér-város             | 5                     | 0.92                     |
|                                                         | Városon belül               | 5                     | 0.92                     |
| Szállással kapcsolatos elégedettség                     |                             | 10                    | 0.91                     |
| Étkezéssel kapcsolatos elégedettség                     | Étterem                     | 9                     | 0.84                     |
|                                                         | Szálloda étterme            | 9                     | 0.71                     |
|                                                         | Fagylaltozó                 | 9                     | 0.88                     |
|                                                         | Cukrászda                   | 9                     | 0.85                     |
| Szórakozással kapcsolatos elégedettség                  | Színház                     | 7                     | 0.95                     |
|                                                         | Mozi                        | 7                     | 0.73                     |
|                                                         | Kiállítás                   | 7                     | 0.91                     |
|                                                         | Táncos szórakozó hely       | 7                     | 0.87                     |
|                                                         | Kávézó                      | 7                     | 0.83                     |
|                                                         | Múzeum                      | 7                     | 0.92                     |
|                                                         | Koncert                     | 7                     | 0.83                     |
| Egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség | Váratlan megbetegedés       | 6                     | 0.85                     |
|                                                         | Baleset                     | 6                     | 0.74                     |
|                                                         | Tervezett kezelés           | 6                     | 0.95                     |
|                                                         | Fogászat                    | 6                     | 0.93                     |
| Konferencia szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség  |                             | 7                     | 0.84                     |
| Sporttal kapcsolatos szolgáltatások                     | Aktív sporttevékenység      | 5                     | 0.78                     |
|                                                         | Részvétel sportrendezvényen | 5                     | 0.75                     |

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

Mivel az adathalmaz megbízhatóságának tesztelése sikeres volt és az adathalmazt megfelelőnek tekintettem a további vizsgálatokra, ezt követően leíró statisztikai módszerek alkalmazásával végeztem el az adathalmaz jellemzését.

A vizsgálatban szereplő valamennyi változó (ismérv) kategorikus típusú. Ez azt jelenti, hogy a változók értékei csoportokba (változatokba) sorolhatók, a csoportok nominális (nem számít a sorrend) és ordinális mérési szintűek (számít a sorrend). A kategorikus adatok esetében gyakorisági vizsgálat végezhető el.

A megkérdezett külföldi látogatók jellemzői alapján létrehozott csoportokban az adatokat statisztikai módszerekkel értékeltem. A kérdőív kérdéseit, jellegüktől függően számtani átlagolással, megoszlási vizsgálattal, valamint egyes válaszok csoportba rendezésével elemeztem.

A kérdőív első részéből (látogatók jellemzőire vonatkozó kérdések) származó adatok nominális és ordinális mérési szintűek. Ezeknél a mérési szinteknél gyakoriság vizsgálat alkalmazható. A vizsgálatomban csoportosító sorokat képeztem. A csoportosító sor a statisztikai sokaság minden adatát csoportképző ismérv változatai szerint felsorolásban tartalmazza. A megkérdezett külföldi látogatók jellemzőinek figyelembe vételével a következő változókat hoztam létre.

- A megkérdezetteket korosztályuk alapján hat generációba soroltam: 18-30 évesek, 31-40 évesek, 41-50 évesek, 51-60 évesek és 60 éven felüliek.
- A megkérdezettek nemük alapján a férfiak és a nők csoportjába kerültek
- A megkérdezett látogatók utazási motivációjuk szerint magán utazók, üzleti utazók, tanulók, városnézők, egészségügyi turisták, konferencia résztvevők, sportolók és az egyebek csoportjába kerültek. Az egyéb csoport létrehozására, azért volt szükség, mert több utazási cél alacsony számban jelent meg a mintában és ezeket vontam össze ebben a csoportban (esküvő, temetés, jótékonysági munka).
- Nemzetiségek szerint a megkérdezett látogatók az európai, azon belül brit és egyéb csoportba kerültek, továbbá ázsiai, amerikai és afrikai csoportba. A nemzetiségek ilyen szintű összevonása, azért volt szükséges mert nagyon sok színű volt a megkérdezettek nemzetiség szerinti eloszlása, viszont egy-egy nemzet csak alacsony számban jelent meg a mintában.
- Az alapján, hogy a megkérdezett látogatók milyen gyakran utaznak külföldre, öt csoportot hoztam létre: hetente egyszer, havonta egyszer, évente 1-2 alkalommal, évente 4-6 alkalommal és ritkábban. Létrehoztam egy további becsült változót erre a jellemzőre, ahol a lehetséges kategóriák osztályközépjét vettem és arányskálát becsültem éves viszonylatban. (Mik lettek az új számok!)

- A megkérdezetteket két csoportba bontottam az alapján, hogy egyénileg szervezték utazásukat vagy utazási iroda szervezésében érkeztek a városba.
- Az alapján, hogy kivel érkezett a megkérdezett a városba öt kategóriát hoztam létre: egyedül utazók, családdal utazók, barátokkal utazók, munkatárssal utazók vagy csoportban utazók.
- A megkérdezetteket csoportosítottam az alapján is, hogy hányadik alkalommal jártak a városban. A városlátogatás gyakorisága alapján a következő csoportokat hoztam létre: első alkalom, 2-4 alkalom, több mint 4 alkalom és rendszeres látogatók (megkérdezettek saját megítélése szerint).

A csoportosítást tartalmazó statisztikai sorok szerkesztését, összetételét a statisztika leggyakrabban megoszlási viszonyszámok segítségével vizsgálja. A megoszlási viszonyszám a statisztikai sokaság egyes részeinek arányát fejezi ki a sokaság egészéhez képest (GÁBRIELNÉ, 2002).

A leíró statisztikai módszerek alkalmazását a látogatóval kapcsolatok ismérvek és azok csoportjainak gyakorisági eloszlásának bemutatásánál alkalmaztam. Ennek alapján a következő kutatási kérdésekre kaptam 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?
- Milyen gyakran utaznak külföldre a megkérdezett látogatók?
- 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.

A feltett kutatási kérdésekre kapott válaszokat az Eredmények fejeztben mutatom be.

A leíró statisztikai módszerek alkalmazását követően az ismérvek közötti kapcsolatokat vizsgáltam statisztikai elemzésekkel, keresztábla vizsgálatokkal és sztohasztikus modellekkel.

A személyes tapasztalat és emlékezés olyan pszichés sajátosságok, amelyek révén mind a kellemes, mind a kellemetlen emlékek egyáltalán nem, vagy csak nagyon nehezen semmisülnek meg az idő előre haladtával, ezáltal a tárolt információk folyamatos belső hatásként hatnak elménkre. Emiatt a Debrecenben működő szolgáltatást nyújtó szervezeteknek törekedni kell a szolgáltatásnyújtás első pillanatától fogva egészen az utolsóig a megfelelő minőség elérésére, ezáltal létrehozva a későbbi törzsvendégtudat kialakulásának alapját. A továbbiakban ez alapján indokolt a szolgáltatások részletes elemzése és annak megállapítása, hogy milyen indikátor okozta a látogatók elégedetlenségét. A legtöbb esetben az igénybe vett szolgáltatás nem eredményezett maradandó élményt, de az elvárásnak megfelelt.

A felmérés eredményeként egy mintát kaptam, így arra van lehetőségünk, hogy alkalmas statisztikai módszerekkel megvizsgáljam, hogy van-e kapcsolat (összefüggés) az egyes ismérvek (változók) között.

A keresztábla elemzés két vagy több változó közötti összefüggést vizsgál, illetve ezek kombinált gyakorisági eloszlását mutatja (SAJTOS-MITEV, 2007). A keresztábla egy olyan statisztikai technika, amely két vagy több változót ír le egyidejűleg egy olyan táblával, amely megmutatja két vagy több – korlátozott számú kategorizált vagy értéket felvevő változó együttes eloszlását (MALHOTRA, 2001). A nullhipotézis azt fejezi ki, hogy a változók között nincs kapcsolat. Amennyiben a nullhipotézist elvetjük, akkor azt mondhatjuk, hogy statisztikai bizonyítékot kaptunk arra, hogy van kapcsolat a két változó között. A keresztábla elemzés során a változók közötti kapcsolatot  $\chi^2$ -próbával vizsgáltam. A változók közötti kapcsolat erősségét abban az esetben elemeztem, amennyiben a  $\chi^2$ -próba eredménye statisztikailag szignifikáns volt.

Keresztábla-elemzéssel kerestem a következő kérdésekre a választ:

- 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?
- Van-e kapcsolat az eltöltött napok száma és a szállás típusa között?

A fenti kérdések vizsgálatával szakmai értelemben tulajdonképpen arra kerestem a választ, hogy a férfiak és a nők különbözőképpen választanak-e utazási módot, más célból utaznak-e, a látogatók/turisták utazási célja befolyásolja-e a szállásfoglalást, azaz, hogy hol szálljanak meg Debrecenben. Az eltöltött napok számát meghatározza-e az utazás célja. Az eltöltendő napok száma befolyásolja-e a választott szállás milyenségét. A statisztikai próbák elvégzésével kapott válaszokat az eredmények fejezetben mutatom be.

A következő statisztikai próbákat alkalmaztam az elemzés során:

- Pearson-féle  $\chi^2$ -próba, ami két változó összefüggésének statisztikai szignifikanciáját méri. A mutatószám alapján megállapítható, hogy van-e statisztikai összefüggés a két változó között.  $H_0$  az, hogy nincs összefüggés. A khi-négyzet próba korlátjai: minden cellában legalább 1-nek kell lennie; a cellák maximum 20 százalékában lehet a várható érték kisebb mint 5, szigorúbb változata, mi szerint a tábla addig nem megbízható, amíg minden egyes cellában a várható érték el nem éri az 5-öt. A vizsgálatok során (általában) a szigorúbb változatot alkalmaztam, azokat az eseteket, ahol a cellaszám alacsonyabb volt 5-nél kizártam az adott elemzésből vagy új változóként összevont kategóriát hoztam létre.
- A kapcsolaterősséget vizsgáló együtthatók közül, mivel változóink nominális skálán mértek, a Cramer V-t alkalmaztam, ami bármely típusú kereszttábla esetében használható és számos kutató szerint a legmegbízhatóbb mutató. Értéke 0 és 1 között mozog, ahol a nulla a kapcsolat hiányát, míg az egy az erős kapcsolatot jelenti a két változó között.
- Ordinális skálák esetében eltérő mutatókat alkalmaztam a kapcsolat erősségének meghatározására, hiszen itt a két változó értékeinek sorrendje között kerestem az összefüggést. Kiszámításuk során azokat a megfigyeléseket, amelyeket a megkérdezettek mindkét változó szerint rangsoroltak, a sorrendi helyezéseket összehasonlítjuk, ami megmutatja, hogy az egyik változó szerinti helyezés megegyezik-e a másik változó szerinti sorrenddel, vagy sem. A táblák szimmetrikussága határozza meg, hogy milyen mutató alkalmas az adott elemzés elvégzésére. Szimmetrikus tábláknál a Kendall tau-b alkalmazandó, a nem szimmetrikus tábláknál a Kendall tau-c, Gamma és a Somers-féle d bármilyen táblaméretnél alkalmazható.
- Az elégedettséget befolyásoló tényezők feltárását, sztochasztikus regressziós modellek segítségével végeztem. A modellek lehetőséget adnak arra, hogy a kimenetelre (eredményváltozóra) gyakorolt hatást egy független (magyarázó) változó esetében

vizsgáljuk, vagy a modell bővítésével több magyarázó változó együttes hatását is megvizsgálhatjuk.

- Mivel a felmérésben a változók kategorikus típusúak, így az eredményváltozó is, ennek módszere a logisztikus regressziós modell.

A logisztikus regresszió két, egymást kölcsönösen kizáró kategória bekövetkezési esélyeinek az egymáshoz való arányát, vagyis az „odds” mértékét modellezi magyarázó változók értékeinek ismeretében. A magyarázó változók mérési szintjei lehetnek mennyiségi jellegű folytonos, vagy diszkrét számértékek, de lehetnek nominális/ordinális kategóriák is. A nominális/ordinális kategóriák *dummy* változók rendszerével vonhatók be a modellbe. A magyarázó változók szintjeinek egy rögzített kombinációja ún. *kovariánst* alkot. Ha az eredményváltozónak ( $y$ ) két lehetséges kimenetele (outcome) van, akkor *dichotom*, ha viszont kettőnél több kimenetele van *polichotom* logisztikus regresszióról beszélünk (MUNDRUCZÓ, 1998; HAJDU, 2003).

A dichotom logisztikus regresszió során a „siker” ( $y=1$ ) és a „kudarc” ( $y=0$ ) bekövetkezési esélyeinek egymáshoz való aránya, az „odds” vizsgálatából indulunk ki. Tegyük fel, hogy a siker bekövetkezésének feltételes valószínűsége a magyarázó változók  $\mathbf{x}(x_1, x_2, \dots, x_p)$  rögzített kovariánsa mellett  $P(y=1|\mathbf{x})$ . Ekkor a sikernek a kudarchoz (a komplementerhez) viszonyított esélye

$$odds_{\mathbf{x}} = \frac{P(y=1|\mathbf{x})}{1 - P(y=1|\mathbf{x})}.$$

A logisztikus regresszió feltételezése szerint az odds *e-alapú* logaritmus, azaz a siker valószínűségének a *logitja*, a magyarázó változók lineáris függvénye. Jelöljük a  $P(y=1|\mathbf{x})$  feltételes valószínűséget  $\pi$ -vel, ekkor

$$\ln odds_{\mathbf{x}} = \log\left(\frac{\pi}{1-\pi}\right) = \log it(\pi) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_p x_p$$

Vektoros formában:

$$\log\left(\frac{\pi}{1-\pi}\right) = \boldsymbol{\beta}^* \mathbf{x}.$$

Ebből a becsült  $\pi$  valószínűség:

$$odds_{\mathbf{x}} = \frac{\pi}{1-\pi} = e^{\boldsymbol{\beta}^* \mathbf{x}} \Rightarrow \pi \equiv P(y=1|\mathbf{x}) = \frac{odds_{\mathbf{x}}}{1 + odds_{\mathbf{x}}} \Rightarrow \pi = \frac{e^{\boldsymbol{\beta}^* \mathbf{x}}}{1 + e^{\boldsymbol{\beta}^* \mathbf{x}}},$$

$$1 - \pi = \frac{1}{1 + \text{odds}_x} = \frac{1}{1 + e^{\beta^* x}}.$$

A modell  $\beta$  paramétereinek becslésénél a logisztikus regresszió maximum likelihood módszert (legnagyobb valószínűség elve) alkalmaz, vagyis egy függvény, ebben az esetben a log-likelihood függvény értékét maximalizálja (SPIEGEL, 1995). Ez tulajdonképpen azt jelenti, hogy a modell paramétereit olyan értékkel becsüli, azaz úgy határozza meg az együtthatókat, hogy az adott minta bekövetkezése a legnagyobb valószínűségű legyen. (Ha a logisztikus regresszióban a paraméterek becslését a STATA statisztikai program segítségével végezzük el, a becsült értékeket egy iterációs folyamat során találja meg a program.)

Bonyolultabbá válnak a modellek, ha a nominális vagy ordinális skálán mért eredményváltozónak kettőnél több kategóriája van (SCOTT – FREESE, 2003).

A *multinomiális logisztikus regressziós* modellel (multinomial logit model: MNLM) egyidejűleg kettőnél több kategória bekövetkezési valószínűségét is becsülhetjük a magyarázó változók adott kovariánsa mellett. Ha a kategóriák sorrendisége nem érdekes számunkra, úgy valamennyi kategória-páros odds aránya elemzendő.

Az MNLM modell általánosan a következőképpen írható fel (SCOTT – FREESE, 2003):

$$\log \Omega_{m|b}(\mathbf{x}) = \log \frac{P(y = m|\mathbf{x})}{P(y = b|\mathbf{x})} = \mathbf{x}\boldsymbol{\beta}_{m|b}$$

ahol az odds –ot  $\Omega$ -val jelöljük,  $m=1,2,...,J$  és  $J$  a kimenetel kategóriáinak száma,  $b$  a kimenetel kategóriáiból (csoportjaiból) választott referenciacsoport,  $\mathbf{x}$  a magyarázó változók vektora,  $\boldsymbol{\beta}_{m|b}$  a modell együtthatóinak vektora. Ha az eredményváltozó referenciacsoportját önmagához hasonlítjuk, akkor  $\log \Omega_{b|b}(\mathbf{x}) = \log 1 = 0$ , ezért  $\boldsymbol{\beta}_{b|b} = \mathbf{0}$ -nak kell teljesülni, amely azt is jelenti, hogy a magyarázó változóknak nincs hatása.

Ebben a modellben az eredményváltozó esélyének számolásánál, a *logit* transzformációnál a „komplementer” szerepét a referencia csoport veszi át (a fenti egyenletben ez a  $b$  csoport).

A nominális modell szerint valamennyi kategória párosítás logitját egy-egy önálló lineáris regresszió magyarázza.

A fenti egyenletből a magyarázó változók adott kovariánsa mellett a becsült valószínűségek valamennyi kategóriára kiszámíthatók:

$$P(y = m | \mathbf{x}) = \frac{e^{\mathbf{x}\beta_{m|b}}}{\sum_{k=1}^J e^{\mathbf{x}\beta_{k|b}}} = \frac{e^{\mathbf{x}\beta_{m|b}}}{e^{\mathbf{x}\beta_{1|b}} + e^{\mathbf{x}\beta_{2|b}} + \dots + e^{\mathbf{x}\beta_{J|b}}} \quad (2)$$

A valószínűségek összege:  $\sum_{j=1}^m P(y = j | \mathbf{x}) = 1$ .

A logaritmus regresszió esetén a paramétereket egy iterációs folyamat során találja meg a program. Az iteráció végén kapott log-likelihood (LL) függvényértéket közli a program outputjában. Jelöljük  $D_0$ -val a független változók nélküli (azaz minden együtttható zérus) modellben a -2LL és  $D_M$ -mel a modellben a -2LL-et.

Legyen  $G_M = D_M - D_0$ . Ha fenntartjuk a  $G_M$  és a  $D_0$  analógiáját a Gauss-regresszió megmagyarázott és teljes varianciájával, akkor az  $R_L^2 = G_M / D_0$  adekvát mérőszám lehet a modell magyarázó erejének jellemzésére (SCOTT – FREESE, 2003; SZÉKELYI – BARBA, 2002). Ez a mutatószám azt fejezi ki, hogy a független változók bevonása a modellbe milyen mértékben csökkenti a  $D_0$ -t.  $R_L^2$  értéke 0 és 1 között mozog, ahol a 0 azt jelenti, hogy a modellbe bevont független változók egyáltalán nem járulnak hozzá a függő változó értékének becsléséhez. A modellünkben  $G_M = 64,02$ .  $R_L^2 = \frac{64,02}{2 \cdot 174,09} = 0,18$ .

Az elemzéshez a STATA statisztikai programcsomagot használtam ([www.stata.com](http://www.stata.com)).

A jelen kutatás során a szolgáltatás dimenzióinak összefoglaló értékelését az utazók az „elvárásnak való megfelelés” kérdésre adott válaszból adták meg. Hiszen a megkérdezett által adott válasz nyilvánvalóan magába foglalja a szolgáltatásokkal való elégedettség értékelését is. Ez a kérdés valamennyi dimenzió esetében szerepelt. Statisztikai szóhasználatnál élve ennek a változónak 3 kategóriája (csoportja) van. Rövid elnevezésként az OUTCOME-t használjuk. Az értékelést személyes attitűdök, tulajdonságok és egyéb tényezők is befolyásolhatják.

Az adatokra illesztett modellekben eredményváltozóként a tekintett dimenzió OUTCOME-ja szerepel, a magyarázó változókként pedig a látogatók személyével kapcsolatos változók (például az utazás motivációja, a megkérdezettek neme, a kora, a városba látogatások száma, az utazás gyakorisága,...) szerepel. A többváltozós modellben ezek kovariánsa.

A bemutatott adatgyűjtés, elkészített adatbázis és statisztikai elemzések alkalmazásával a következő hipotézisek bizonyítása vagy elvetése a célom:

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.

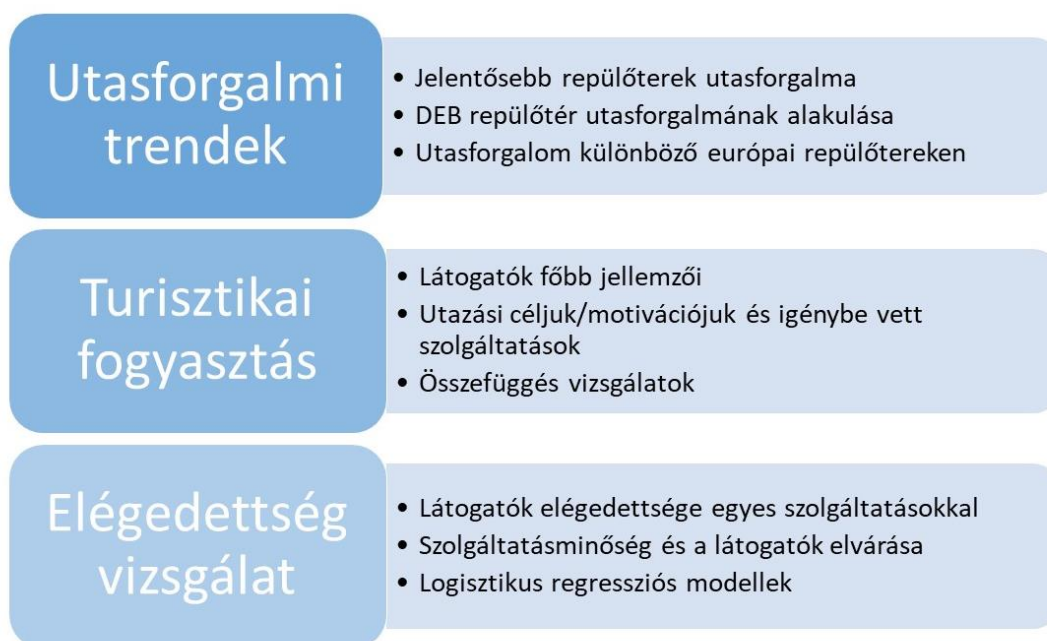
H8: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok utazási motiváció függ a nemüktől.

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.

## 4. EREDMÉNYEK

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 fejezetben bemutatásra kerülő eredmények, ezekhez a döntésekhez szolgálnak stratégiai inputként. Az eredményeim három nagy csoportra osztottam fel, amit a 10. ábra szemléltet.



**10. ábra: Kutatási eredmények felosztása**

*Forrás: Saját szerkesztés, 2018*

A disszertáció eredmények részében először a Debreceni Repülőtér utasforgalmát jellemző főbb trendeket mutatom be a vizsgált és a vizsgálatot megelőző öt éves időszakot figyelembe véve. A Debreceni Repülőtér utasforgalma mellett rövid áttekintést készítettem a Magyarországra érkező külföldiek számáról és a Magyarországon működő három fő repülőtér utasforgalmáról is. Ezzel a vizsgálattal a célom a következő hipotézis vizsgálata:

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

Az eredmények fejezet második részében mutatom be a Debrecenbe légi úton érkező megkérdezett külföldi látogatók utazási jellemzőit és turisztikai fogyasztásának főbb elemeit (igénybe vett szolgáltatásokat). Ebben a részben vizsgáltam a második hipotézisem, ami szerint

H2: Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet. Ezért ebben a részben a turisztikai fogyasztás és a látogatók főbb jellemzői mellett a következő kutatási kérdéseket válaszoltam meg:

- 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?
- Van-e kapcsolat az eltöltött napok száma és a szállás típusa között?

A fenti kérdések vizsgálatával szakmai értelemben tulajdonképpen arra kerestem a választ, hogy a férfiak és a nők különbözőképpen választanak-e utazási módot, más célból utaznak-e, a látogatók/turisták utazási célja befolyásolja-e a szállásfoglalást, azaz, hogy hol szálljanak meg Debrecenben. Az eltöltött napok számát meghatározza-e az utazás célja és, hogy az eltöltendő napok száma befolyásolja-e a választott szállás milyenségét.

Az ezt követő rész tartalmazza a megkérdezettek elégedettség mérésének eredményeit és tapasztalatait az utazás és a tartózkodás során igénybe vett szolgáltatásokat illetően, valamint jövőbeli utazási szándékukat, visszatérési hajlandóságukat a városba.

Ha a statisztikai elemzések logikai sorrendjét vesszük figyelembe, akkor az eredmények második részében először a látogatókkal kapcsolatos ismérveket és azok csoportjainak eloszlását mutatom be, ezt követően két ismérv együttes gyakoriságának eloszlását, majd a keresztábra elemzések eredményeit, majd végezetül a logisztikai regressziós modell eredményeit.

Fontos megjegyezni, hogy a kutatási eredmények egy statikus állapotot tükröznek, 2014 február és szeptember közötti időszakra jellemzőek.

#### 4.1. A Debreceni Repülőtér utasforgalmának főbb trendjei

A disszertáció ezen részében először a Debreceni Repülőtér utasforgalmát jellemző főbb trendeket mutatom be, illetve röviden áttekintést készítettem a Magyarországra érkező külföldiek számáról és a Magyarországon működő három fő repülőtér utasforgalmáról. Az utasforgalmi adatok összehasonlításával az volt a célom, hogy általános képet adjak a Magyarországon működő repülőterek utasforgalmáról és, hogy az egyes számú hipotézisem bizonyítást nyerjen, mely szerint: H1: A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható

A diszkont légitársaságok terjeszkedése és desztinációinak, illetve számának gyors növekedése jelentős hatást gyakorol a turizmusa és azon keresztül egy régió gazdaságára. Az első low-cost légitársaság – a Southest Airlines – több, mint 25 évvel ezelőtt alakult meg az USA-ban (GLOBAL AVIATION OUTLOOK, 2003). A koncepciót más amerikai, kanadai és idővel európai légitársaságok is átvették. Az európai térségben az elmúlt 15 évben gyorsult fel a diszkont légitársaságok fejlődése, mint például a Ryanair, WizzAir vagy az EasyJet. A diszkont légi járatokkal utazók számát tekintve Nagy Britannia Európa legjelentősebb küldő piaca, továbbá Németország is jelentősnek számít. A diszkont légi társaságok főbb keresleti szegmensei a rövid távolságra, szabadidős és üzleti céllal utazó ár-érzékeny turisták.

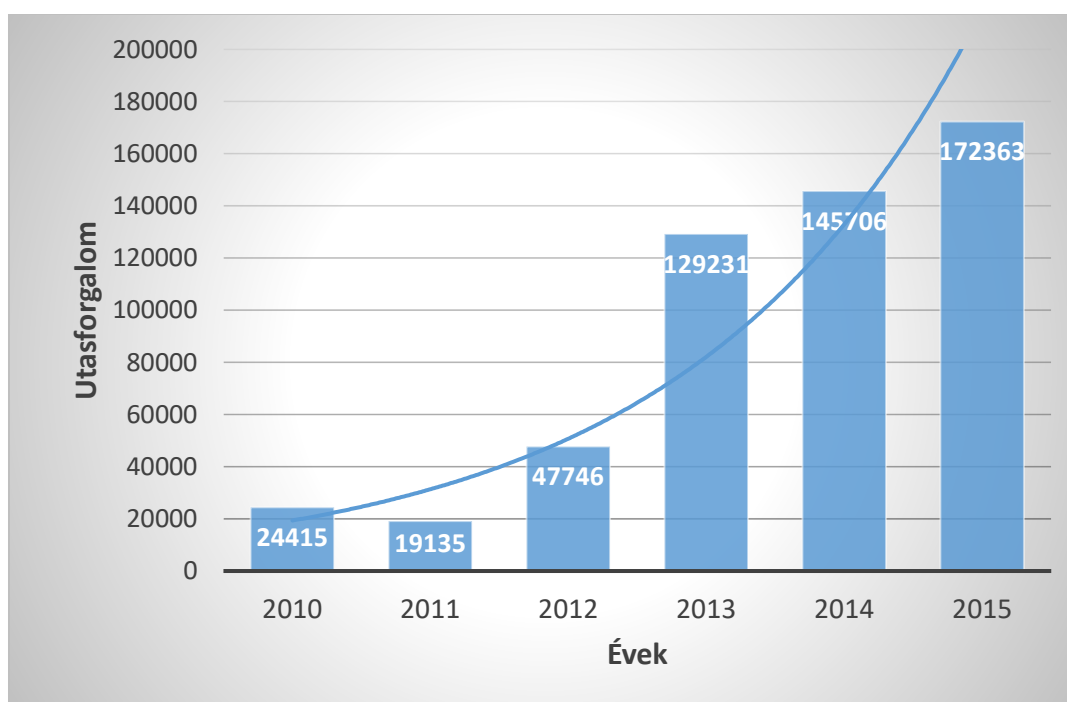
A légi utasforgalom keretében Magyarországra látogatók száma és súlya a teljes utasforgalomban a különböző, főleg „fapados” – a már előzőleg említett low-cost – légitársaságok élénkülő tevékenységeként fogható fel, ami az utóbbi években látványosan gyarapodott. Az első diszkont járatok 2003-ban jelentek meg, amelyek mára már meghatározó szerepet töltenek be a nemzetközi ki- és beutazó légi utasforgalomban. A Magyarországra látogató külföldiek száma 2010 és 2014 között 15,52%-al (39 millió főről 45 millióra) nőtt. A 14. táblázat mutatja be a Magyarországon jelenleg működő három repülőtér utasforgalmának alakulását 2010-2015 közötti időszakot figyelembe véve. Láthatjuk, hogy a hazánkba repülővel érkező látogatók száma folyamatosan emelkedett.

**14. táblázat: A jelentősebb repülőterek utasforgalma, 2010-2015 (fő)**

|                     | 2010      | 2011      | 2012      | 2013      | 2014      | 2015       |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| <b>Ferihegyi R.</b> | 8 190 089 | 8 920 653 | 8 504 020 | 8 520 880 | 9 155 961 | 10 298 963 |
| <b>Debreceni R.</b> | 24 415    | 19 135    | 47 746    | 129 231   | 145 706   | 172 363    |
| <b>HévízBalaton</b> | 14 828    | 18 191    | 18 831    | 25 588    | 25 588    | 15 748     |

*Forrás: KSH és Airport Debrecen adatai alapján saját szerkesztés*

GILYÁN (2008) szerint az elmúlt évek adatai egyértelműen igazolják, hogy a repülővel utazók javítják a turizmus teljesítményét és az átlagosnál lényegesen nagyobb vásárlóerőt jelentenek, ezért sem szabad figyelmen kívül hagyni a Debreceni Repülőtérén megvalósított utasforgalmat. A 11. számú ábra mutatja be a Debreceni Repülőtér utasforgalmának alakulását. Fontos megjegyezni, hogy mivel az érkező és az induló utasok száma kb. 50-50%-os megoszlást mutatnak, az összesített adatok felhasználásával készítettem el ábráimat és nem tértem ki részletesen az érkező és az induló utaslétszámokra. Az utasok létszáma, ahogyan az ábrán is jól látható egy exponenciális trendet követve (2011 kivétel) nőtt 2010 óta és a grafikonra pillantva azonnal szembetűnik, hogy az utaslétszám 2013 óta tekintélyes mértékben megnövekedett. Megállapítható, hogy az utaslétszám növekedése szempontjából a 2013 második felétől menetrend szerint közlekedő járatok meghatározóvá váltak és a 2012-es évhez viszonyítva 2013-ban közel 80 ezer fővel többen utaztak a Debreceni Repülőtéréről. A növekedés 2016-ban is tapasztalható volt, amikor a repülőtér utasforgalma majdnem elérte a 300 ezer főt. Ez a szám 2017-ben a további menetrendszerinti járatok indításával és az elérhető desztinációk számának bővítésével meghaladta a tervezett 300 ezer főt és több mint 318 000 légi utas vette igénybe a repülőtér szolgáltatásait. A 2016-os évhez viszonyítva ez 12 százalékos növekedés volt, és ha a 2014-es számokat nézzük akkor 2017-ben több, mint duplájára növekedett az utasforgalom.

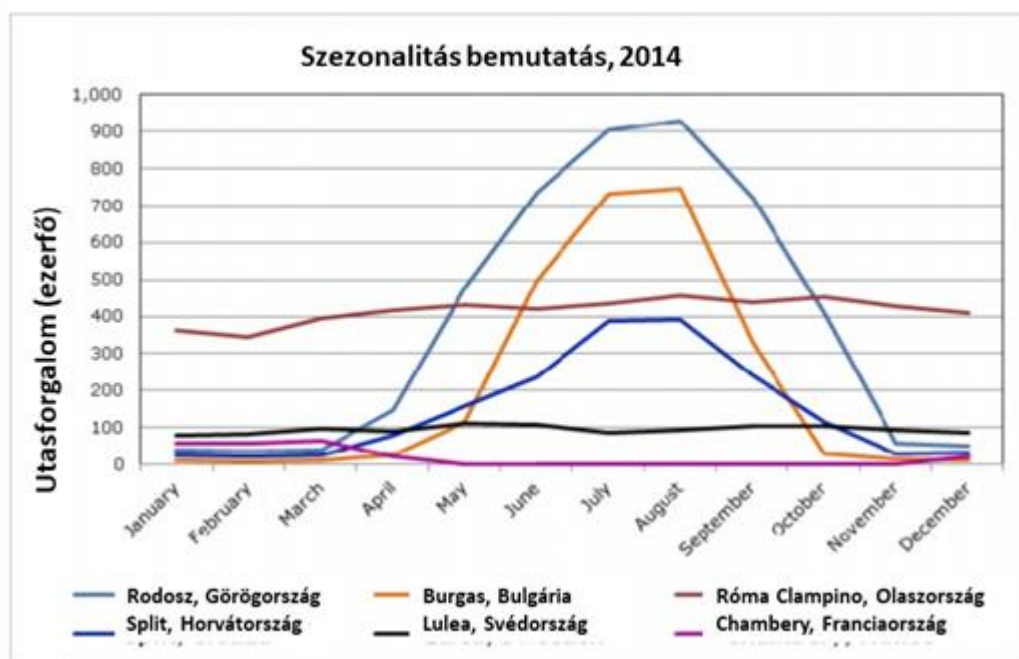


**11. ábra: Utasforgalom alakulása a Debreceni Repülőtérén 2010-2015, (év/fő)**

*Forrás: Airport Debrecen nyilvántartása alapján saját szerkesztés*

A szezonális a legfőbb tényező, ami kihatással van az egész légi közlekedésre. Szinte az összes repülőtér ki van téve az erős szezonálisnak és a kisebb regionális repülőterek nem minden esetben képesek fenntartani éves szinten a magas járatszámokat, amiből az elsődleges

repülőterek profitálnak. A tapasztalatok alapján egyes repülőterekről elmondható, hogy egész évben stabil utasforgalmat tudnak megvalósítani. Ezek a repülőterek egy fajta szociális szerepet töltenek be a helyi lakosok szempontjából, ami a mobilitás biztosításában nyilvánul meg (HALPERN – BRATHEN, 2011). A stabil utasforgalmat lebonyolító repülőterek mellett viszont több repülőtér esetében tapasztalható az erős nyári szezonális, aminek a kiváltója a szabadidős, nyári turizmus forgalom a napos desztinációk felé, míg télen ez a forgalom nincs jelen, vagy nagyon csekély. Ugyanez fordítva is elmondható egyes repülőterekre, ahol a téli utasforgalom az erősebb a különböző sí paradicsomokba és a nyári forgalom az alacsonyabb. Az ilyen repülőtereken a csúcsforgalom évente csak pár hónapig tart télen vagy nyáron és az is gyakori, hogy nem az egész téli vagy nyári évszakban tapasztalható, hanem csak egy bizonyos hónapban vagy héten. (EUROPEAN PARLIAMENT, 2015, BRATHEN – HALPERN, 2012). Az alábbi ábra hat különböző európai repülőtér utasforgalmát illusztrálja 2014-es adatok alapján.



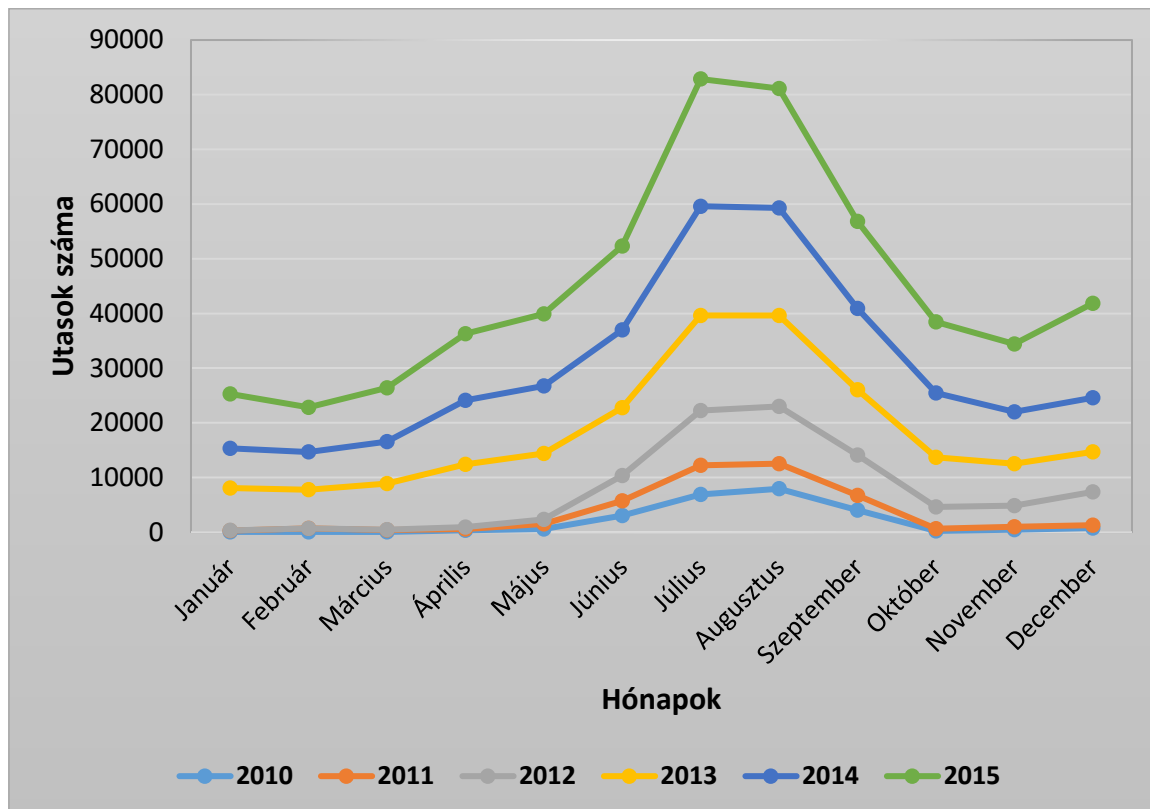
**12. ábra Utasforgalom alakulása hat különböző európai repülőtéren 2014-ben**

*Forrás: ACI EUROPE, 2014*

Az 12. ábra jól ábrázolja a repülőterek utasforgalmának szezonálisitását a bulgáriai Burgas, görögországi Rodosz (Rhodes) repülőterei esetében. Mindkét repülőtérnél megfigyelhető egy erős nyári időszakos csúcsforgalom és az október-április közötti pár 100 fős utas forgalom. Burgas esetében elmondható, hogy a nyári csúcs ideje alatt az utasforgalom meghaladja a 700 ezer főt, míg télen ez a szám kevesebb, mint 9 ezer. A francia Chambéry esetében az ellenkező mondható el, mikor a téli sielő időszakban tapasztalható egy erősebb időszakos forgalom, míg ez a nyári hónapok ideje alatt szinte a nullával egyenlő. A svéd Lulea város repülőtere az olyan

repülőterek példája, amelyek utasforgalmában nem tapasztalhatunk kiugró utasforgalmat és egy éves szinten biztosnak mondható (főleg országon belüli) forgalmat valósít meg. Az olasz Roma Ciampino repülőtér a fapados (RyanAir, Wizz) menetrendszerinti járatoknak köszönheti biztos és éves szinten magas nemzetközi utasforgalmát legnagyobb részét.

Az 13. ábra illusztrálja az Airport Debrecen utasforgalmát 2010-2015 között. Láthatjuk, hogy a legalacsonyabb forgalmat 2010-2012 között valósította meg a repülőtér és szinte csak a nyári szezon alatt működtetett charterek forgalma volt jellemző.



**13. ábra: Utasforgalom hónapok szerinti alakulása 2010-2015, hónapok/fő**

*Forrás: Airport Debrecen nyilvántartása alapján saját szerkesztés*

Ha megnézzük, hogyan alakult a légi utasok száma 1 éven belül, hónapról hónapra, kiegyenlítetlen és szabálytalanul változó forgalmat tapasztalunk. A kiegyenlítetlen és változó forgalom a menetrendszerinti járatok és az elérhető desztinációk számának változásának eredménye. Továbbá a forgalom alakulásában évről-évre megfigyelhető a nyári szezonális, ami a nyáron üzemelő charter járatok forgalmával magyarázható. Évről évre megfigyelhető, hogy a legtöbb utas júliustól-augusztusig fordul meg a repülőtéren. Az eddig bemutatott utasforgalmi adatok alapján feltételezésem, mi szerint H1: A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható bizonyítást nyert, elfogadom és a következőkkel indoklom. 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 és stabilizálható a repülőtér bevétele. A menetrendszerinti járatok számának bővítésével növelhető a utasforgalom alakulásának száma és ez csökkentheti a szezonális ingadozás negatív hatásait.

Ha az éves utasforgalmat az utasok származása alapján vizsgáljuk megállapítható, hogy az Airport Debrecen esetében nagyon alacsony a nemzetközi utasforgalom részaránya. A TRANSPORTATION RESEARCH BOARD (2010) tanulmánya alapján a repülőtér klaszterekbe sorolásának egyik fontos eleme, annak megállapítása, hogy kik utaznak, milyen típusú utasokat szolgál ki a reptéri terminál, tehát, hogy főleg hazai vagy külföldi utasok fordulnak meg a repülőtér termináljában. Ez a tulajdonság azért is játszik fontos szerepet, mert összefüggést mutattak ki a magasabb szintű terminál fejlesztések és a terminált használó utasok típusa között. Az eredmények szerint minél több külföldi utast szolgál ki egy repülőtér annál fejlettebb terminállal rendelkezik.

Második feltevésem szerint, H2: Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet. 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 15. táblázat mutatja be a Debrecen-London között megvalósított belépő és kilépő határforgalom nemzetiség szerinti összetételét 2014 harmadik negyedévére vonatkozóan. A táblázatból látható, hogy a vizsgált kilépő határforgalom legnagyobb részét, 67,72%-ot a magyar nemzetiségű utasok alkották, majd ezt követően 20,36%-ot a román állampolgárságú utasok. Az Airport Debrecen teljes utasforgalmának nemzetiség szerinti vizsgálatára nincs lehetőség, mivel a Schengen határövezet tagországai között nincs útlevél ellenőrzés, ezért csak a londoni járatok utasai nemzetiségéről van adat.

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.

**15. táblázat: Debrecen-London között megvalósított belépő és kilépő határforgalom  
2014. harmadik negyedében**

| Állampolgárság                         | Mindösszesen<br>Határforgalom |               | Kilépő<br>határforgalom |               | Belépő<br>határforgalom |               |
|----------------------------------------|-------------------------------|---------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|
| <b>Mindösszesen<br/>Állampolgárság</b> | <b>40 976</b>                 |               | <b>20 656</b>           |               | <b>20 320</b>           |               |
| <b>Európa összesen</b>                 | <b>40572</b>                  | <b>99.01%</b> | <b>20465</b>            | <b>99.08%</b> | <b>20107</b>            | <b>98.95%</b> |
| Egyesült Királyság                     | 3131                          | 7.64%         | 1616                    | 7.82%         | 1515                    | 7.46%         |
| Magyarország                           | 27845                         | 67.95%        | 13988                   | 67.72%        | 13857                   | 68.19%        |
| Románia                                | 8064                          | 19.68%        | 4205                    | 20.36%        | 3859                    | 18.99%        |
| Szlovákia                              | 154                           | 0.38%         | 68                      | 0.33%         | 86                      | 0.42%         |
| Ukrajna                                | 68                            | 0.17%         | 32                      | 0.15%         | 36                      | 0.18%         |
| Egyéb Európa                           | 1184                          | 2.89%         | 556                     | 2.69%         | 754                     | 3.75%         |
| <b>Ázsia összesen</b>                  | <b>126</b>                    | <b>0.31%</b>  | <b>53</b>               | <b>0.26%</b>  | <b>73</b>               | <b>0.36%</b>  |
| <b>Afrika Összesen</b>                 | <b>121</b>                    | <b>0.30%</b>  | <b>58</b>               | <b>0.28%</b>  | <b>63</b>               | <b>0.31%</b>  |
| <b>É-k. Amerika össz.</b>              | <b>89</b>                     | <b>0.22%</b>  | <b>44</b>               | <b>0.21%</b>  | <b>45</b>               | <b>0.22%</b>  |
| <b>Ausztrália össz</b>                 | <b>20</b>                     | <b>0.05%</b>  | <b>13</b>               | <b>0.06%</b>  | <b>7</b>                | <b>0.03%</b>  |

*Forrás: KSH adatok alapján saját szerkesztés*

A 16. táblázat tartalmazza az utasforgalmi adatokat 2012 és 2015 között menetrendszerinti bontásban. A táblázatból jól látható, hogy a legnagyobb hányadot, vagyis a legmagasabb utas számot minden évben a London-Luton és Debrecen között közlekedő járatok teljesítették. A táblázatból az is jól látható, hogy évről évre bővült az elérhető városok köre. 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.

**16. táblázat: Menetrendszerinti járatok utas száma városok szerint 2012-2015 között,  
éves szinten**

|                  | 2012          | 2013           | 2014           | 2015           |
|------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>London</b>    | 26 796        | 69 731         | 94 246         | 108 042        |
| <b>Eindhoven</b> | 837           | 29 371         | 29 648         | 31 306         |
| <b>Milánó</b>    | 462           | 5 858          | -              | 3 754          |
| <b>Dortmund</b>  | -             | 9 381          | -              | -              |
| <b>Brüsszel</b>  | -             | -              | -              | 700            |
| <b>Párizs</b>    | -             | -              | -              | 1 263          |
| <b>Malmö</b>     | -             | -              | -              | 660            |
| <b>Összesen</b>  | <b>28 095</b> | <b>114 341</b> | <b>123 894</b> | <b>145 725</b> |

*Forrás: Debreceni Repülőtér nyilvántartása alapján saját szerkesztés, 2016*

Összefoglalva megállapítható, hogy az utaslétszám folyamatos növekedése és a menetrendszerinti járatok egyre meghatározóbbá válnak, mind a járatok számát, mind a szállított utasok számának volumenét tekintve, viszont az utaslétszám növekedésével párhuzamosan a városba érkező látogatók számának növekedése nem alátámasztható.

A Debrecen-London/Luton járatai szinte maximális kihasználtsággal repülnek, ami a 17-es táblázatból látható.

**17. táblázat: Menetrend szerinti (Wizz Air) járatok kihasználtsági aránya, 2012-2015 között, %-ban kifejezve**

| Úti cél          | 2012.  |        | 2013.  |        | 2014.  |        | 2015.  |        |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                  | érkező | induló | érkező | induló | érkező | induló | érkező | induló |
| <b>London</b>    | 94     | 95     | 89     | 93     | 87     | 94     | 92     | 98     |
| <b>Eindhoven</b> | 83     | 85     | 85     | 82     | 75     | 87     | 86     | 92     |
| <b>Milano</b>    | 55     | 48     | 48     | 66     | -      | -      | 57     | 51     |
| <b>Dortmund</b>  | -      | -      | 70     | 72     | -      | -      | -      | -      |
| <b>Brüsszel</b>  | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 87     | 45     |
| <b>Párizs</b>    | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 85     | 60     |
| <b>Malmö</b>     | -      | -      | -      | -      | -      | -      | 80     | 48     |

*Forrás: Debreceni Repülőtér nyilvántartása alapján saját szerkesztés, 2016*

A repülőtér utas forgalmára 2012-ig célforgalom jellemző, ezt követően pedig a menetrendszerinti járatok számának növelése következtében 2013-tól egy meghatározó tranzit forgalom alakult ki a repülőtéren. Ez az úgynevezett tranzit, nem más, mint a munkásforgalom. Az utasok 80%-át az Angliában dolgozó magyar és román nemzetiségű utasok alkotják és az is megállapítható, hogy az utasforgalom összetételében alacsony a külföldiek aránya.

A vizsgálatba bevont utasok körét a London-Debrecen útvonalra korlátoztam, ahol az útlevél kezelésnek köszönhetően, negyedéves KSH adatok alapján meghatározható az utasforgalom állampolgárság (nemzetiség) szerinti összetétele. Ennek egyik oka, hogy 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. A második szempont az útvonal/járat kiválasztásánál a nemzetiség szerinti összetétel ismerete volt, mert például Debrecen-Eindhoven, Debrecen-Milánó, Debrecen-Dortmund, Debrecen-Brüsszel, Debrecen-Párizs és Debrecen-Malmö között közlekedő járatokat illetően nincs adat az utasok állampolgárság szerinti összetételéről, mivel a Schengeni határ miatt nincs útlevélellenőrzés.

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.

#### **4.2. Látogatók és turisztikai fogyasztásuk főbb jellemzői, utazási motivációja és ezek összefüggései**

Az előző fejezetben már megkezdtem disszertációm második hipotézisének bizonyítását, amely szerint, az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet. Viszont az utasok nemzetiség szerinti szegmentációján kívül még nagyon sok szempont szerint lehet csoportosítani a Londonból Debrecenbe érkező külföldiek csoportját és ebben a részben ezeket az eredményeket fogok bemutatni. Ennek fontosságát az a tény is indokolja, hogy a Debrecenbe légi úton érkező külföldiek főbb jellemzőiről és turisztikai fogyasztásáról eddig nem állt információ rendelkezésre, viszont ezek az adatok fontos stratégiai inputként szolgálnak és a város marketinggel foglalkozó szervezetek számára ezek fontos inputként szolgálnak a stratégia döntések meghozatalakor. A kérdőíves kutatás során ezzel kapcsolatban a fogyasztás főbb elemeiről gyűjtöttem adatokat és vizsgáltam ezeket az adatokat leíró statisztikai módszerekkel. Ennek megfelelően, az utazási motivációt, azt hogy hány éjszakát töltöttek el a külföldi látogatók a városban, hol szálltak meg és milyen szolgáltatásokat vettek igénybe a városban tartózkodásuk alatt. Ezen kívül a látogatók demográfiai jellemzőiről sem volt információ így az életkorukról, nemükről, lakhelyük típusáról továbbá utazási szokásainkról, vagyis, arról hogy milyen gyakorisággal utaznak repülővel külföldre, ezt egyedül vagy csoportban teszik, valamint szervezeten vagy önállóan utaznak. A fentieknek megfelelően a fejezet megírásának a célja elsődlegesen a következő adatok bemutatása:

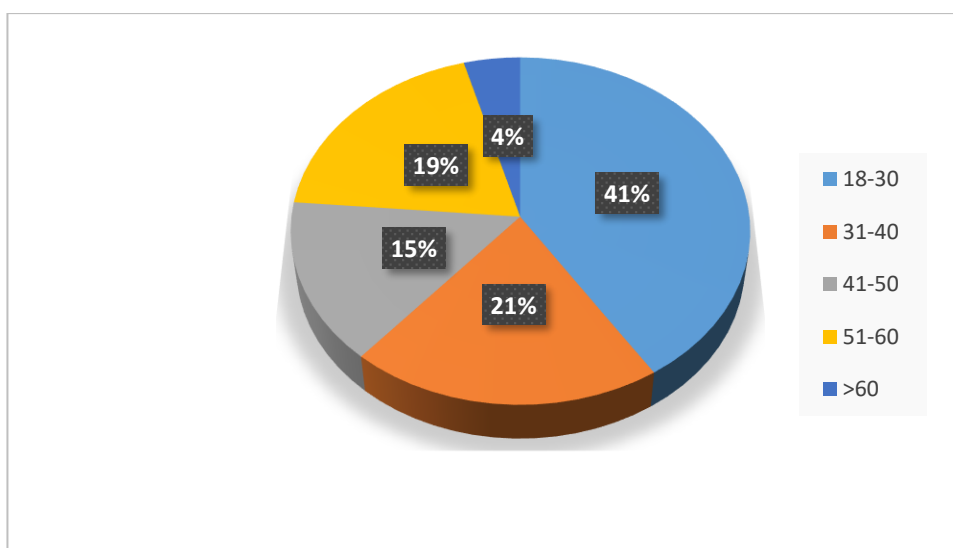
- a megkérdezettek nem szerinti megoszlása
- a megkérdezettek életkor szerinti megoszlása (14. ábra)
- a megkérdezettek nemzetiség szerinti megoszlása (15. ábra)
- a megkérdezettek lakhelyük típusa szerinti megoszlása (16. ábra)
- a megkérdezettek utazás gyakorisága szerinti megoszlása (17. ábra)
- a megkérdezettek utazás típus szerinti megoszlása (18. ábra)
- a megkérdezettek megoszlása a szerint, hogy hányadik alkalommal járnak Debrecenben (19. ábra)
- a megkérdezettek megoszlása a döntésüket befolyásoló tényezők szerint (20. ábra)
- a megkérdezettek megoszlása a városban eltöltött napok száma szerint (21. ábra)
- a megkérdezettek megoszlása utazási motivációjuk szerint (22. ábra)

A kérdőív első részéből (látogatók jellemzőire vonatkozó kérdések) származó adatok nominális és ordinális mérési szintűek. Ezenél a mérési szinteknél gyakoriság vizsgálat alkalmazható. A vizsgálatomban csoportosító sorokat képeztem. A csoportosító sor a statisztikai sokaság minden adatát csoportképző ismerv változatai szerint felsorolásban tartalmazza. A csoportosítást tartalmazó statisztikai sorok szerkesztését, összetételét a statisztika leggyakrabban megoszlási viszonyszámok segítségével vizsgálja. A megoszlási viszonyszám a statisztikai sokaság egyes részeinek arányát fejezi ki a sokaság egészéhez képest (GÁBRIELNÉ, 2002).

Minden megkérdezett (N=299) válaszolt a dimenzió indikátorait tartalmazó kérdésekre.

A megkérdezettek nemük alapján a férfiak és nők csoportjába kerültek. A válaszadók között a nők aránya 37,1%, a férfiaké 62,9%.

A megkérdezetteket korosztályuk alapján hat generációba soroltam: 18-30 évesek, 31-40 évesek, 41-50 évesek, 51-60 évesek és 60 év felettiek. Az életkor szerinti megoszlást a 14. ábra mutatja:

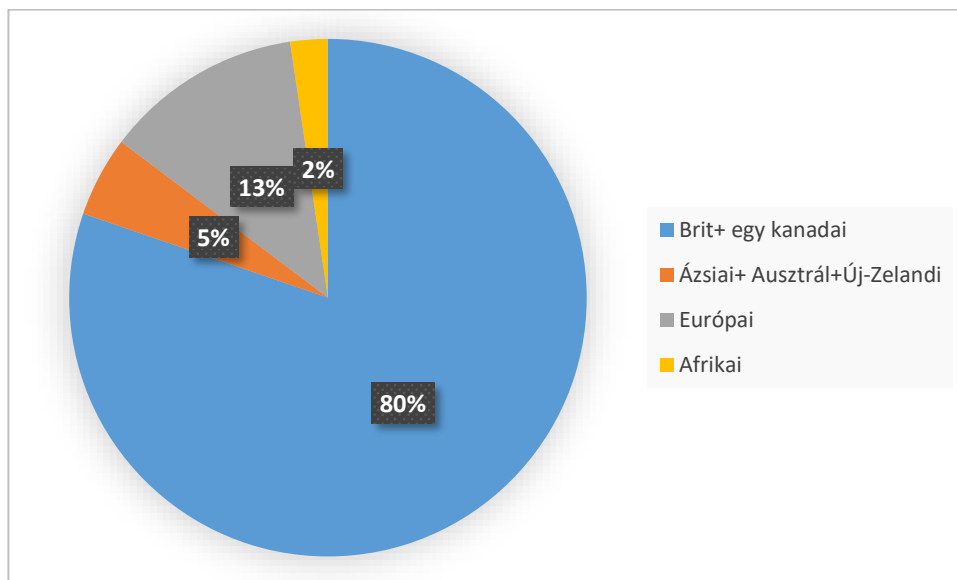


**14. ábra: A megkérdezettek életkor szerinti megoszlása (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A kérdés lényeges, mert nem hagyhatjuk figyelmen kívül a látogatók életkori megoszlására jellemző tudatállapot (attitűd) változásokat. Az emberek életük folyamán módosítják a megvásárolt szolgáltatások körét, illetve a szabadidő eltöltéséről kialakult véleményük is a korukkal együtt változik. Bár ezeket nem kérdezhetjük meg, de befolyásoló tényezőként hat, hogy az egyén a családi élet ciklus melyik szakaszában van. (Erre az életkorból bizonyos valószínűséggel következtethetünk.). Az életkor azért is fontos jellemző, mert egyre több szolgáltatást nyújtó szervezetre jellemző, hogy célcsoportjának egy bizonyos életciklus szakaszában lévő csoportot tekint például nyugdíjast, diákot, vagy kisgyermekes családot.

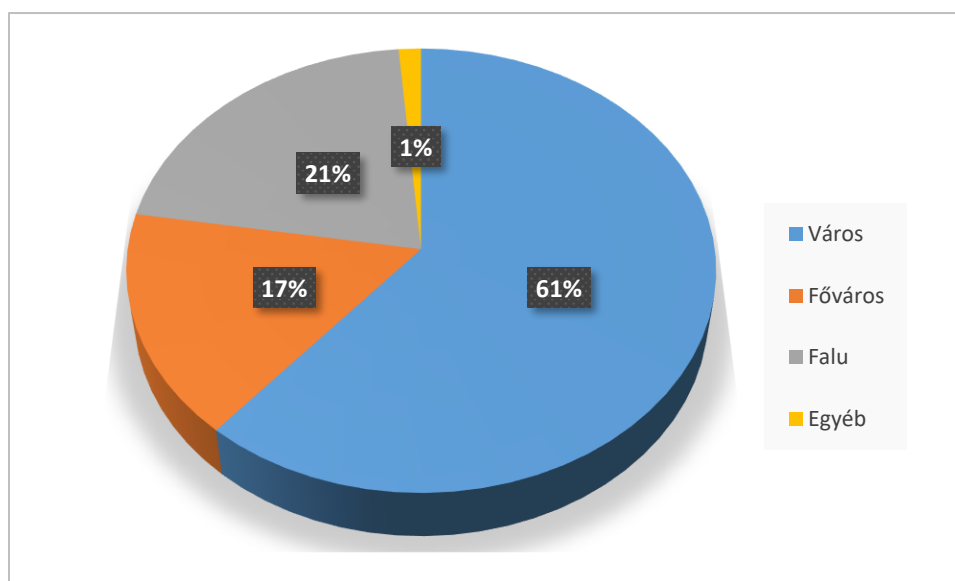
A nemzetiség ismértve „sok színű” választ adtak az utasok 80 %-uk (240 fő) brit (és egy kanadai) nemzetiségű volt, a maradék 20%-ot földrészenként, azaz ázsiai+ausztrál+új-zelandi (5%, 15 fő), európai (13%, 37 fő) és afrikai (2%, 7 fő) csoportba soroltam (15. ábra). A nemzetiségek ilyen szintű összevonására azért volt szükség, mert nagyon változatos volt a megkérdezettek nemzetiség szerinti eloszlása, viszont egy-egy nemzet csak alacsony számban jelent meg.



**15. ábra: A megkérdezettek nemzetiség szerinti megoszlása (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A megkérdezettek egyik jellemzőjeként a 16. ábra mutatja a lakhelyük típusa szerinti megoszlását.

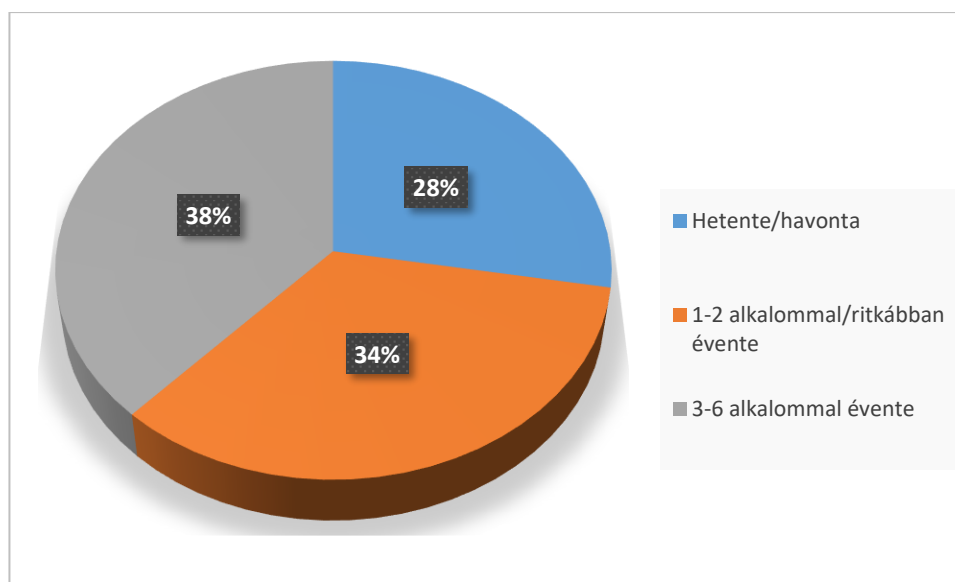


**16. ábra: Megkérdezettek lakhelyük típusa szerinti megoszlása (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A megkérdezettek legnagyobb hányada, pontosan 183 fő (61%) lakhelyeként várost jelölt meg, 49 fő, vagyis a megkérdezettek 17%-a érkezett fővárosból. Mivel a megkérdezettek közel 80 %-a angol nemzetiségűnek vallotta magát, ezért feltételezhetjük, hogy a fővárosban élők lakhelye London. A látogatók közül 3-szor többen érkeztek városból, mint falvakból.

Az alapján, hogy a megkérdezettek milyen gyakran utaznak külföldre öt csoportot hoztam létre: hetente egyszer, havonta egyszer, évente 1-2 alkalommal, évente 3-6 alkalommal és ritkábban. A gyakoriságok figyelembe vételével végül 3 csoportot hoztam létre (17. ábra) Az utazási szokásokat vizsgálva a 17. ábra mutatja, hogy a megkérdezettek milyen gyakorisággal utaznak külföldre évente. A látogatók legnagyobb hányada, 38% 3-6 alkalommal utazik külföldre egy évben. Ezt követően a legnagyobb hányadot azok a látogatók alkotják, akik évente 1-2 alkalommal vagy ritkábban utaznak külföldre, 34%. Hetente egyszer vagy havonta egyszer a megkérdezettek 28%-a utazik. De csak egy fő jelölte meg azt a választ, hogy heti rendszerességgel utazik külföldre.



**17. ábra: Utazás gyakorisága szerinti megoszlás (N=299)**

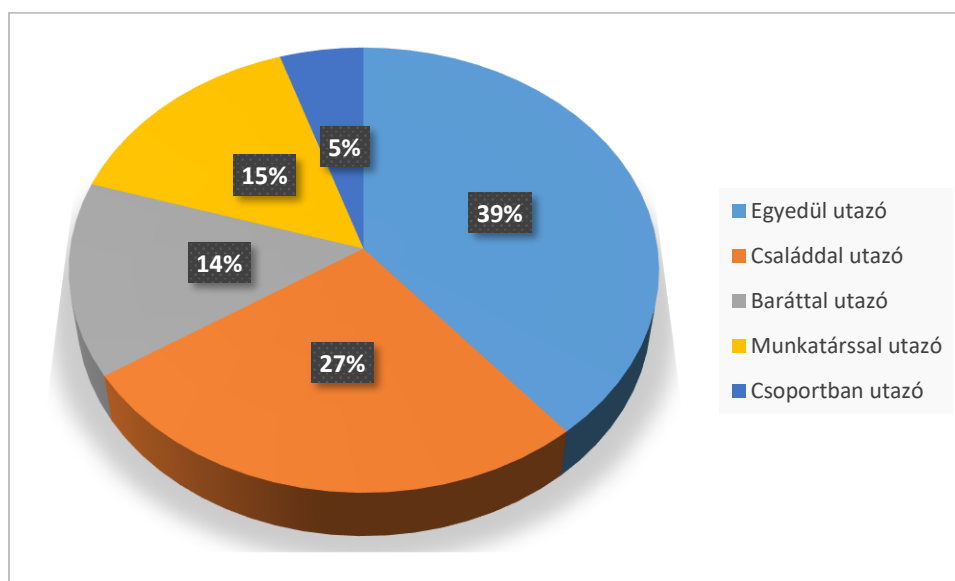
*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A megkérdezetteket két csoportba soroltam annak alapján, hogy egyénileg szervezték utazásukat vagy *utazási iroda szervezésében* érkeztek a városba (N=299). A válaszadók 91,6%-a egyénileg szervezte meg utazását és csak 25 fő (8,4%) utazott szervezeten, utazási iroda szervezésében vásárolt úgynevezett csomagutút. Ez az alacsony szám feltehetően összefüggésbe hozható azzal, hogy még nem alakultak ki a megfelelő üzleti kapcsolatok a túraszervező partnerekkel. Viszont egyidejűleg nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt sem, hogy az internet penetráció eredményeként ma már bárki képes az otthonából, mobil szolgáltatók 3G és 4G szolgáltatásainak köszönve pedig szinte bárhol, képes a fogyasztó

önállóan, utazási iroda igénybevétele nélkül interneten keresztül szállást foglalni, repülőjegyet vásárolni, megszervezni a teljes utazását a kiegészítő szolgáltatásokat is beleértve.

A kommunikáció és adatátvitel felgyorsulása minden iparágra gyökeres hatást gyakorol, köztük a turizmura is. Egyre nagyobb szerepet kap az e-kereskedelem és az online foglalási rendszerek, míg a hagyományos értékesítési és marketingkommunikációs csatornák háttérbe szorulnak (KISS és társai, 2014; KISS, 2015). Fontos említést tenni még a közösségi média oldalak, az online szájreklám, a csoportos információszűrés, az online vagy mobil fizetés, illetve a újonnan megjelent mobil applikációk elterjedéséről, amelyek szintén megkönnyítik az utazási irodák nélküli városlátogatás megszervezését (Offut, 2013). Az internet megjelenése látványos megátalakulást hozott a turisztikai piac kínálati és keresleti oldalán egyaránt, mint amilyenek az online turisztikai szolgáltatások, a kényelmes és gyors informálódás, vagy az összehasonlítási lehetőségek megléte, nagyban hozzájárult az egyéni utazások létrejöttéhez és elterjedéséhez (STANDING és társai, 2014, DUNCAN, 2009; BUHALIS – ZOGE, 2007)

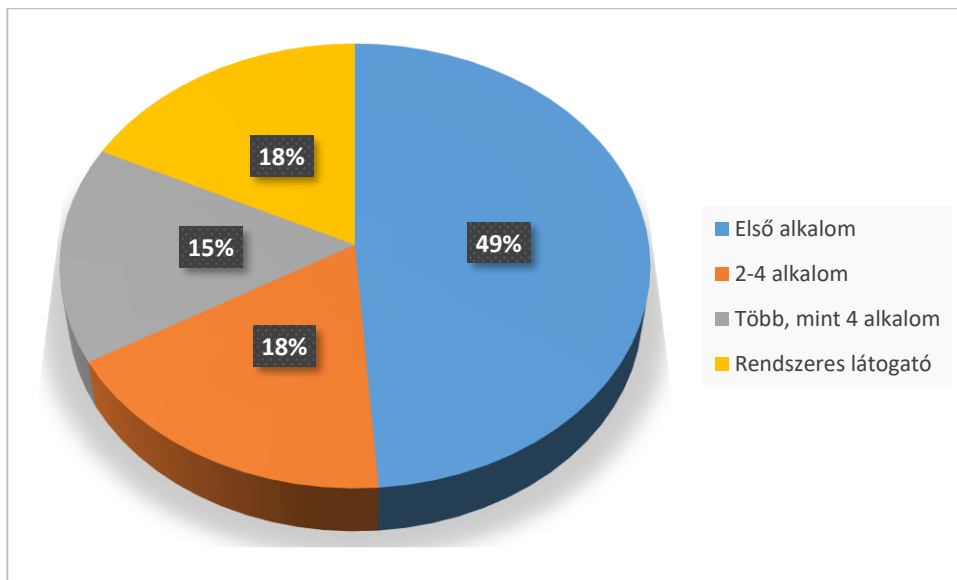
Az alapján, hogy kivel érkezett a megkérdezett a városba öt kategóriát hoztam létre: egyedül utazók, családdal utazók, baráttal utazók, munkatárssal utazók vagy csoportban utazók (18. ábra).



**18. ábra: Utazás típusa (kivel érkezett) szerinti megoszlás (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény*

A megkérdezetteket csoportosítottam az alapján is, hogy *hányszor jártak a városban*. A városlátogatás gyakorisága alapján a következő csoportokat hoztam létre: első alkalom, 2-4 alkalom, több mint 4 alkalom és rendszeres látogatók (megkérdezettek saját megítélése szerint) (19. ábra).



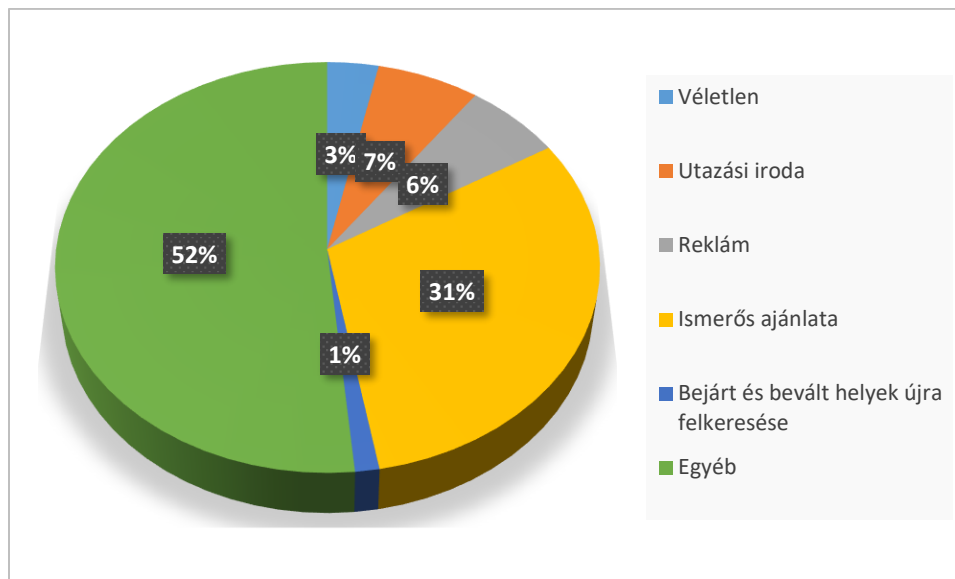
**19. ábra: Városlátogatási alkalmak megoszlása (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A legtöbben, pontosan 146 fő válaszolta azt, hogy első alkalommal, ami a minta 49%-a. Ezt követően a legnagyobb hányad a 2-4 alkalommal válasz lehetőséget jelölte meg (18%), ugyanilyen arányban voltak azok is, akik rendszeres látogatónak 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 vizsgálatából látható, hogy hipotézisem, miszerint H5: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok többsége első alkalommal jár a városban részben elfogadom, mivel a megoszlás szerint az utasok majdnem fele (49%) első alkalommal utazott a városba.

A debreceni látogatás melletti döntés vizsgálatának célja a hatodik hipotézisem bizonyítása volt, miszerint H6: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok Debrecenbe repülésével kapcsolatos döntésére kihatással van a város jó lokációja. A válaszokat illetően a legtöbben az egyéb kategóriát választották, pontosan a megkérdezettek 52%-a. A nyitott válasz lehetőségénél, olyan döntési tényezőket adtak meg, mint a város és a repülőtér jó lokációja, közelsége Nagyváradhoz és egyéb Romániai városokhoz. A másik legnagyobb csoportot azok a megkérdezettek alkotják, akiknek barátjuk, ismerősük ajánlotta Debrecen, vagy rokonuk ajánlására érkeztek a városba azt meglátogatni. Mindösszesen a megkérdezettek 7%-a érkezett a városba utazási iroda ajánlásával (20. ábra). 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 megemlíttet 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.



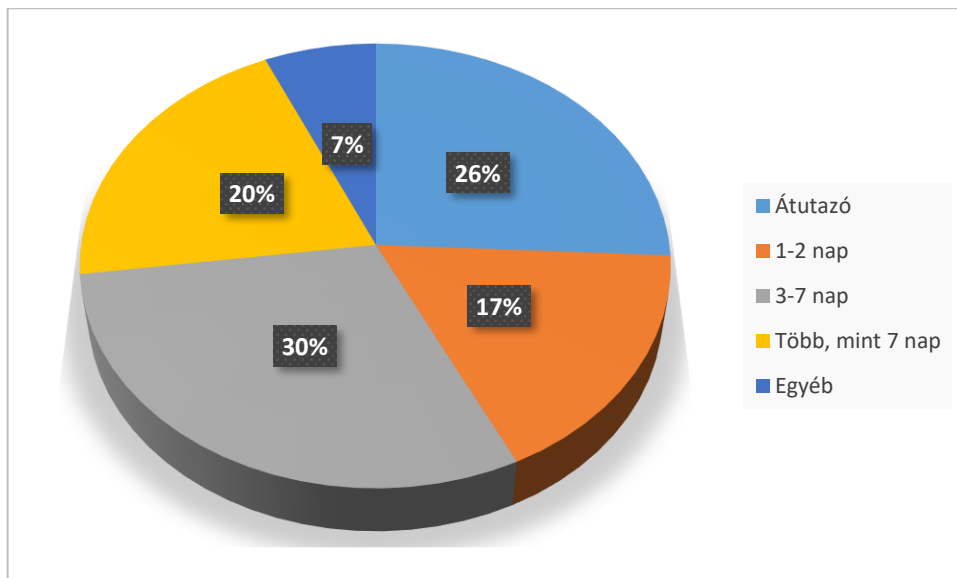
**20. ábra: Döntést befolyásoló tényező, amiért Debrecenbe repült (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

Az EuroStat 2015-ös adatai szerint, az EU28 tagállamaiban véletlen telefonos megkérdezéses módszertannak végzett vizsgálatban kapott eredményekhez hasonlóak kutatásom eredményei. A megkérdezett 55%-nál a személyes ajánlás volt az utazással kapcsolatos döntéshozatalát befolyásoló legfőbb tényező, ez alapján valószínűsíthető, hogy a hitelesség miatt a személyes ajánlás a legjobban befolyásoló döntési tényező, mivel bízunk a rokonok, ismerősök véleményében (Flash Eurobarometer 414, 2015)

A megkérdezettek megoszlását a városban eltöltött napok száma szerint a 21 ábra mutatja be. Sajnos jól látható, hogy a mintának 26%-át az átutazók alkotják, vagyis azok a külföldi látogatók, akik a városból tovább utaztak, egy éjszakát sem töltöttek itt, ők alkotják az úgynevezett tranzit forgalmat.

A minta legnagyobb hányadát, 31%-ot azok a külföldi látogatók alkotják, akik több mint három, de kevesebb, mint hét éjszakát töltöttek a városban. Arányaiban magasnak számít azoknak a látogatóknak a százaléka, akik több mint hét éjszakát töltöttek el a városban, illetve akik az egyéb osztályba sorolták magukat. Ezek a látogatók főleg a Debreceni Egyetemen tanuló egyetemistahallgatók, akik több hónapot töltenek a városban. A megkérdezetteknek 50%-ára látogatásuk időtartamát tekintve elsősorban a hosszabb 3-7 nap, illetve ezt meghaladó itt tartózkodás jellemző.



**21. ábra: A városban eltöltött napok számának megoszlása (N=299)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

Az eddig bemutatott eredmények mind hasznos információként szolgálnak a szolgáltatásnyújtók stratégiai tervezéséhez, városi szabályozáshoz és egyetemi kutatásokhoz egyaránt. A három terület együttműködése jó példa lehet a Triple Helix modellre, ahol a tudomány-gazdaság-kormányzat újszerű munkamegosztása, koordinált együttműködése és folytonos kommunikációja eredményeként létrejön az egymásba fonódó fejlődés.

A 18. táblázat tartalmazza a megkérdezettek neme és utazási módja közötti kapcsolat vizsgálatát. A vizsgálattal arra a kérdésre kerestem a választ, hogy van-e összefüggés a megkérdezettek neme és utazási módja között. Más szavakkal, hogy függ-e nemtől, hogy a látogató egyénileg vagy szervezeten utazik.

**18. táblázat: Megkérdezettek neme és utazási módja**

| Nem    | Utazás módja |            | Összes     |
|--------|--------------|------------|------------|
|        | Egyéni       | Szervezett |            |
| férfi  | 172 (91.5%)  | 16 (8.5%)  | 188 (100%) |
| nő     | 102 (91.9%)  | 9 (8.1%)   | 111 (100%) |
| Összes | 274 (91.6%)  | 25 (8.4%)  | 299 (100%) |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

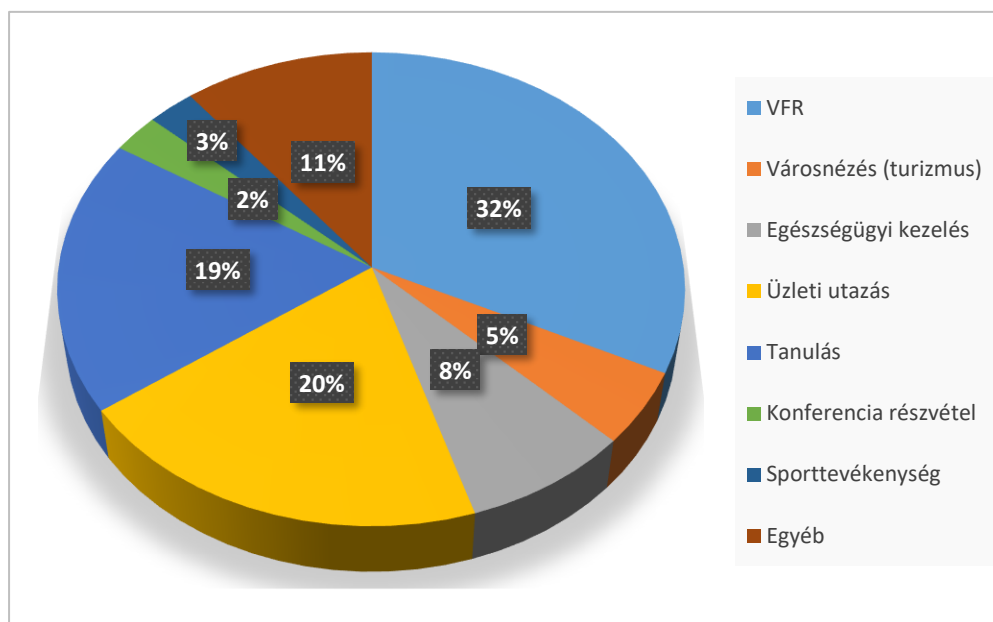
A khi-négyzet próba eredménye= 0.015, a P valószínűség 0.903.

Az eredmény alapján nem vethetjük el azt a hipotézist, hogy nincs kapcsolat a két változó között. A férfiak és a nők hasonló módon választanak az utazási módok között. Az együttes megoszlások gyakorisági táblázatában látható, különösen a százalékos arányok értékeit

tekintve, hogy azok mind az egyéni, mind pedig a szervezett utazásokat tekintve a férfiak és a nők esetében közel egyenlők.

A Debrecenbe légi úton érkező/induló külföldiek turisztikai fogyasztásáról eddig nem állt információ rendelkezésre. A kérdőíves kutatás során ezzel kapcsolatban a fogyasztás főbb elemeit vizsgáltam és ennek megfelelően például, az utazás motivációját, a városban eltöltött napok számát, majd egy másik dimenzió keretében azt, hogy hol szálltak meg és milyen szolgáltatásokat vettek igénybe a városban való tartózkodásuk alatt.

A megkérdezett látogatók utazási motivációjuk szerint VFR utazók<sup>1</sup>, üzleti utazók, tanulók, városnézők, egészségügyi turisták, konferencia résztvevők, sportolók és az egyebek csoportjába kerültek. Az egyéb csoport létrehozására, azért volt szükség, mert több utazási cél alacsony számban jelent meg a mintában és ezeket vontam össze ebben a csoportban (esküvő, temetés, jótékonyági munka).



**22. ábra: Az utazás motivációja szerinti megoszlása (N=299)**  
**Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017**

A 22. ábra mutatja a megkérdezettek utazási cél (motiváció) szerinti megoszlását. A kitöltött kérdőívek alapján a WizzAir társaság London-Luton/Debrecen járataival Debrecenbe utazó (látogató/turista) külföldi turisták legjellemzőbb utazási célja a „Magán utazás”, amit 96 fő (32%) jelölt meg. Ezt a csoportot főleg szülők, barátok, barátnők alkotják, akik a Debreceni Egyetemen tanuló rokont, ismerőst látogattak meg. A következő legnagyobb hányadot képviselő utazási motivációként 60 fő az üzleti utazást jelölte meg, ami a minta 20%-át alkotja.

---

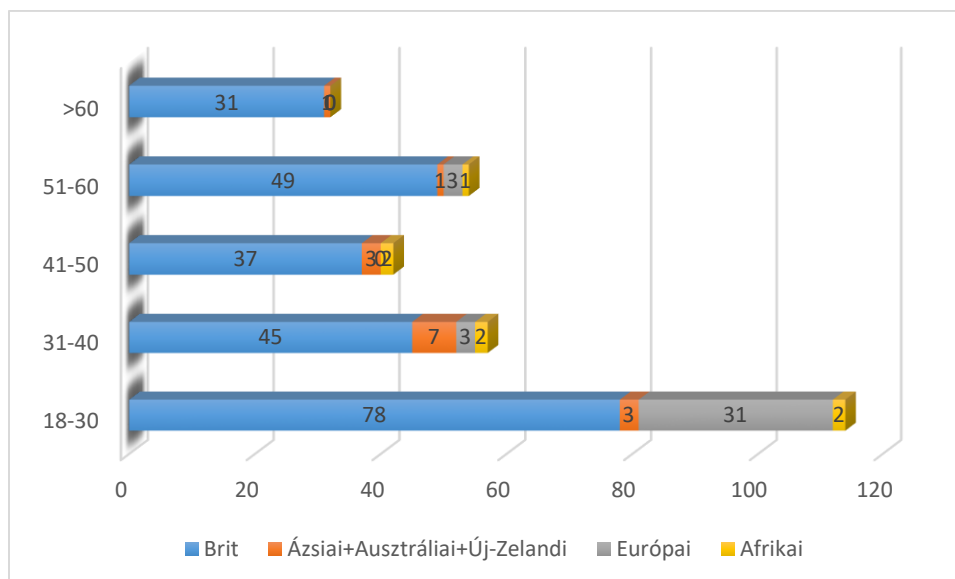
<sup>1</sup> VFR a 'Visiting Friends and Relatives' vagyis, barátok és rokonok meglátogatása fogalom rövidít formája, amit a nemzetközi és hazai szakirodalom egyaránt használ

A harmadik legnagyobb hányad 19%-kal a tanulási célból utazók aránya. 8% volt az egészségügyi szolgáltatás igénybevétele céljából utazók aránya, azon belül pedig a fogászati kezelés igénybevételét 11 fő jelölte meg. Az egyéb célok között megjelölésre került a jótékonyági munka, a Romániába való tovább utazás, illetve az esküvő és a nászút is (11%). A legalacsonyabb hányadot a konferencia részvétel (2%) és a sport tevékenység (3%) megjelölése alkotta.

GILYÁN (2008) a Magyarországra repülőgéppel érkező külföldi turisták utazásait vizsgálta és a rendelkezésre álló adatok alapján arra a következtetésre jutott, hogy Ferihegyen keresztül érkezők legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés (27,4%), a rokonlátogatás (19,7%) illetve az üzleti turizmus (25%). Tanulási céllal mindössze a látogatók 2,6%-a érkezett Magyarországra. MUDRUCZONÉ (2005) is a repülővel Magyarországra érkező külföldi látogatók turisztikai fogyasztását vizsgálta a Ferihegyi Repülőtérén és hasonló megállapításra jutott kutatása során. Megállapítása szerint a low-cost társaságok járataival Budapestre érkező külföldi turisták legjellemzőbb utazási célja a városlátogatás, a megkérdezettek 46,4%-a jelölte meg ezt a választ az ő kutatása során, majd ezt követően 16,4%-kal a rokonlátogatási cél állt. A leírt kutatási eredményekre alapoztam hetedik hipotézisem, miszerint H7: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés. A tanulást, mint utazási motivációt nem említik tanulmányukban az utazási célok között. A két kutatással kapcsolatban, erős eltérés fedezhető fel a külföldiek utazási motivációjában. Mindkét kutatás, hasonlóan az általam végzett vizsgálatához a külföldről érkező, vagyis beutazó látogatók utazási motivációját vizsgálta. GILYÁN (2008) kutatásától eltérően, ahol Budapest esetében a tanulási céllal érkezők csak alacsony számban jelentek meg, 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, hogy eltérő utazási motivációval érkeznek a külföldi látogatók Budapestre és egy kisebb, regionális repülőtérre, mint amilyen a Debreceni Repülőtér.

A 23. ábra szemléletesen a megkérdezettek nemzetiség és korcsoport szerinti együttes megoszlását. A britek (240 fő) és az európaiak (37 fő) közül főképpen a legfiatalabbak (78, illetve 31 fő) utaztak Debrecenből repülővel. A britek esetében a többi korosztályból is 30-nál többen utaztak. A 18-30 éves korú britek elsősorban tanulás céljából utaztak (40 fő) valamint VFR-on vettek részt (23 fő). A többiek esetében a még vizsgált motivációkat 1-4 számban jelölték meg. A 45-

ös létszámú 31-40 évesek csoportjában a VFR (18 fő) és az üzleti út (23 fő) volt a domináló tényező. Az idősebbek (40 fölött) elsősorban VFR-on, üzleti úton és egészségügyi kezelésen vettek részt.



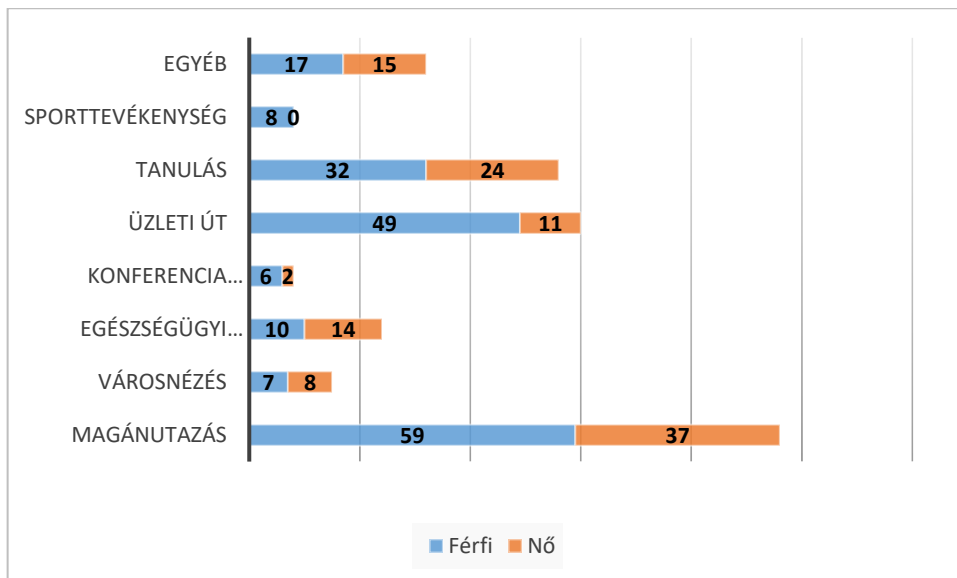
**23. ábra: Nemzetiségek megoszlása korcsoportok szerint**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A 37 európai utazó között a 18-30 évesek elsősorban VFR-on (13 fő) vettek részt, valamint tanulás céljából (13 fő) utaztak Debrecenbe. A 30-nál idősebbek 1-4 számban jelölték meg a többi utazási motivációt. Megállapíthatjuk, hogy minden korcsoportban, mint ahogy az egész vizsgált mintában, a brit nemzetiségű látogatók vannak többségben és a legfőbb utazási motivációja a tanulás volt a fiatalabb korosztálynak, valamint VFR. A magánutazók többségében a Debreceni Egyetemen tanuló rokonukat, barátukat, ismerősüket látogatták meg.

Az ázsiaiak, az ausztrálok és az új-zelandiak (összesen 15 fő) közül a 18-30 évesek (3 fő) VFR-on, a 31-40 évesek (7 fő) között öten VFR-on, 1 fő üzleti úton vett részt, 1 fő tanulás céljából utazott. Az idősebbek VFR-on, üzleti úton vettek részt, illetve tanulás céljából utaztak. Megemlítjük, hogy például az 1 fő nepáli nemzetiségű utazó, tanulás céljából érkezett, városban lakik és kora 31 és 40 között van. Feltételezhető, hogy Debrecenben tanul és tartózkodási helye Nagy -Britannia.

Az utazási motivációk megoszlását tekintve (24. ábra) a férfiak körében a VFR, az üzleti út és a tanulás a fő utazási motivációk. A nők körében a VFR, a tanulás és az egészségügyi kezelés a fontosabb utazási cél



**24. ábra: Utazási motivációk nemek szerinti megoszlása**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A megkérdezettek nemét és utazási motivációját tovább vizsgálva arra a kérdésre, kerestem a választ, hogy van-e statisztikailag bizonyíthatóan összefüggés a nem és az utazási motiváció között. Más szóval, hogy kijelenthető-e ez, hogy az utazási cél, vagyis az utazási motiváció függ attól, hogy a látogató férfi vagy nő. A 19. táblázat szemlélteti a megkérdezettek nem és utazási motiváció szerinti megoszlását.

**19. táblázat: Megkérdezettek neme és utazási motivációja <sup>2</sup>**

| Nem           | Az utazás motivációja |               |                       |               |                             |               |               |
|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|-----------------------------|---------------|---------------|
|               | VFR                   | Város-nézés   | Egészségüg-yi kezelés | Üzleti utazás | Tanulás                     | Egyéb         | Összes        |
| <b>férfi</b>  | 59<br>(31.4%)         | 21<br>(11.2%) | 10<br>(5.3%)          | 49<br>(26.1%) | 32<br>(17%)                 | 17<br>(9%)    | 188<br>(100%) |
| <b>nő</b>     | 37<br>(33.4%)         | 10<br>(9%)    | 14<br>(12.6%)         | 11<br>(9.9%)  | 24<br>(21.6%)               | 15<br>(13.5%) | 111<br>(100%) |
| <b>összes</b> | 96<br>(32.1%)         | 31<br>(10.4%) | 24<br>(8%)            | 60<br>(20.1%) | 56<br>(18.7% <sup>9</sup> ) | 32<br>(10.7%) | 299<br>(100%) |

Forrás: Saját eredmény, 2017

<sup>2</sup>A táblázatban a sorszázalékolás volt a kézenfekvő, mivel a sorváltozó adta a független változót. Ha nem egyértelmű a szereposztás, azaz, ha az adatok mindkét módon (a sorváltozó a függő vagy az oszlopváltozó a függő) értelmezhetők, akkor a sor- és az oszlop-százalékok is megadhatók egyszerre.

A khi-négyzet próba eredménye= 16.19, a P valószínűség 0.006.

A khi-négyzet próba eredménye és a P valószínűsége alapján megállapítható, hogy erős statisztikai bizonyítékot kaptunk a két változó kapcsolatára. Más szóval, a vizsgált mintával kapcsolatosan kijelenthető, hogy a utazási motiváció függ a látogatók nemétől, vagyis a férfiak és a nők eltérő módon választanak utazási célt. Az együttes megoszlások gyakorisági táblázatában látható, hogy az üzleti utazás a férfiak esetén a legnagyobb arányú motiváció, míg a nőknél a VFR.

A Cramer V értéke: 0,23<sub>3</sub> amely azt jelenti, hogy gyenge erősségű a kapcsolat (A **k** a sorok és az oszlopok száma közül a kisebbik értéke).

A 20. táblázat tartalmazza a megkérdezettek megoszlását az utazási cél és az eltöltött napok száma szerint. A táblázatból látható, hogy 37 fő, akik üzleti céllal és külföldi munkavállalás miatt érkeztek Magyarországra, nem Debrecen volt az utazásuk cél állomása, csak átutaztak a városon. Sajnos ez a szám mutatja, hogy a kutatásból nem sikerült sajnos kizárni az átutazó utasforgalmat és több esetben előfordult, hogy a látogató utazási desztinációja nem Debrecen volt, hanem a legtöbb esetben tovább utaztak Romániába. Ez a repülőtér kedvező földrajzi elhelyezkedéseként is levonható következtetés.

Számszerűsítve az előzőekben leírtakat a magán utazási motivációjú látogatók közül 17 fő célállomása Románia volt, ők a kedvező lokáció és Nagyvárad közelsége miatt választották a Debreceni Repülőtér. További 17 fő, akik egyéb utazási motivációt adtak meg, azon belül pedig a jótékonyági munkát, szintén átutaztak a városon, az ő célállomásuk is Románia volt. Magán utazás, rokonlátogatási céllal összesen 96 fő érkezett Debrecenbe, közülük 16 fő 1-2 éjszakát töltött a városban, 42 fő 3-7 éjszakát, 21 fő pedig több mint 7 éjszakát töltött a városban. Az egészségügyi ellátást megjelölők (24 fő) közül, a fogászati kezelésre érkezettek száma 11 fő volt, közülük 4 fő csak 1-2 éjszakát, 3 fő 3-7 éjszakát, 3 fő pedig több mint 7 éjszakát töltött a városban. A tanulási céllal érkező külföldi látogatók közül 22 több, mint 7 éjszakát, 20 fő pedig több mint 7 éjszakát töltött a városban. Ez a 20 fő, hosszabb időtartamot, több hónapot töltött a városban.

---

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{N(k-1)}} = \sqrt{\frac{16.19}{299}} = 0.23$$

**20. táblázat: Megkérdezettek együttes megoszlása az utazási motiváció és a városban eltöltött napok száma szerint (N=299)**

| Utazás motivációja                      | Eltöltött napok száma |         |         |                 |       | Total |
|-----------------------------------------|-----------------------|---------|---------|-----------------|-------|-------|
|                                         | átutazó               | 1-2 nap | 3-7 nap | több mint 7 nap | egyéb |       |
| VFR                                     | 17                    | 16      | 42      | 21              | 0     | 96    |
| városnézés                              | 0                     | 2       | 13      | 0               | 0     | 15    |
| egészségügyi kezelés+fogászat           | 1                     | 6       | 9       | 8               | 0     | 24    |
| konferencia részvétel                   | 0                     | 2       | 0       | 6               | 0     | 8     |
| üzleti utazás (+külföldi munkavállalás) | 37                    | 20      | 1       | 2               | 0     | 60    |
| tanulás                                 | 5                     | 3       | 6       | 22              | 20    | 56    |
| sport tevékenység                       | 0                     | 1       | 6       | 1               | 0     | 8     |
| egyéb                                   | 17                    | 1       | 13      | 1               | 0     | 32    |
| Total                                   | 77                    | 51      | 90      | 61              | 20    | 299   |

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2016*

A megkérdezettek utazási motivációjának és az eltöltött napok számának további vizsgálatával, az volt a célom, hogy bizonyítsam hipotézisem, ami szerint H9: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók városban eltöltött napjainak száma több tényezőtől függ.

Célom volt, hogy választ találjak arra a kérdésre, hogy van-e szignifikáns kapcsolat a megkérdezettek utazási motivációja és a Debrecenben eltöltött napok száma között. A 21. táblázat szemlélteti a megkérdezettek motiváció és eltöltött napok száma szerinti megoszlásait. Az előző táblázattól eltérően a khi-négyzet próba érvényessége érdekében a négy helyett három kategóriába soroltam a válaszolókat. Bár ekkor is csak a gyengébb érvényességi feltétel érvényesül, mivel a cellák 5-nél kisebb értéket is tartalmaznak. Az átutazókat kizártam a vizsgálatból, mivel ők nem éjszakáztak a városban, nem Debrecen volt az utazási desztinációjuk és így egyetlen éjszakát sem töltöttek el a városban.

**21. táblázat: Megkérdezettek utazási motivációja és az eltöltött napok száma<sup>4</sup>**

| Az utazás<br>motivációja | Eltöltött napok |              |                            | Összes     |
|--------------------------|-----------------|--------------|----------------------------|------------|
|                          | 1-2 nap         | 3-7 nap      | Több, mint 7<br>nap +egyéb |            |
| VFR                      | 16 (20.2%)      | 42 (53.2 %)) | 21 (26.6)                  | 79 (100%)  |
| Városnézés               | 5 (16.1%)       | 19 (61.3%)   | 7 (22.6%)                  | 31 (100%)  |
| Egészségügyi<br>kezelés  | 6 (26.1%)       | 9 (39.1%)    | 8 (34.8%)                  | 23 (100%)  |
| Üzleti utazás            | 20 (87%)        | 1 (4.3%)     | 2 (8.7%)                   | 23 (100%)  |
| Tanulás                  | 3 (5.9%)        | 6 (11.8%)    | 42 (82.3%)                 | 51 (100%)  |
| Egyéb                    | 1 (6.7%)        | 13 (86.6%)   | 1 (6.7%)                   | 15 (100%)  |
| Összes                   | 51 (23%)        | 90 (40.5%)   | 81 (36.5%)                 | 222 (100%) |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

A khi–négyzet próba eredménye= 124.034, a P valószínűség kisebb, mint 0.001.

Azt mondhatjuk, hogy erős statisztikai bizonyítékot kaptunk a két változó kapcsolatára. Az utazás motivációja és a városban töltött napok száma nem független egymástól. A motiváció miatt szignifikánsan eltérhet az eltöltött napok száma.

A Cramer V értéke: 0,53<sup>5</sup> amely azt jelenti, hogy közepes erősségű a kapcsolat (A **k** a sorok és az oszlopok száma közül a kisebbik értéke).

A vizsgált minta esetében a statisztikai vizsgálat alapján kijelenthető, hogy az utazás motivációja befolyásolja az eltöltött napok számát.

Az látogatók turisztikai fogyasztásának vizsgálatával nem csak arról szereztem információt, hogy hány napot töltenek a városban a látogatók, de arra is, hogy a városban töltött idő alatt hol szálltak meg, milyen jellegű szállást vettek igénybe. Ez alapján arra a kérdésre kerestem a választ, hogy a megkérdezettek utazási motivációja és az igénybe vett szállás típusa között van-

<sup>4</sup>A táblázatban a sorszázalékolás volt a kézenfekvő, mivel a sorváltozó adta a független változót. Ha nem egyértelmű a szereposztás, azaz, ha az adatok mindkét módon (a sorváltozó a függő vagy az oszlopváltozó a függő) értelmezhetők, akkor a sor- és az oszlop-százalékok is megadhatók egyszerre:

<sup>5</sup>
$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{N(k-1)}} = \sqrt{\frac{124.04}{222*2}} = 0.53$$

e kapcsolat. Más szóval, függ-e a motivációtól az, hogy látogatók hotelben vagy egyéb szállás helyen szálltak meg. Mint, ahogy az előző vizsgálatnál itt is ki kellett zárni az városon átutazók csoportját, mivel ők semmilyen szállást nem vettek igénybe azonnali tovább utazások miatt. A khi-négyzet próba érvényessége érdekében a szállás típusokat két kategóriába soroltam. Bár ekkor is csak a gyengébb érvényességi feltétel érvényesült, mivel a cellák 5-nél kisebb értéket is tartalmaztak. A 22. táblázat szemlélteti a megkérdezettek utazási motivációját és az igénybe vett szállás típus szerinti megoszlását.

**22. táblázat: Megkérdezettek utazási motivációja és szállás típusa<sup>6</sup>**

| Az utazás<br>motivációja | Szállás típusa |             | Összes     |
|--------------------------|----------------|-------------|------------|
|                          | Hotel          | Egyéb       |            |
| VFR                      | 25 (32.9%)     | 51 (67.1%)  | 76 (100%)  |
| Városnézés               | 21 (75%)       | 7 (25%)     | 28 (100%)  |
| Egészségügyi<br>kezelés  | 22 (95.6%)     | 1 (4.4%)    | 23 (100%)  |
| Üzleti utazás            | 20 (90.9%)     | 2 (9.1%)    | 22 (100%)  |
| Tanulás                  | 11 (22.5%)     | 38 (77.5%)  | 49 (100%)  |
| Egyéb                    | 11 (73.3%)     | 4 (26.7%)   | 15 (100%)  |
| Összes                   | 110 (51.6%)    | 103 (48.4%) | 213 (100%) |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

A khi-négyzet próba eredménye= 67.78, a P valószínűség kisebb, mint 0.001.

A vizsgálat eredményei alapján azt mondhatjuk, hogy erős statisztikai bizonyítékot kaptunk a két változó kapcsolatára. Az utazás motivációja és a választott szállás milyensége nem független egymástól. A motiváció miatt szignifikánsan eltérhet a választott szállás típusa.

---

<sup>6</sup>A táblázatban a sorszázalékolás volt a kézenfekvő, mivel a sorváltozó adta a független változót. Ha nem egyértelmű a szereposztás, azaz, ha az adatok mindkét módon (a sorváltozó a függő vagy az oszlopváltozó a függő) értelmezhetők, akkor a sor- és az oszlop-százalékok is megadhatók egyszerre.

A Cramer V értéke: 0,567 amely azt jelenti, hogy közepes erősségű a kapcsolat. (A  $k$  a sorok és az oszlopok száma közül a kisebbik értéke).

A vizsgált minta esetében a statisztikai vizsgálat alapján kijelenthető, hogy az utazás motivációja befolyásolja a szállás típusát. Más szóval az, hogy hotelben foglal-e szobát és száll meg a látogató függ attól, hogy mi volt az utazásának motivációja.

A városban eltöltött napok és a szállás típusának ismeretében a következő kérdés, amire választ kerestem az nem más volt, mint hogy van-e kapcsolat a városban eltöltött napok száma és az igénybe vett szállás típusa között. Mivel az előző vizsgálat során bebizonyosodott, hogy az utazás motivációja befolyásolja a szállás választást, ezért azt is megvizsgáltam, hogy az eltöltött napok száma kihatással van-e az igénybe vett szállás típusára. A 23. táblázat szemlélteti az eltöltött napokat és a kiválasztott szállást. Mint, ahogy az előző vizsgálatok során, itt is kizártam azokat a látogatókat, akik az átutazók csoportjába tartoznak (77 fő).

**23. táblázat: Eltöltött napok száma és szállás típusa<sup>8</sup>**

|                       | Szállás típusa |             |            |
|-----------------------|----------------|-------------|------------|
| Eltöltött napok száma | Hotel          | Egyéb       | Összes     |
| 1-2 nap               | 37 (77.1%)     | 11 (22.9%)  | 48 (100%)  |
| 3-7 nap               | 55 (63.2%)     | 32 (36.8%)  | 87 (100%)  |
| több, mint 7 nap      | 17 (22.1%)     | 60 (77.9%)  | 77 (100%)  |
| Összes                | 109 (51.4%)    | 103 (48.6%) | 212 (100%) |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

A khi-négyzet próba eredménye= 44.04, a P valószínűség kisebb, mint 0.001.

Azt mondhatjuk, hogy erős statisztikai bizonyítékot kaptunk a két változó kapcsolatára. 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

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{N(k-1)}} = \sqrt{\frac{67.78}{213}} = 0.56$$

<sup>8</sup> A táblázatban a sorszázalékolás volt a kézenfekvő, mivel a sorváltozó adta a független változót. Ha nem egyértelmű a szereposztás, azaz, ha az adatok mindkét módon (a sorváltozó a függő vagy az oszlopváltozó a függő) értelmezhetők, akkor a sor- és az oszlop-százalékok is megadhatók egyszerre.

vagy akár egy hétig Debrecenben tartózkodók inkább hotelben szállnak meg, míg a hosszabb időt eltöltők más jellegű szállást választanak.

A kérdőíves kutatás és az adatok kiértékelése előtt nem volt információ arról, hogy mennyi időt, vagyis hány napot töltenek a Debrecenbe látogatók a városban. A 23. táblázatból az is jól látható, hogy azok, akik hosszabb időt töltenek a városban (több, mint 7 napot) nem kereskedelmi szálláshelyet vesznek igénybe. A kérdőívben ennél a kérdésnél megjegyzésben több alkalommal feltüntették, hogy barátnál szállnak meg, illetve azok a megkérdezettek, akik tanulási céllal érkeztek a városba és az esetükben több hónapot itt tartózkodásról van szó vagy egyetemi kollégiumban szállnak meg, vagy lakást bérelnék. Ezt a lehetőséget a kérdőív összeállításánál információ hiányában nem vettem figyelembe és a nem kereskedelmi jellegű szállásokkal való elégedettséget nem vizsgáltam.

A Cramer V értéke: 0,469, amely azt jelenti, hogy közepesen erős ez a kapcsolat (A  $k$  a sorok és az oszlopok száma közül a kisebbik értéke).

#### **4.3. A megkérdezettek elégedettségének vizsgálata az igénybe vett szolgáltatások minőségi értékelése alapján**

Az eredmények harmadik fejezetében mutatom be az elégedettség méréssel kapcsolatos vizsgálatok eredményeit először általánosságban összesítve, majd lépésről lépésre mind a kilenc vizsgált szolgáltatási dimenzió indikátorain keresztül.

A turizmus különböző szegmenseiben eltérő problémák jelennek meg egyfelől a szolgáltatást nyújtók, másfelől a szolgáltatást igénybe vevők aspektusában. A vitás helyzetek döntő részben látensek maradnak, a bosszankodó vendéglősön vagy a „soha többet nem jövök ide” kijelentést tevő turistán kívül más nem igen tud az adott szituációról. A baráti beszélgetések során később előkerülhetnek ezek a beszélgetések, amikor fény derül ezekre a valós, átélt, kellemetlenségekre és ezek a kellemetlenségek szájbeszéd útján elterjedhetnek. KOVÁCS (2012) szerint Magyarországon sajnos az idegenforgalomban, komoly gondok vannak a mentalitással, a hozzáállással, a vendégekhez való viszonyal. Esetenként előfordul, hogy már maga a fogadtatás is barátságtalan, nem beszélve az arcátlan túlszámlázások riasztó eseteiről.

Az elégedettségvizsgálat során fény derülhet olyan kiugró, speciális igényekre, amelyek kielégítése viszonylag alacsony ráfordítással is megvalósítható, és a vendégekben

---

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{N(k-1)}} = \sqrt{\frac{44.04}{212}} = 0.46$$

<sup>9</sup>A Cramer V értéke:

hatványozottan növeli az elégedettséget (kisállatok bevitele, elegendő vállfa,...). GARDINI (1999) szerint: A vendéglégedettség komplex pszichikai összehasonlítási és információfeldolgozási folyamat eredménye. Olyan állapotmeghatározás, amely a vendégek elvárásai és utólagos észrevételei között adódik. A vendéglégedettség modelljei egyértelművé teszik, hogy az elégedettséget az elvárás és a tapasztalat, mint befolyásoló tényezők határozzák meg.

Az elégedettség vizsgálat alapvető problémája a szubjektivitás. Az elégedettségi vizsgálatok célja, hogy a leszűrt eredmények alapján hozott intézkedések következményeként kialakuljon a vendégghűség, amely a gazdasági értelemben nyereséget hoz. Ha a vendég érzi megbecsülését a szolgáltató irányából, minden bizonnyal teljesen elégedett fogyasztóvá válik, ezáltal egyenes út nyílik a hűséges törzsvendég állapot eléréséig.

A turisztikai szolgáltatásoknál magas az igénybe vevő kockázatterzete, mind az első vásárláskor, mind az igénybevételi folyamat során, mivel a szolgáltatás tulajdonságaiból fakadóan nem javítható és megismételhetetlen (KARAKASNÉ, DARUKA, 2012; VILLENA, 2011). A szolgáltató kockázatterzet is magas, mivel az eredmény elérése nehezebb munkát jelent, mint a fizikai termékek piacán. CASILLES-ÁLVAREZ-MARTIN (2005) szerzőhármass tanulmánya alapján kijelenthető, hogy a fogyasztó és a szolgáltató közötti kapcsolatnak a bizalom a kulcseleme, amely jelentősen összefügg a fogyasztóban kialakult kockázatterzettel. Minél nagyobb a fogyasztó bizalma egy szolgáltató iránt még a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt, annál kevésbé érzi kockázatosnak a szolgáltatás igénybevételét, annak várható minőségét.

A szolgáltatások jellemzői alapján megállapítható, hogy a szolgáltatások minőségének fejlesztésére irányuló döntési helyzetek rosszul strukturált probléma helyzetek, ahol a megoldás nem adott, illetve nem triviális. A probléma felismerése is nehéz, meghatározása pedig több, különböző érintett értékelésének függvénye lehet. Az ilyen problémák esetében kielégítő döntések születhetnek, amennyiben legalább már a probléma maga felismert és meghatározott. Az esetek többségében viszont a döntéshozók korábbi tapasztalataik alapján hoznak döntéseket intuícióikra hagyatkozva, amik vezethetnek rossz irányba. A gyorsan változó, összetett és bonyolult környezetben az intuitív döntéshozatal kevésbé hatékony.

A külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatásokat a 24 táblázat szemlélteti számszerűn és százalékos megoszlásban. A táblázatból látható, hogy a repülőtéri szolgáltatásokat, minden megkérdezett igénybe vette és a továbbiakban értékelte is, mivel elkerülhetetlen a repülőtérrel való indulás. A közlekedési szolgáltatásokat illetően 94 fő, vagyis a megkérdezettek 31,40 %-a magán tulajdonban lévő gépjárművel közlekedett és nem vett igénybe taxit, autóbust vagy villamost. Ők barát, ismerős gépjárműjével utaztak illetve céges autóval. Azok a látogatók, akik

nem igényeltek szállást (171 fő) és étkezést (127 fő) ismerősnél, rokonnál, barátnál szálltak meg és étkeztek a városban tartózkodásuk ideje alatt. Az egészségügyi szolgáltatások igénybe vételénél megjelent a tervezett fogorvosi kezelés 11 fő esetében és további 35 fő vett igénybe nem tervezett egészségügyi ellátást. Konferencián a megkérdezettek közül 23 fő vett részt, ők tanulási céllal érkeztek a városba. A sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatásokat 27 fő vette igénybe, közülük nyolc fő érkezett a városba ezzel a céllal, a maradék 15 fő a városban tartózkodása ideje alatt vett igénybe valamilyen sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatást vagy vett részt sport rendezvényen.

**24. táblázat: Szolgáltatások igénybevétele (Fő, %)**

|   | Szolgáltatások   | Igénybe vette |       | Nem vette igénybe |       | összes |
|---|------------------|---------------|-------|-------------------|-------|--------|
| 1 | Előszolgáltatás  | 161           | 54%   | 136               | 46%   | 297    |
| 2 | Repülőtéri sz.   | 299           | 100%  | 0                 | 0     | 299    |
| 3 | Közlekedési sz.  | 205           | 68,6% | 94                | 31,4% | 299    |
| 4 | Szállás          | 128           | 42,8% | 171               | 57,2% | 299    |
| 5 | Étkezés          | 172           | 57,5% | 127               | 42,5% | 299    |
| 6 | Szórakozás       | 62            | 20,7% | 237               | 79,3% | 299    |
| 7 | Egészségügyi sz. | 46            | 15,4% | 253               | 84,6% | 299    |
| 8 | Konferencia      | 23            | 7,7%  | 276               | 92,3% | 299    |
| 9 | Sport            | 27            | 9,0%  | 272               | 91,0% | 299    |

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2016*

A személyes tapasztalt és emlékezés olyan pszichés sajátosságok, amelyek révén mind a kellemes, mint a kellemetlen emlékek egyáltalán nem, vagy csak nagyon nehezen semmisülnek meg az idő előre haladtával, ezáltal a tárolt információk folyamatos belső hatásként hatnak elménkre. Emiatt a Debrecenben működő szolgáltatást nyújtó szervezeteknek törekedni kell a szolgáltatásnyújtás első pillanatától fogva egészen az utolsóig a megfelelő minőség elérésére, ezáltal létrehozva a későbbi törzsvendégtudat kialakulásának alapját.

A 25. táblázat tartalmazza az igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelésével kapcsolatos eredményeket, amelyek segítenek hipotézisem bizonyításában, miszerint H10: A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatások megfelelnek a látogatók elvárásainak. A táblázatból is látható, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogató elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás, mint amire a látogató számított.

**25. táblázat: Igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelése (Fő, %)**

|                  | Olyan volt, mint<br>amire számítottam |        | Jobb volt, mint amire<br>számítottam |        | Rosszabb volt, mint<br>amire számítottam |        | Összesen |         |
|------------------|---------------------------------------|--------|--------------------------------------|--------|------------------------------------------|--------|----------|---------|
| Repülőtéri sz.   | 228                                   | 76,3%  | 20                                   | 6,7%   | 51                                       | 17,1%  | 299      | 100.00% |
| Közlekedési sz.  | 154                                   | 74,8%  | 28                                   | 13,59% | 24                                       | 11,65% | 206      | 100.00% |
| Szállás          | 65                                    | 50,78% | 48                                   | 37,50% | 15                                       | 11,72% | 128      | 100.00% |
| Étkezés          | 99                                    | 57,56% | 42                                   | 24,42% | 31                                       | 18,02% | 172      | 100.00% |
| Szórakozás       | 28                                    | 62,22% | 7                                    | 15,56% | 10                                       | 22,22% | 45       | 100.00% |
| Egészségügyi sz. | 16                                    | 35,56% | 14                                   | 31,11% | 15                                       | 33,33% | 45       | 100.00% |
| Konferencia      | 19                                    | 82,61% | 4                                    | 17,39% | 0                                        | 0.00%  | 23       | 100.00% |
| Sport            | 22                                    | 81,48% | 3                                    | 11,11% | 2                                        | 7,41%  | 27       | 100.00% |

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

Sajnos több esetben ítélték meg úgy a megkérdezettek, hogy a repülőtéri szolgáltatások nem feleltek meg az elvárásaiknak, pontosan 51 esetben ítélték meg a megkérdezettek úgy, hogy rosszabb volt a tapasztalt szolgáltatás az elvárt szolgáltatásnál. 228 megkérdezett úgy nyilatkozott, hogy elégedett volt a repülőtérrel és az, olyan volt, mint amire számított. Összesen csak 20 fő állította azt, hogy a szolgáltatás meghaladta, túlteljesítette azt, amire számított

A szolgáltatások elvárásnak való megfelelése során a legtöbben, pontosan 154 fő, úgy értékelte összeségében a közlekedési szolgáltatásokat, hogy az elvárásaiknak megfelelt, a szolgáltatás olyan volt, mint amire számítottak. 24 fő esetében fordult elő, hogy a szolgáltatás nem felelt meg az elvárásnak és úgy nyilatkoztak, hogy összeségében a szolgáltatás rosszabb volt, mint amire számítottak. Meglepő módon, ami pozitívumnak tekinthető, ettől több látogató nyilatkozott úgy, hogy a szolgáltatás jobb volt, mint amire számított és maximálisan elégedett a szolgáltatás minőségével.

Az étkezéssel kapcsolatos szolgáltatásokat a megkérdezettek 18%-a, közel ötöde rosszabbnak ítélte meg az elvártnál. Ez az arány elég magas, főleg annak a „sztereotípiának” a függvényében, hogy az angol konyha nem a híres európai konyhák közé tartozik. A szórakozással, egészségügyi kezeléssel, konferenciával és a sporttal kapcsolatos szolgáltatásokat kis számban értékelték. Szembeötlő, hogy az egészségügyi szolgáltatások aránya a három kategóriában szinte megegyezik.

A továbbiakban ez alapján indokolt a szolgáltatások részletes elemzése és annak megállapítása, hogy milyen indikátor okozta a látogatók elégedetlenségét illetve elégedettségét.

Megállapítható, hogy a legtöbb esetben az igénybe vett szolgáltatás nem eredményezett maradandó élményt, de az elvárásnak megfelelt.

A következőkben bemutatom az egyes szolgáltatási dimenziók indikátorainak elemzését és vizsgálatát. Az elégedettséget befolyásoló tényezők feltárását sztochasztikus regressziós modellek segítségével vizsgáltam az alábbiak szerint.

Valamennyi szolgáltatást illetően a modellekben az eredményváltozónak 3 kategóriája van, ezek „azt kaptam, amire számítottam” (kódja =1), „jobbat kaptam, mint amire számítottam” (kódja=2) és „rosszabbat kaptam, mint amire számítottam” (kódja=3). Az 1-gyel kódoltat választottam referencia kategóriának, mert az „elvárthoz” való hasonlítással lehet érdekes a másik két kategóriára adott értékelés. A program alapértelmezésben a legkisebb számmal kódolt kategóriát választja. Így nem volt szükség a kategóriák átkódolására.

A magyarázó változók esetében referenciacsoportnak a legkisebb kódszámú kategóriát választottam, ez megfelel a program alapértelmezésének. Az alacsony gyakoriságú kategóriákat – a szakmai megfontolásokat is figyelembe véve - összevontam a modell érvényességének biztosítása miatt.

A szórakozással kapcsolatos, az egészségügyi szolgáltatásokhoz, a sporttevékenységekhez, a konferencia részvételhez kapcsolódó szolgáltatásokat kis számban értékelték. Ezért a logisztikus regressziós modell nem volt alkalmazható az elégedettség vizsgálatához

#### ***4.3.1. Előszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség:***

Az előszolgáltatással kapcsolatos elégedettséget a kapott információ, a jegyvásárlás és a szállásfoglalás vonatkozásában kérdeztem a mintába került látogatóktól. A 26. táblázatban foglaltam össze a megkérdezettek válaszait.

**26. táblázat: Megkérdezettek elégedettségének gyakorisága az igénybe vett előszolgáltatásokkal**

|                                      | <b>Gyakoriság (%)</b> |              |                 |
|--------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------------|
| <b>Elégedettség<br/>(kategóriák)</b> | Információ            | Jegyvásárlás | Szállásfoglalás |
| <b>Egyáltalán nem<br/>elégedett</b>  | 6 (3.6%)              | 4 (2.5%)     | 5 (3.1%)        |
| <b>Inkább nem<br/>elégedett</b>      | 10 (6%)               | 6 (3.7%)     | 8 (5%)          |
| <b>Elégedett is meg<br/>nem is</b>   | 40 (24%)              | 26 (16.1%)   | 20 (12.4%)      |

|                         |                   |                   |                   |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Inkább elégedett</b> | 52 (31.3%)        | 65 (40.1%)        | 42 (26.1%)        |
| <b>Nagyon elégedett</b> | 40 (24.1%)        | 54 (33.3%)        | 46 (28.6%)        |
| <b>Nem tudja</b>        | 18 (11%)          | 7 (4.3%)          | 40 (24.8%)        |
| <b>Összesen</b>         | <b>166 (100%)</b> | <b>162 (100%)</b> | <b>161 (100%)</b> |

Forrás: Saját szerkesztés

A táblázatból jól látható, hogy az elégedetlenek aránya alacsony.

#### **4.3.2. Repülőtéri szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség**

Az igénybevett szolgáltatások elvárásnak való megfelelése során már ismertettem, hogy sajnos több esetben ítélték meg úgy a megkérdezettek, hogy a repülőtéri szolgáltatások nem feleltek meg az elvárásaiknak és pontosan 51 esetben ítélték meg a megkérdezettek úgy, hogy rosszabb volt a tapasztalt szolgáltatás az elvárt szolgáltatásnál. 228 megkérdezett úgy nyilatkozott, hogy elégedett volt a repülőtérrel és az, olyan volt, mint amire számított. Összesen csak 20 fő állította azt, hogy a szolgáltatás meghaladta, túlteljesítette azt, amire számított

A repülőtéri terminál vizsgálata azért is fontos, mert VERES és társai (2011) valamint HAN (2012) 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 repülőtéri szolgáltatások esetében a következő indikátorokkal való elégedettség vizsgálatára került sor: check in, repülőtéri büfé, repülőtéri bolt, repülőtér biztonsági szolgálata, dohányzó terület, Wi-Fi kapcsolat és mosdó.

Az eredmények fejezet előző részében már bemutattam, hogy a repülőtéri szolgáltatásokat minden megkérdezett látogató, 299 fő, igénybe vette, mivel elkerülhetetlen volt a repülőtérre való érkezés és a repülőtérrel való távozás is. Az indikátorok értékelésénél viszont ez a szám nem minden esetben teljesült, mivel nem minden megkérdezett értékelte az összes megadott indikátort. Az 27. táblázat tartalmazza, hogy egyes indikátorok esetében hány fő válaszolt a feltett kérdésre.

Azért fordulhatott elő, hogy a megkérdezettek nem fejezték ki minden egyes indikátorral kapcsolatban az elégedettségük szintjét, mert nem vették igénybe az indikátorhoz tartozó szolgáltatást (a „nem tudja választ” adták). Például a büfé vagy újságos esetében előfordult, hogy az utasok nem vásároltak semmit a repülőtér termináljában és nem kerültek interakcióba

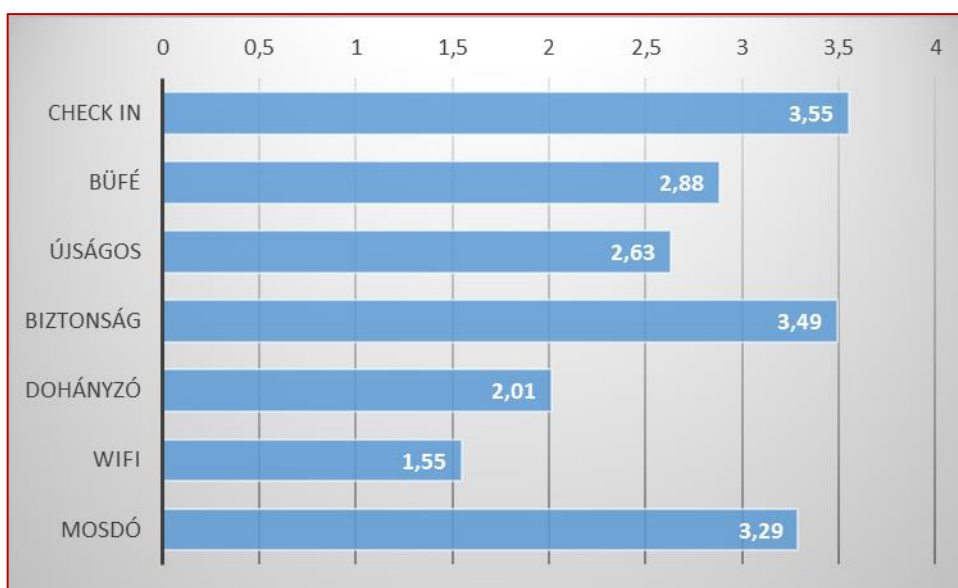
a szolgáltatással, vagy másik példa, hogy az utasok nem dohányoznak, így fel sem merült bennük annak a gondolata, hogy a váróteremből hiányozna nekik egy dohányzásra kijelölt hely.

**27. táblázat: A megkérdezettek válaszadási aránya a repülőtéri terminál indikátoraival kapcsolatban**

|                   | Check in | Büfé   | Újságos | Biztonság | Dohányzó | Wi-Fi  | Toilet |
|-------------------|----------|--------|---------|-----------|----------|--------|--------|
| Értékelte         | 299      | 217    | 218     | 299       | 76       | 142    | 235    |
| Nem értékelte     | 0        | 82     | 81      | 0         | 223      | 157    | 64     |
| Válaszadók aránya | 100%     | 72,58% | 72,91%  | 100,00%   | 25,42%   | 47,49% | 78,60% |

*Forrás: Saját szerkesztés*

A Check in és a Biztonság, mint indikátor, azért szerzett 100%-os válaszadási arányt, mivel a bejelentkezés és a biztonsági ellenőrzés minden egyes utas számára kötelező. A 25. ábra szemlélteti a megkérdezettek válaszaiból kialakult átlagos elégedettség értékeket



**25. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége a repülőtéri szolgáltatásokhoz tartozó indikátorokkal, N=299 fő**

*Forrás: SAJÁT eredmény, 2016*

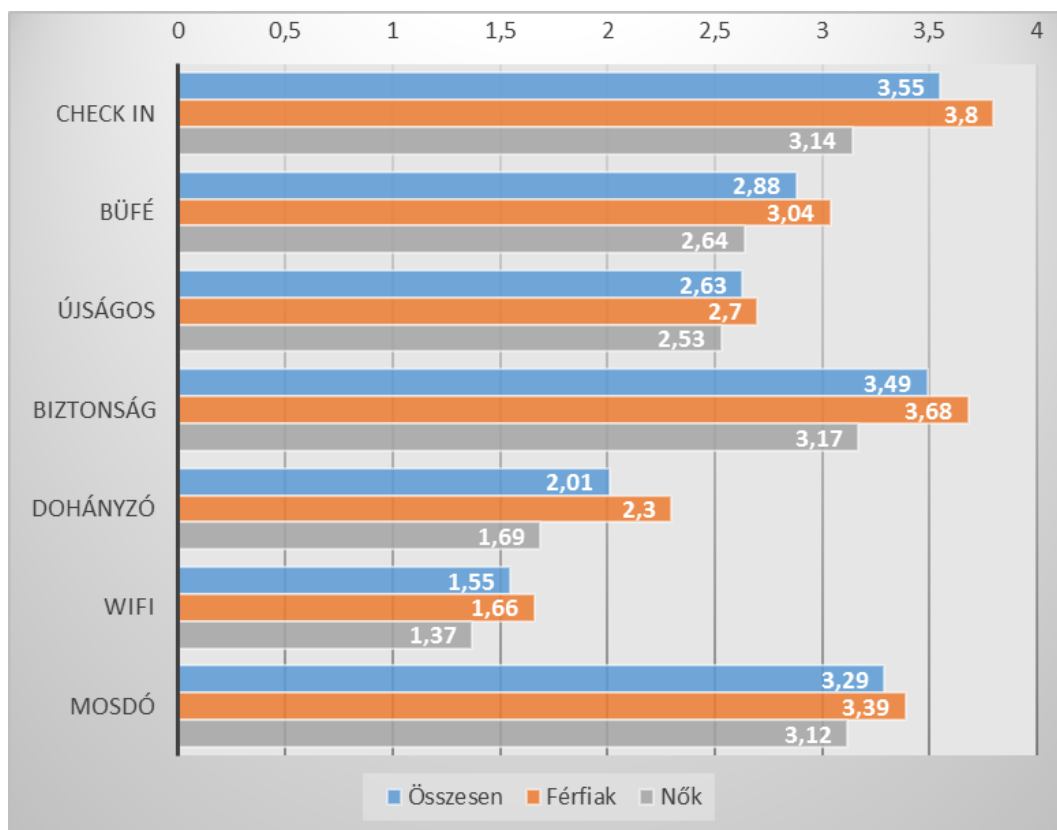
A 25. ábra az indikátorok pontszámainak átlagát mutatja, amely lényegében a Likert-skála pontszámainak a gyakoriságokkal súlyozott átlaga. A szolgáltatást igénybe vevők dohányzó helyiségekkel és a Wi-Fi szolgáltatással nem elégedettek, az újságos és a büfé szolgáltatás is inkább elégedetlenséget mutat. Azt mondhatjuk, hogy egyik szolgáltatás sem érte el a 4-es átlagos osztályzatot, azaz az „inkább elégedett” szintet.

A repülőtéri szolgáltatások indikátorainak összesítése alapján 2,77 pontos átlagértékelést kapott a repülőtér a megkérdezett utasok véleményezése alapján. A legmagasabb értéket a check-in

szolgáltatás érte el 3,55 pontos átlagértékeléssel. A legalacsonyabb értéket a Wi-Fi szolgáltatás kapta 1,55 pontos átlagértékeléssel. Összeségében kijelenthető, hogy a legtöbb alkalommal az ingyenes Wi-Fi hozzáférés hiánya okozta az utasok elégedetlenségét, ez az indikátor kapta a legalacsonyabb pontszámot és az egyéb megjegyzések között is több alkalommal előfordult, hogy megemlítték a látogatók a hiányát. A mosdó tisztasága és felszereltsége magas értéket szerzett, de alacsony számban érkezett külön megjegyzés a tisztasággal és a kézmosó hiányával kapcsolatban. A büfé és a shop 3 átlagpontszám alatti eredményt ért el és az egyéb megjegyzések között nagy számban érkezett panasz a termékek drágaságára és megjegyzés a kínálat szűkösségére.

A következőkben három szempont szerint mutatom be a megkérdezettek elégedettségét: nem szerint, korosztályok szerint és utazási motiváció szerint.

A check-in, a biztonság és a mosdó értékelése kapta a legmagasabb pontszámot mindkét *nem* esetében és összességében is. A férfiak minden indikátornak magasabb átlagos pontszámot adtak, mint a nők. Bár az „inkább elégedett” (4-es szintet) egyik csoportban sem és összességében sem érték el a szolgáltatások.

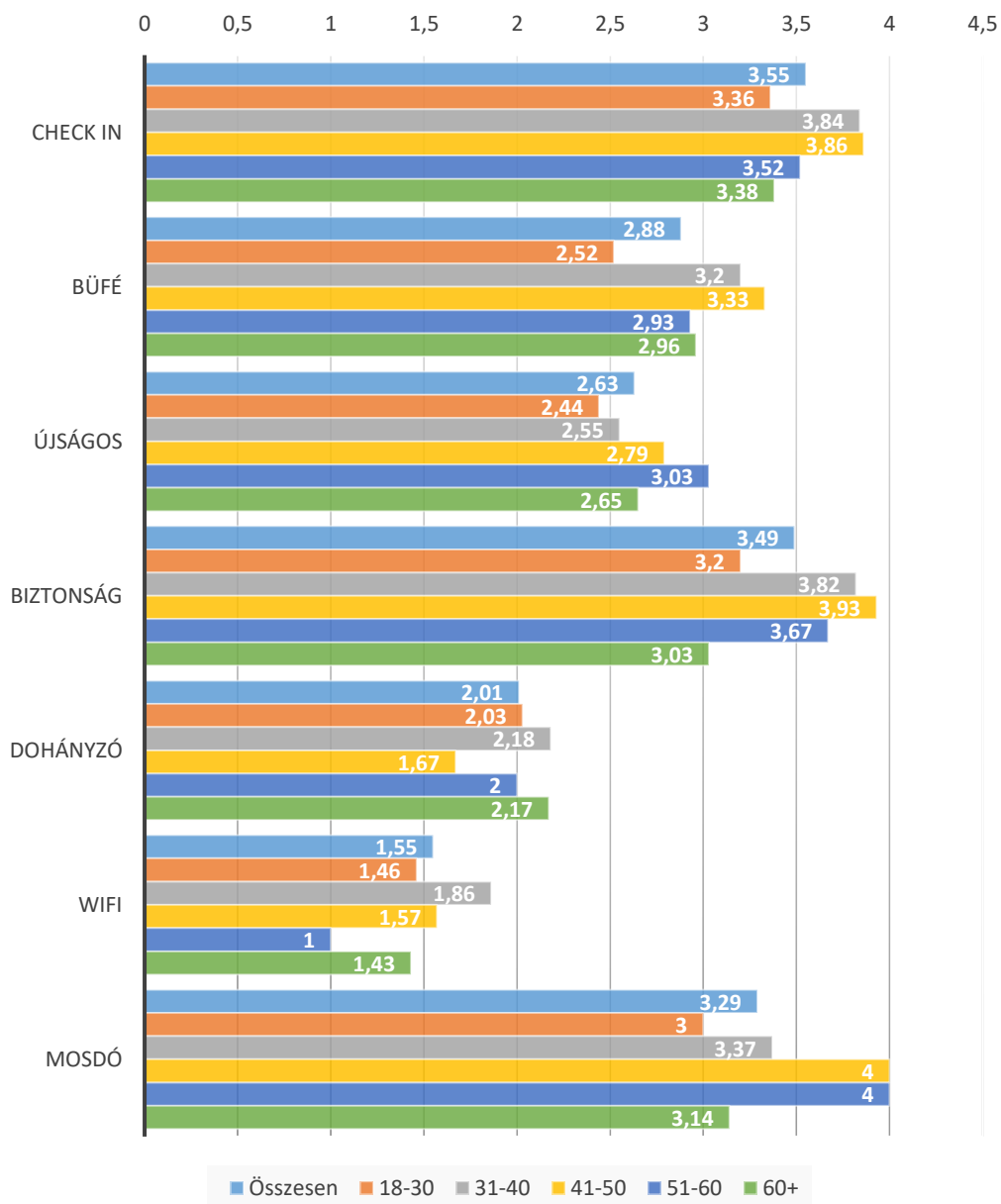


**26. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége repülőtéri szolgáltatásokhoz tartozó indikátorokkal nem szerint, N=299 fő**

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

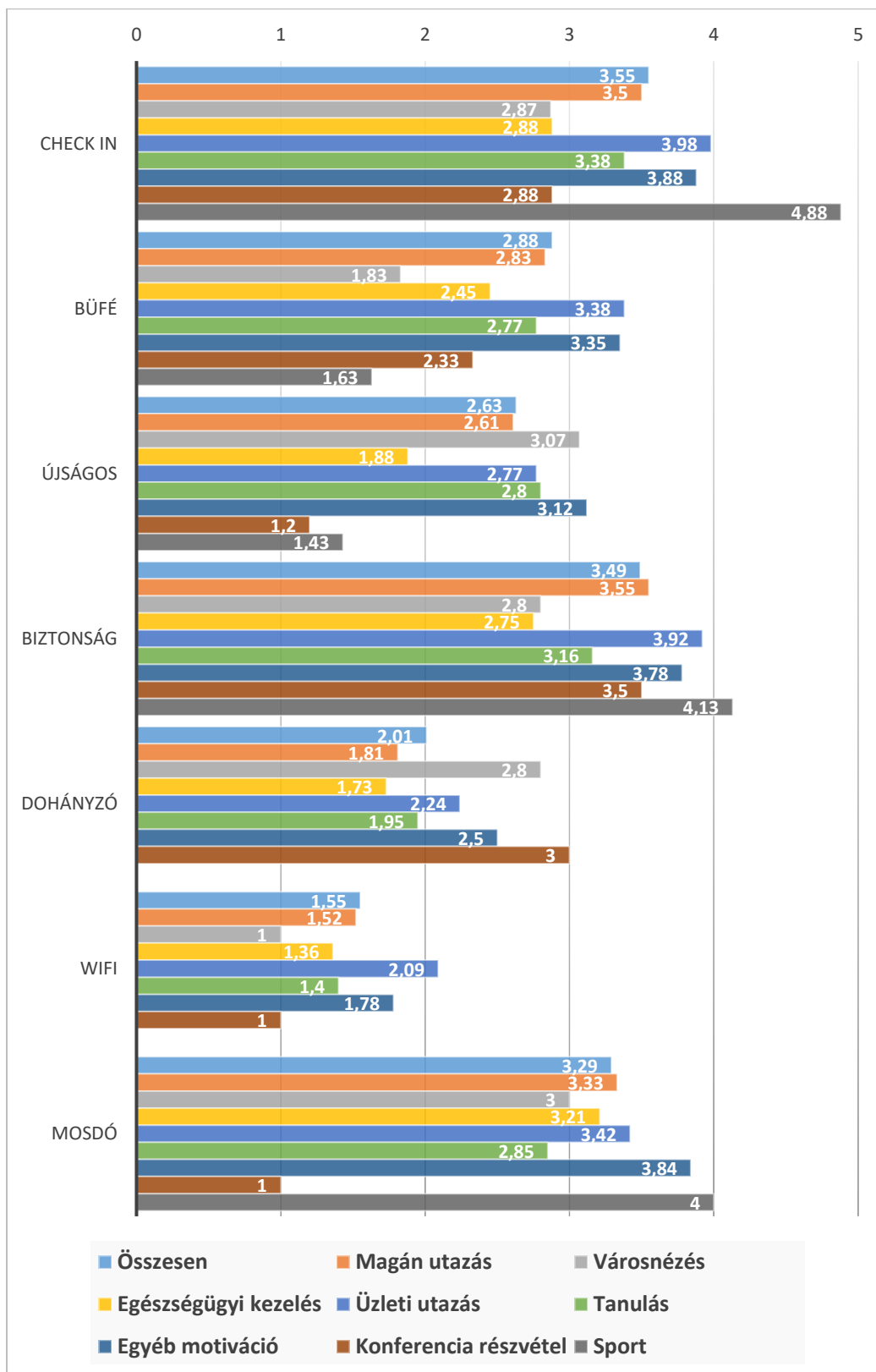
A repülőtéri szolgáltatás dimenzió indikátorainak összesítése alapján 2,52 pontos átlagértékelést kapott a repülőtér a megkérdezett női utasok véleménye alapján és 2,93 pontos átlagértékelést a férfi utasok véleménye alapján.

A check-in, a biztonság és a mosdó, azaz az utazókat hagyományosan érintő szolgáltatások kapták a legmagasabb átlagos pontokat minden korcsoportban (27. ábra). A Wi-Fi (Internetes) – szolgáltatás nagyon alacsony pontszámot kapott minden korosztályban. A dohányzóhely minősítése is gyenge, „inkább nem elégedettek” vele az igénybe vevők.



**27. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettségének alakulása korcsoportok szerint, N=299 fő**

*Forrás: Saját eredmény, 2016*



**28. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettségének alakulása utazási motiváció szerint, N=299 fő**

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

A motiváció szerinti vizsgálat (28.ábra) azt mutatja, hogy ebben az esetben is a check-in, a biztonság és a mosdó, azaz az utazókat hagyományosan érintő szolgáltatások kapták a legmagasabb átlagos pontokat minden utazási cél csoportban. A Wifi (Internetes) – szolgáltatás

ebben az esetben is nagyon alacsony pontszámot kapott, nem elégedettek az igénybe vevők a szolgáltatással. A dohányzóhely minősítése is gyenge, „inkább nem elégedettek” vele az igénybe vevők.

A repülőtéri szolgáltatások vizsgálatában a kétváltozós modellek khi-négyzet próbája a nem ( $P=0.07$ ), az életkor ( $P<0.001$ ), az utazás gyakorisága ( $P=0.005$ ) és az utazás motivációja ( $P=0.03$ ) esetében statisztikailag szignifikáns kapcsolat van. A statisztikából ismert, hogy a modell szignifikáns volta nem jelenti azt, hogy ehhez minden, a modellbe bevont független változó szignifikáns mértékben hozzájárult. Esetünkben is nem minden kategória együtthatójának szignifikáns a Wald-tesztje (HUNYADI et al. 2001)

A nem esetében az alapkategória a férfiak csoportja. A modell együtthatói azt mutatják, hogy a nők közel 2-szeres (esélyhányados=1.96) eséllyel értékelik a szolgáltatást rosszabbnak az elvártnál, mint a férfiak. Továbbá kisebb eséllyel (esélyhányados=0.80) értékelik jobbnak a szolgáltatást az elvártnál, mint a férfiak.

Az életkor befolyásának vizsgálatánál az alapkategória a 18-30 évesek csoportja. Az 51-60 és a hatvannál idősebbek korcsoportját összevontam, így összesen négy kategóriát vizsgáltam. A 30-nál idősebb korosztály kevésbé kritikus, mint a fiatalabbak, ők fele vagy ötödannyi eséllyel ítélték az elvártnál rosszabbnak a szolgáltatásokat, valamint inkább közel akkora (31-40 évesek), valamint a 40-50 évesek 4-szer akkora eséllyel ítélték az elvártnál jobbnak a szolgáltatásokat.

Az utazás gyakoriságának a hatását vizsgálva az alapkategória a hetente/havonta utazók csoportja, akik már „megszokták”, ismerik a repülőtér szolgáltatásait. Hozzájuk viszonyítva a ritkábban utazók ( $EH=4.00$ ,  $EH=1.6$ ) nagyobb eséllyel értékelték jobbnak az elvártnál a szolgáltatásokat, viszont sajnos nagyobb eséllyel rosszabbnak is ( $EH=3.6$ ,  $EH=1.7$ )

Az utazás motivációja esetében a VFR az alapkategória. Hozzájuk viszonyítva csak az egészségügyi kezelésen résztvevők értékelték másfélszeres eséllyel jobbnak a szolgáltatást az elvártnál ( $EH=1.5$ ), a többiek nem kaptak jobbat az elvártnál, mint a privát utazók. Viszont a városnézésen, városlátogatáson résztvevők rosszabbnak ítélték meg a szolgáltatást az elvártnál. A többi kategóriában a vélemény az volt, hogy nem kaptak rosszabbat, mint amit vártak.

A többváltozós modell segítségével a négy magyarázó változó hatását vizsgáltam.

A modell jól illeszkedik, statisztikailag magasan szignifikáns hatást mutat az elégedettség értékelésére ( $P<0.001$ ). Mivel a magyarázó változók között egymástól nem függetlenek is szerepelnek a modellben, amint azt a kereszttáblás analízis során feltártam, a kontrollált esélyhányadosok kevésbé változtak (2. sz. Melléklet). A modellben a legtöbb paraméter Wald-

tesztje statisztikailag nem szignifikáns. A vizsgált modell bár szignifikáns magyarázatot produkál ( $P < 0.001$ ), magyarázó ereje inkább gyengének mondható.

**28. táblázat: A többváltozós modellel becsült eredményváltozó csoportok bekövetkezési valószínűsége**

| Elégedettség értékelése             | Valószínűségek | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|----------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | $P_1$          | 76,25%             |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | $P_2$          | 6,7% <sup>8</sup>  |
| Roszsabbat kaptam, mint amit vártam | $P_3$          | 17,05%             |
|                                     | Összesen       | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

A modell viszont alkalmas arra, hogy a mintában szereplő személyekre az életkornak, a nemnek, az utazás motivációjának és az utazás gyakoriságának megfelelően kiszámíthassuk az egyes eredményváltozó kategóriákba „tartozás” modellel becsült esélyét. Első lépésben az egyedi valószínűségeket, majd ezek átlaga adja az eredményváltozó csoportjaiban a becsült bekövetkezési valószínűségeket. (Amint az elméleti levezetésben bemutattam.)

**29. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag**

| Elégedettség értékelése             | Gyakoriság | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | 228        | 76,25%             |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | 20         | 6,69%              |
| Roszsabbat kaptam, mint amit vártam | 51         | 17,06%             |
| Összesen                            | 299        | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

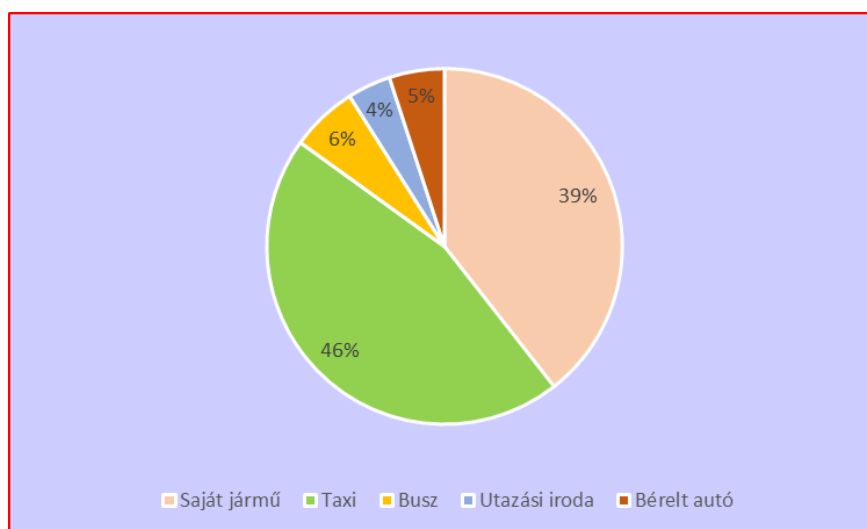
Ha összehasonlítjuk a modell által becsült valószínűségeket azzal, hogy a mintában szereplő személyek hány százaléka esik az egyes eredményváltozó csoportokba akkor azt találjuk, hogy ezek kerekítés után megegyeznek, amely azt mutatja, hogy a modell „jól” becsüli a valószínűségeket.

### 4.3.3. Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások

A közlekedési szolgáltatásoknál két különböző szolgáltatási folyamattal való elégedettséget mértem. Először is azt, hogyan jutott el a külföldi látogató a városból a repülőtérre (milyen járművel) és ezzel kapcsolatban mennyire volt elégedett a *tisztasággal*, a sofőr kedvességével, jármű kényelmével, megvalósított kommunikációval és az ár/érték aránnyal. Ezt követően arra kerestem a választ, hogy a külföldi látogató a városban tartózkodása alatt, milyen járművel közlekedett a városon belül és mennyire volt elégedett, a már előbbieken leírt indikátorokkal.

A megkérdezettek 64,9%-a vette igénybe a közlekedési szolgáltatások valamilyen módját, vagyis 205 fő értékelte a megadott indikátorokat. A szolgáltatások elvárásnak való megfelelése során a legtöbben, pontosan 157 fő, úgy értékelte összeségében a közlekedési szolgáltatásokat, hogy az elvárásaiknak megfelelt, a szolgáltatás olyan volt, mint amire számítottak. 21 fő esetében fordult elő, hogy a szolgáltatás nem felelt meg az elvárásnak és úgy nyilatkoztak, hogy összeségében a szolgáltatás rosszabb, volt mint amire számítottak. Meglepő módon, ami pozitívumnak tekinthető, ettől több látogató nyilatkozott úgy, hogy a szolgáltatás jobb volt, mint amire számított és maximálisan elégedett a szolgáltatás minőségével.

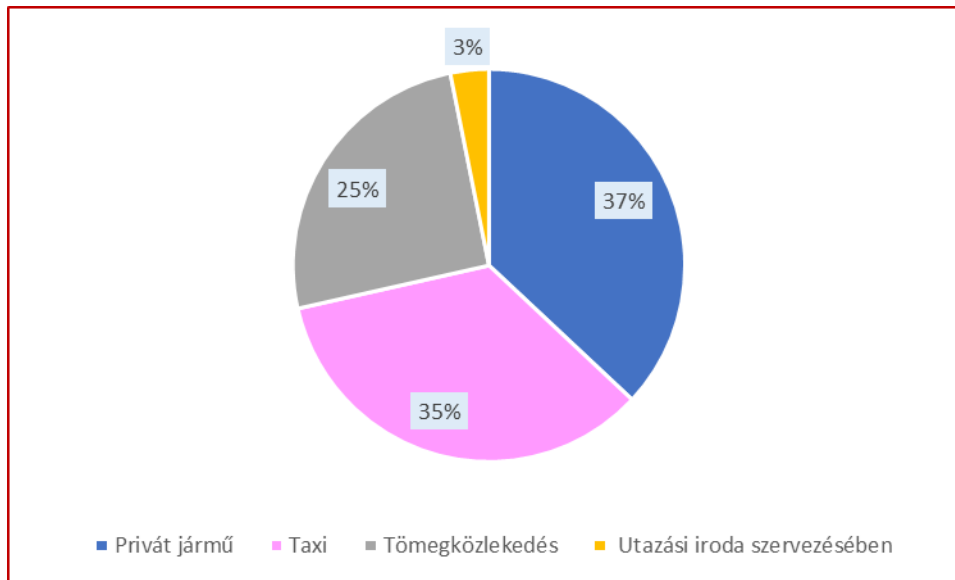
Az alábbi 29. ábra tartalmazza a megkérdezettek közlekedési forma szerinti megoszlását az alapján, hogy milyen járművel tették meg a repülőtér és város közötti távolságot. Az ábrából jól látható, hogy a legtöbb látogató saját/magán járművel utazott, ami úgy értelmezhető, hogy a látogatót ismerős, rokon, barát szállította. Ebbe a csoportba tartoznak az átutazó látogatók is (77 fő). A legnagyobb csoportot a taxi szolgáltatást igénybe vevők alkotják. Megállapítható, hogy alacsony azoknak a látogatóknak a száma, akik a városi autóbusz járatot használták, ami reptéri külön járatként üzemel és még kevesebb, azoknak a látogatóknak a száma, akik autót béreltek.



29. ábra: Város és repülőtér közötti közlekedés formája (N=205)

Forrás: Saját kutatási eredmény, 2016

A városon belüli közlekedés esetében azok a látogatók, akiknek nem Debrecen volt a célállomásuk és nem éjszakáztak a városban, értelemszerűen nem válaszoltak erre a kérdésre (77 fő). További 15 fő nem vett igénybe tömegközlekedési vagy taxi szolgáltatást. A válaszadók megoszlását a közlekedési eszközök városon belüli használatát illetően a következő ábra mutatja be.



**30. ábra: Városon belüli közlekedés formája (N=205)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2016*

Az ábrán jól látható, hogy legnagyobb arányban privát járművön és taxin közlekedtek, ezt követően pedig a legtöbb látogató tömegközlekedési eszközt használt.

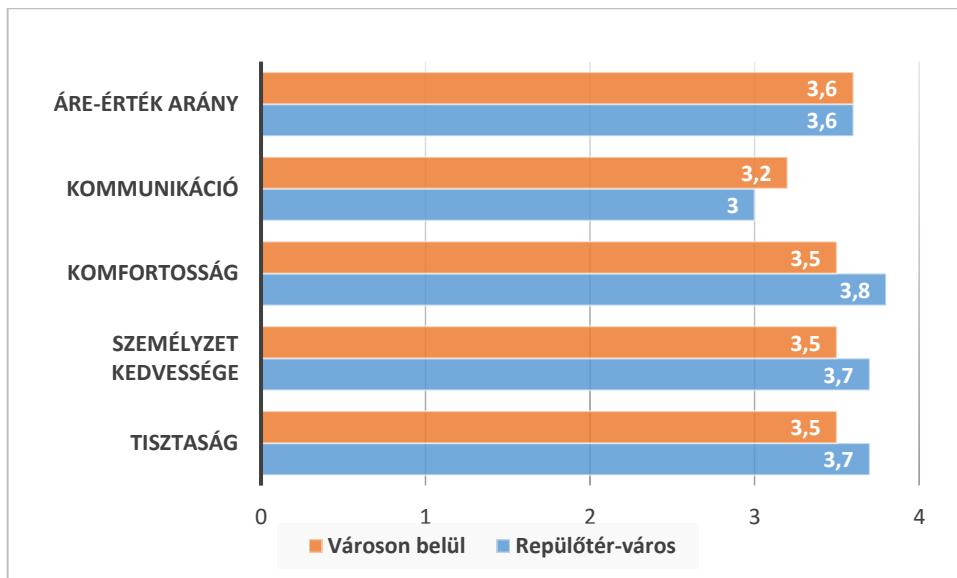
A megkérdezettek 69%-a vette igénybe a közlekedési szolgáltatások valamilyen módját (205 fő). Közülük a városból a repülőtérre közlekedők esetében 191-en értékelték a megadott indikátorokat, míg a szállásról a városba közlekedők esetén 186-an értékelték a szolgáltatásokat (indikátorokat).

**30. táblázat: Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| Dimenzió                                 | Város és repülőtér közötti közlekedés |                       |              |              |                | Szállás és város közötti közlekedés |                       |              |              |                |
|------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--------------|--------------|----------------|-------------------------------------|-----------------------|--------------|--------------|----------------|
|                                          | Indikátorok                           |                       |              |              |                | Indikátorok                         |                       |              |              |                |
| Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások | Tisztaság                             | Személyzet kedvessége | Komfortosság | Kommunikáció | Ár-érték arány | Tisztaság                           | Személyzet kedvessége | Komfortosság | Kommunikáció | Ár-érték arány |
| <b>gyakoriság</b>                        | <b>190</b>                            | <b>191</b>            | <b>191</b>   | <b>191</b>   | <b>191</b>     | <b>186</b>                          | <b>186</b>            | <b>186</b>   | <b>186</b>   | <b>186</b>     |

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

A megkérdezettek elégedettség vizsgálatának átlagos pontszámait mutatja a 25. ábra.



**25. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások esetén (N reptér-város=191, N városon belül=186)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A repülőtér és a város közötti közlekedést magasabbra vagy azonosan értékelték, mint a városi közlekedést. Kivételt képez a kommunikáció. A kommunikáció mindkét esetben közepes osztályzatot kapott („elégedett is meg nem is”), a többi indikátor értékelése megközelítette az „elégedett” szintet.

A közlekedési szolgáltatások vizsgálatában a kétváltozós modellek khi-négyzet próbája a nem ( $P=0.03$ ), az életkor ( $P=0.02$ ), az utazás motivációja ( $P<0.001$ ), a látogatás gyakorisága ( $P=0.03$ ) és az utazás típusa ( $P=0.02$ ) esetében modellünk statisztikailag szignifikáns hatást produkál az elégedettség értékelésére.

A nem magyarázó változós modell együttthatói azt mutatják, hogy a nők kisebb eséllyel (esélyhányados=0.9) értékelik a szolgáltatást jobbnak az elvártnál, mint a férfiak. Továbbá nagyobb eséllyel (esélyhányados=3.2) értékelik rosszabbnak a szolgáltatást az elvártnál, mint a férfiak.

Az életkor befolyásának vizsgálatánál azt kaptam, hogy 30 évesnél idősebbek fele vagy negyed akkora eséllyel értékelték rosszabbnak a közlekedési szolgáltatásokat az elvártnál (Az esélyhányadosok 0.54, 0.26, 0.53). A 30-40 évesek harmad akkora eséllyel értékelték jobbnak, viszont a 40 évesnél idősebbek majdnem 4-szer, illetve 2.4-szer nagyobb eséllyel értékelték jobbnak az elvártnál a közlekedési szolgáltatásokat (Az esélyhányadosok 0.33, 3.9, 2.4)

Az utazás motivációjának befolyását vizsgálva, első lépésként a változóban a VFR és a városnézés kategóriákat, illetve a tanulás és egyéb kategóriákat összevontam a modell érvényessége érdekében.

A jobbat kaptam, mint amire számítottam csoportban az esélyhányadosok 1.33,0.26, 0.13. Eszerint csak az egészségügyi kezelésen résztvevők ítélték jobbnak az elvártnál a szolgáltatásokat. A rosszabbat kaptam, mint amit vártam kategóriában az esélyhányadosok 1.2, 0.7,0.9. Érdekes módon az egészségügyi kezelést igénybe vevők az összehasonlításban rosszabbnak is ítélték a szolgáltatást az elvártnál, mint a privát és városnézésen résztvevők.

Az utazás gyakorisága magyarázó változót tartalmazó modellben a ritkábban utazók közül csak a 3-4 alkalommal utazók értékelték jobbnak az elvártnál a közlekedési szolgáltatásokat, mint az első alkalommal utazók (EH= 1.14, 0.8, 0.12) Ugyanakkor a 3-4 alkalommal utazók között rosszabbnak is ítélték a szolgáltatást az elvártnál, és a rendszeres látogatók is rosszabbnak értékelték annál, mint amit vártak. (EH=1.6, 0.25,1.6).

Az utazás típusa (egyedül, családdal, baráttal, munkatárssal, csoportban érkezett) modellje szerint a látogatók egyik csoportban sem értékelték rosszabbnak a szolgáltatást, mint az egyedül utazók csoportjában. (EH = 0.3, 0.95, 0.98, 0.95). A családdal, munkatárssal és a csoportban utazók jobbnak értékelték a szolgáltatást az elvártnál, mint az egyedül utazók. (EH=4.3, 0.44, 1.2, 1.76)

A többváltozós modellben a fenti 5 változó szerepelt.

A modell jól illeszkedik, statisztikailag magasan szignifikáns hatást mutat az elégedettség értékelésére (P=0.003).

Az  $R_L^2 = \frac{53,64}{2 \cdot 125,17} = 0,21$ . Így a modell magyarázó ereje gyengének mondható.

**31. táblázat: A többváltozós modellel becsült eredményváltozó csoportok bekövetkezési valószínűsége**

| Elégedettség értékelése             | Valószínűségek | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|----------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | P <sub>1</sub> | 75.4%              |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | P <sub>2</sub> | 12.6%              |
| Roszsabbat kaptam, mint amit vártam | P <sub>3</sub> | 12%                |
|                                     | Összesen       | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

Ha összehasonlítjuk a modell által becsült valószínűségeket azzal, hogy a mintában szereplő személyek hány százaléka esik az egyes eredményváltozó csoportokba akkor azt találjuk, hogy a modell „jó” becsüli a valószínűségeket:

**32. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag**

| Elégedettség értékelése             | Gyakoriság | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | 228        | 74.76%             |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | 20         | 14,69%             |
| Rosszabbat kaptam, mint amit vártam | 51         | 11.65%             |
| Összesen                            | 299        | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

ROMÁN (2011) szerint a leggyakoribb problémák a személyszállítás esetében, hogy például a taxi személyszállításnál a szolgáltató indokolatlan mennyiségű kilométert tesz meg annak érdekében, hogy minél magasabb költséget és díjat tudjon megfizettetni a helyismeretekkel nem rendelkező külföldi utassal. Az autóbuzsos személyszállítás javult az utóbbi évtizedekben, azonban a nyugat-európai szintet nem éri el. Gyakori jogsértésként jelenik meg az érvényes bérlet, jegy, napijegy nélkül történő utazás, mely kapcsán a szolgáltató társaságot jelentős kár éri. Gyakori a rendőrhatalósági segítség igénybe vétele, mely azonban azzal járhat együtt, hogy a látogató/turista, aki csupán egyszerűen elfeledkezett a jegy vagy bérlet kiváltásáról negatív élményekkel fog haza térni.

#### **4.3.4. Szállással kapcsolatos szolgáltatások**

A szállással kapcsolatos szolgáltatásoknál azt vizsgáltam, hogy milyen típusú szálláshelyet vettek igénybe a Debrecenbe látogató külföldiek és azok értékelését. A fokozódó versenyhelyzet egyre inkább megköveteli, hogy a vállalkozások nagyobb figyelmet szenteljenek a potenciális vendégek cselekedeteinek feltárására és a pszichológiai háttér vizsgálatára is. A szállodákban szintén ez a gondolkodásmód lehet célravezető, mert a hosszú távú siker kulcsa az elégedett vendég. *A következő minőségindikátorokat határoztam meg,* amelyek alapján a megkérdezettek értékelték a szállás foglalást, a szállás megközelíthetőségét, szállásra való be és ki jelentkezést, a szoba felszereltségét, a szoba tisztaságát, a szoba szervizt, a személyzet kedvességét, a személyzet nyelvtudását, a kommunikációt, a wellness és fitness lehetőségeket és a szobáért fizetett összeget. Az alábbi pontokon végig haladva mutatom be a szállással kapcsolatos szolgáltatások vizsgálatának eredményeit:

- Hányan vették igénybe
- Elégedettség indikátoronként
- Van e különbség az elégedettségben a nők és férfiak között?

- Van-e különbség az elégedettségben a különböző utazási motivációk között?

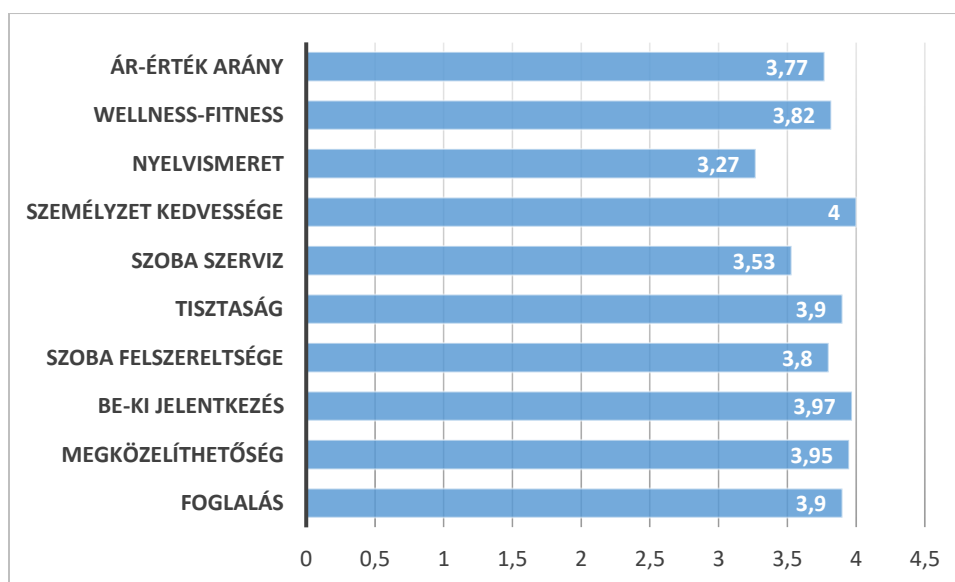
A 33. táblázat tartalmazza a szállás dimenziójával kapcsolatos indikátorok gyakoriságát.

**33. táblázat: Szállással kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| <i>Dimenzió</i>                              | <b>Indikátorok</b> |                   |                   |                      |           |               |                       |              |                  |          |
|----------------------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------|---------------|-----------------------|--------------|------------------|----------|
| <b>Szállással kapcsolatos szolgáltatások</b> | Foglalás           | Megközelíthetőség | Be/ki jelentkezés | Szoba felszereltsége | Tisztaság | Szoba szervíz | Személyzet kedvessége | Nyelvismeret | Wellness-fitness | Ár-érték |
| <i>gyakoriság</i>                            | 124                | 124               | 124               | 124                  | 124       | 124           | 124                   | 124          | 124              | 124      |

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

A 31. ábra mutatja be a megkérdezettek szállással kapcsolatban adott válaszaik alapján elkészített átlagos elégedettséget.



**31. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége szállással kapcsolatos szolgáltatások esetén (N=124)**

*Forrás: Saját kutatási eredmény, 2017*

A nyelvismeret és a szoba szervíz kivételével az átlagos elégedettség közel van az „inkább elégedett” értékeléshez, azaz jó osztályzathoz. Lockyer (2005) a fókuszcsoportos, háromfázisú kutatásának végeztével több mint érdekes megállapításokra jutott. A szálloda kiválasztásánál az elsődleges szempont a tisztaság lett, míg az ár csupán a 14. tényező volt a megemlített 49-ből.

A szállással kapcsolatos szolgáltatások vizsgálatában a kétváltozós modellek khi-négyzet próbája az életkor ( $P=0.003$ ), a lakhely típusa ( $P<0.001$ ), a látogatás gyakorisága ( $P<0.001$ ) és az utazás típusa ( $P<0.001$ ) esetében modellünk statisztikailag szignifikáns hatást produkált az elégedettség értékelésére. Fontos megjegyezni, hogy a többi változó esetén vagy nem volt

statisztikailag szignifikáns a hatás, vagy pedig csak akkor kaptam volna statisztikailag szignifikáns eredményt, ha kategóriákat összevonok, ez pedig szakmailag nem lett volna indokolt.

Az életkor magyarázóváltozós modell együttthatói szerint a 30 évesnél idősebbek jobbnak és ugyanakkor rosszabbnak is ítélték a szolgáltatást az elvártnál, mint a legfiatalabb korosztály béli. Az esélyhányadosok a jobbat kaptam, mint amire számítottam kategóriában 1.12, 11.2, 2.19. A rosszabbat kaptam, mint amire számítottam csoportban pedig 1.4, 8.75, 1.22.

A lakhely típusának hatását vizsgáló modellben a magyarázó változónál az alapkategória a városban lakók csoportja. A fővárosban élő látogatók nem jobbnak, hanem rosszabbnak ítélték a szolgáltatásokat az elvártnál, mint a városban élők. (EH= 0.57, illetve EH=6.34). A falun és egyéb helyeken élők viszont 5.8 – szerez eséllyel jobbnak, illetve 1.5-szeres eséllyel rosszabbnak ítélték az elvártnál a szállással kapcsolatos szolgáltatásokat, mint a városban élők.

A látogatás gyakorisága magyarázó változót tartalmazó modell érdekes eredményt mutatott. Az alapkategória az évenként hetente/havonta utazók csoportja. A modell esélyhányadosai szerint az évente 3-6 alkalommal utazók az elvártnál sokkal inkább rosszabbnak ítélték meg a szolgáltatást, mint a gyakran utazók: EH=28.3. Az esélyhányados igen nagy, mivel a hetente/havonta utazók kategóriájában csak 1 személy ítélte a szolgáltatást rossznak. Az 1-2 alkalommal és a ritkábban utazók is rosszabbnak ítélték a szolgáltatást az elvártnál, mint a gyakran utazók (EH=3.7). Ugyanakkor jobbnak is ítélték, EH=1.6, illetve 2.65.

Az utazás típusát tartalmazó egyváltozós modell esetében a modell érvényessége miatt a családdal érkezett és a baráttal érkezett kategóriákat összevontam, hasonlóan a munkatárssal és csoportban érkezők csoportját is. Az egyedül érkezettek csoportja az alapkategória. A modell illesztésével azt kaptuk, hogy a családdal és baráttal utazók jobbnak, de rosszabbnak is ítélték a szolgáltatást az elvártnál, mint az egyedül utazók (EH=5.14, illetve 1.2). A munkatárssal és csoportban érkezettek nem ítélték jobbnak, de rosszabbnak sem a szolgáltatást az elvártnál. mint az egyedül érkezők (EH=0.77, illetve 0.12)

A *többsváltozós modellben* a fenti magyarázó változók mindegyike szerepe. A modell jól illeszkedik, statisztikailag magasan szignifikáns hatást mutat az elégedettség értékelésére (P<0.001).

. Az  $R_L^2 = \frac{83,37}{2*80,6} = 0,52$ . így a modell magyarázó ereje közepesnek mondható.

**34. táblázat: A becsült átlag valószínűségek**

| Elégedettség értékelése             | Valószínűségek  | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | $P_1$           | 50.6%              |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | $P_2$           | 37.9%              |
| Roszbabbat kaptam, mint amit vártam | $P_3$           | 11.5%              |
|                                     | <i>Összesen</i> |                    |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

Ha összehasonlítjuk a modell által becsült valószínűségeket azzal, hogy a mintában szereplő személyek hány százaléka esik az egyes eredményváltozó csoportokba akkor azt találjuk, hogy a modell „jól” becsüli a valószínűségeket:

**35. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag**

| Elégedettség értékelése             | Gyakoriság | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | 65         | 50.78%             |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | 48         | 37.50%             |
| Roszbabbat kaptam, mint amit vártam | 15         | 11.72%             |
| Összesen                            | 128        | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

A szálloda kiválasztásakor a vendég sok esetben a minőség előzetes ismerete nélkül dönt, ezért jut hangsúlyos szerephez a bizalom és a kommunikáció.

O NEILL-MATTILA (2004) kutatásának fontos üzenete a menedzserek számára, hogy a vendéglégedettség javítása egyértelmű anyagi előnyöket tartogat, bár a vendégek elégedettsége, mint célkitűzés nyilvánvalóan költségekkel jár. DAVIDSON (2002) szerint az ügyfélelégedettség: „az a legfőbb mérce, amelyhez a szolgáltatóipar a szolgáltatásminőséget viszonyítja”. Kimutatta, hogy egyértelmű kapcsolat van a szervezeti légkör, a vendéglégedettség és a szálloda teljesítménye között. LOCKYER (2005) a fókuszcsoportos, háromfázisú kutatásának végeztével több mint érdekes megállapításokat tett. A szálloda kiválasztásánál az elsődleges szempont a tisztaság lett, míg az ár csupán a 14. tényező volt a megemlített 49-ből.

#### 4.3.5. Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások

Az étkezéssel kapcsolatos szolgáltatásoknál különböző helyeket határoztam meg és attól függően, hogy a külföldi látogató étkezett-e étteremben, cukrászdában vagy fagylaltozóban értékelték a következő minőség indikátorokat: megközelíthetőség, kiszolgálás, kommunikáció, étlap nyelvi érthetősége, választék, tisztaság, kényelem, különleges étkezési igények kielégítése és ár/érték arány.

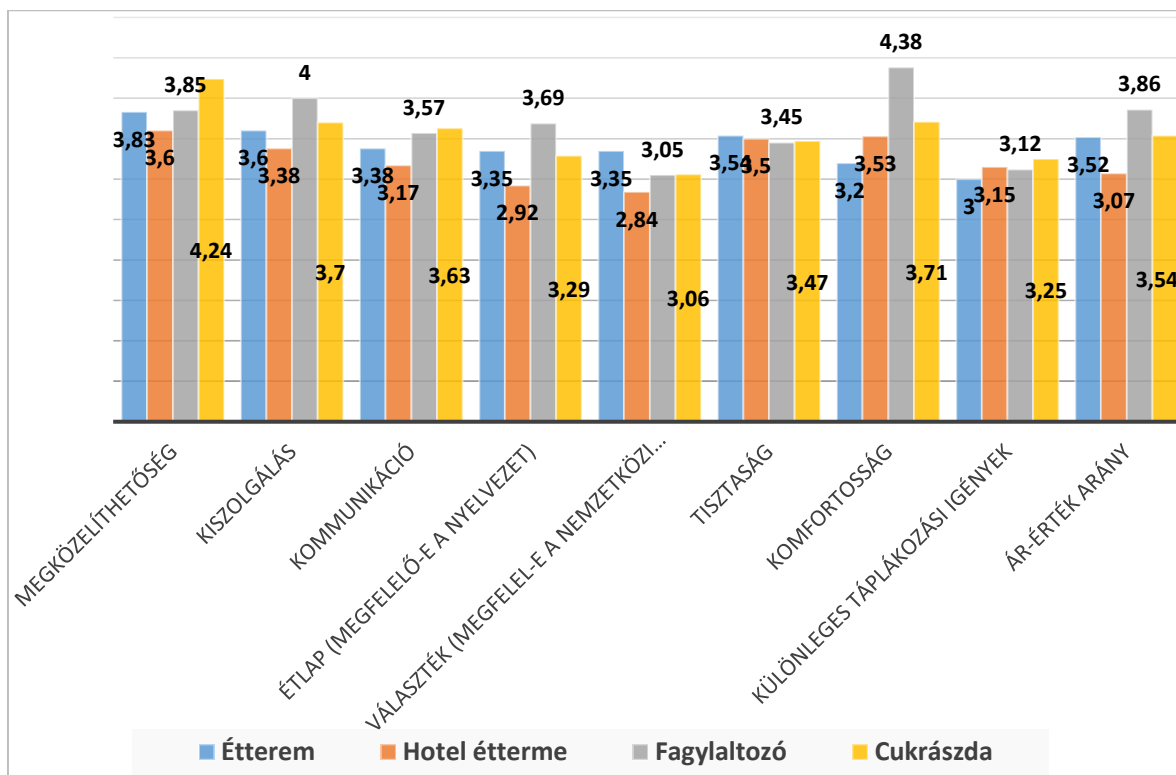
A továbbiakban azt mutatom be, hogy hányan vették igénybe a szolgáltatást és hogy mennyire voltak elégedettek adott szolgáltatás minőségét meghatározó indikátoraival. A 36. táblázat mutatja be, hogy egyes vendéglátó helyeken hány látogató fordult meg. A legtöbben étteremben étkeztek ez 149 fő, és összesen 80 fő jutott el fagylaltozóba illetve cukrászdába.

**36. táblázat: Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| Dimenzió                              | Indikátorok, gyakoriság                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások | Étterem                                                                                                                                                                                                            | Hotel étterme                                                                                                                                                                                                      | Fagylaltozó                                                                                                                                                                                                        | Cukrászda                                                                                                                                                                                                          |
|                                       | megközelíthetőség, kiszolgálás, kommunikáció, étlap (megfelelő-e a nyelvezet), választék (megfelel-e a nemzetközi standardoknak), tisztaság, komfortosság, <i>különleges táplálkozási igények</i> , ár-érték arány | megközelíthetőség, kiszolgálás, kommunikáció, étlap (megfelelő-e a nyelvezet), választék (megfelel-e a nemzetközi standardoknak), tisztaság, komfortosság, <i>különleges táplálkozási igények</i> , ár-érték arány | megközelíthetőség, kiszolgálás, kommunikáció, étlap (megfelelő-e a nyelvezet), választék (megfelel-e a nemzetközi standardoknak), tisztaság, komfortosság, <i>különleges táplálkozási igények</i> , ár-érték arány | megközelíthetőség, kiszolgálás, kommunikáció, étlap (megfelelő-e a nyelvezet), választék (megfelel-e a nemzetközi standardoknak), tisztaság, komfortosság, <i>különleges táplálkozási igények</i> , ár-érték arány |
| Gyakoriság                            | <b>149</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>67</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>41</b>                                                                                                                                                                                                          | <b>39</b>                                                                                                                                                                                                          |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

A cukrászdákat, a fagylaltozókat könnyen megközelítették, a fagylaltozók komfortosságával, a kiszolgálással is inkább elégedettek voltak a látogatók, de észrevehetően a többi indikátor értékelése nem érte el ezt a szintet. Van mit javítani az étlap nyelvezetén, a választékon, a különleges táplálkozási igények kielégítésén



**32. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások esetén**

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

A legalacsonyabb értékelést minden esetben azok adták, akik a hotel éttermében étkeztek. Éttermi vendéglátás esetében a leggyakoribb eset a külföldi vendégek részére történő túlszámlázás, ami már több nyugat-európai folyóiratban is megjelent és jelentősen hozzájárul az országimázs rombolásához (Román, 2011). Előfordul, hogy az ételek minősége erősen kifogásolható, több esetben az alap egészségügyi normarendszerek sem jelennek meg a megfelelő körülmények biztosítására és/vagy az ételek hűtésére, tárolására, elkészítésére, felszolgálására vonatkozó szabályokat sértik. A megkérdezettek közül senki sem tett külön megjegyzést arra, hogy túl drágának találta volna a fizetendő fogyasztást, viszont több alkalommal előfordult, hogy kommunikációs nehézségek adódtak a látogató és a kiszolgáló személyzet között.

A 37. táblázat tartalmazza az étkezési szolgáltatások kétváltozós modelljének eredményeit.

A táblázatban látható, hogy a látogató személyes tulajdonságai közül hét áll statisztikailag szignifikáns kapcsolatban az étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások elégedettségének értékelésével. Nincs kiemelkedően magas esélyhányados, kivéve a 6.83-at, amely azt mutatja, hogy az egészségügyi kezelésen résztvevők szemben a privát utazók és városnézők csoportjával közel hétszeres eséllyel ítélték a szolgáltatást rosszabbnak az elvártnál.

**37. táblázat: Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások modelljének eredményei**

| Változók (khi-négyzet próba)                  | Kategóriák                                   | <i>Jobbat kaptam, mint amire számítottam vs azt kaptam, mint amire számítottam</i> | <i>Rosszabbat kaptam, mint amire számítottam vs azt kaptam, mint amire számítottam</i> |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                              | Esélyhányados                                                                      | Esélyhányados                                                                          |
| Életkor (P=0.05)                              | 31-40 vs 18-30                               | 1.045                                                                              | 0.96                                                                                   |
|                                               | 41-50 vs 18-30                               | 6.27                                                                               | 1.92                                                                                   |
|                                               | 51-60 és >60 vs 18-30                        | 2.16                                                                               | 1.45                                                                                   |
| Lakhely típusa (P=0.02)                       | főváros vs város                             | 0.58                                                                               | 0.93                                                                                   |
|                                               | falu és egyéb vs város                       | 1.13                                                                               | 0.27                                                                                   |
| Utazás gyakorisága (P=0.008)                  | 1-2 alkalommal/ ritkábban vs hetente/havonta | 1.00                                                                               | 0.41                                                                                   |
|                                               | 3-6 alkalommal vs hetente/havonta            | 0.27                                                                               | 0.74                                                                                   |
| Utazás típusa (P=0.008)                       | családdal és barátokkal vs egyedül utazók    | 2.78                                                                               | 0.54                                                                                   |
|                                               | munkatárssal és csoporttal vs egyedül utazók | 0.75                                                                               | 0.44                                                                                   |
| Utazás motivációja (P<0.001)                  | egészségügyi kezelés vs VFR és városnézés    | 0.55                                                                               | 6.83                                                                                   |
|                                               | üzleti utazás vs VFR és városnézés           | 0.52                                                                               | 0.65                                                                                   |
|                                               | tanulás és egyéb vs városnézés               | 0.24                                                                               | 1.01                                                                                   |
| Hányadik alkalommal jár Debrecenben? (P=0.01) | 2-3 alkalom vs első                          | 0.66                                                                               | 1.82                                                                                   |
|                                               | több, mint 4 alkalom vs első                 | 0.68                                                                               | 0.21                                                                                   |
|                                               | rendszeres látogató vs első                  | 0.26                                                                               | 2.46                                                                                   |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

A modell jól illeszkedik, statisztikailag magasan szignifikáns hatást mutat az elégedettség értékelésére (P<0.001).

Az  $R_L^2 = \frac{87,33}{2*121,9} = 0,34$ . Így a modell magyarázó ereje majdnem közepesnek mondható.

**38. táblázat: A többváltozós modellel becsült valószínűségek:**

| Elégedettség értékelése             | Valószínűségek  | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | $P_1$           | 60.4%              |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | $P_2$           | 24.0%              |
| Roszbabbat kaptam, mint amit vártam | $P_3$           | 15.6%              |
|                                     | <i>Összesen</i> | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

Ha összehasonlítjuk a modell által becsült valószínűségeket azzal, hogy a mintában szereplő személyek hány százaléka esik, az egyes eredményváltozó csoportokba akkor azt találjuk, hogy a modell „jól” becsüli a valószínűségeket:

**39. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag**

| <i>Elégedettség értékelése</i>      | Gyakoriság | Számtani átlag (%) |
|-------------------------------------|------------|--------------------|
| Azt kaptam, amit vártam             | 99         | 57.6%              |
| Jobbat kaptam, mint amit vártam     | 42         | 24.4%              |
| Roszbabbat kaptam, mint amit vártam | 15         | 18.0%              |
| Összesen                            | 172        | 100%               |

*Forrás: Saját szerkesztés, 2017*

#### **4.3.1. Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások**

A szórakozással kapcsolatos szolgáltatások esetében arra kerestem a választ, hogy a Debrecenbe látogató külföldiek jártak-e színházban, moziban, kiállításon, éjszakai klubban (táncos szórakozóhely), kávézóban, múzeumban vagy koncerten. Annak megfelelően, hogy milyen szórakozással kapcsolatos szolgáltatást vettek igénybe a következő minőség-indikátorokat értékelték: megközelíthetőség, kommunikáció, személyzet kedvessége, tisztaság, kényelem, attrakció/élmény és ár/érték arány. Az alábbi táblázatban látható, hogy mindegyik aldimenzióban kevesen értékelték az indikátorokat vagyis kevesen jártak bármilyen szórakozóhelyen is.

**40. táblázat: Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

|                          | Színház | Mozi | Kiállítás | Táncos<br>szórakozó<br>hely | Kávézó | Múzeum | Koncert |
|--------------------------|---------|------|-----------|-----------------------------|--------|--------|---------|
| Megközelíthetőség        | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Kommunikáció             | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Személyzet<br>kedvessége | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Tisztaság                | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Komfortosság             | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Attrakció/élmény         | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |
| Ár-érték arány           | 13      | 21   | 19        | 40                          | 38     | 19     | 9       |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

Mivel a szolgáltatást igénybe vevők és értékelők száma még az 50 főt sem érte el egy esetben sem, ezért a túl alacsony részvételi szám és alacsony adatszám miatt nem végeztem további elemzéseket és vizsgálatokat. Kijelenthető, hogy a szórakozást érintő szolgáltatások vizsgálata sikertelen volt.

#### **4.3.2. Egészségügyi szolgáltatások**

Az egészségügyi szolgáltatások igénybe vételénél megjelent a tervezett fogorvosi kezelés 11 fő esetében és további 35 fő vett igénybe nem tervezett egészségügyi ellátást.

Az egészségügyi szolgáltatások vizsgálata során arra kerestem a választ, hogy a külföldi látogatók igénybe vettek-e egészségügyi szolgáltatást és négy különböző esetet különböztettem meg: nem várt betegség esetén igénybe vett egészségügyi szolgáltatás, baleset következménye miatt igénybe vett egészségügyi szolgáltatás, tervezett egészségügyi ellátás vagy fogászati ellátás. Annak megfelelően, hogy a látogató milyen esetben vett igénybe egészségügyi szolgáltatást a következő minőség indikátorok értékelésére került sor: orvosi ellátás, személyzet kedvessége, kommunikáció, rendelő/kórterem tisztasága, rendelő/kórterem felszereltsége és ár/érték arány.

Az egészségügyi menedzsment irodalmában a minőség komplex értelmezésével találkozhatunk. Eltérően a termelési gyakorlattól, DONABEDIAN (1988) szerinti értelmezésben a minőség nem csak az eredményben jelenik meg (pl. egészségi állapot, elért minőség, mortalitás stb.) de annak dimenziói között szerepel az szolgáltatás nyújtás struktúrája (épületek, eszközök, személyzet, tapasztalat stb.) és a folyamatok számos jellemzője is, mint amilyen a megfelelőség, hatékonyság, hatásosság (BELICZA – ZÉKÁNY, 1998). Tovább vezetve ezt a megközelítést DONABEDIAN (1988) a következők szerint magyarázza: „A jó

struktúra valószínűleg növeli a jó folyamat valószínűségét, a jó folyamat pedig emeli a jó eredmény valószínűségét” (DONABEDIAN, 1988 in GÖDÉNY, 2007).

SPEAR (2005) szerint az egészségügyi ellátásban jelentkező problémák és fogyasztói elégedetlenségek jelentős részét nem az egészségügyi dolgozók szakmai tudása, hozzáállása, vagy erőfeszítéseinek hiánya okozza, hanem a rendszer és a folyamatok amelyben dolgozni kényszerülnek.

**41. táblázat: Egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| <b>Dimenzió<br/>(szolgáltatás)</b> | <b>Indikátorok, gyakoriság</b>                                                                               |                                                                                                         |                                                                                                       |                                                                                                          |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Egészségügyi szolgáltatások</b> | <b>Váratlan megbetegedés</b><br>(ellátás, kedvesség, kommunikáció, tisztaság, felszereltség, ár-érték arány) | <b>Baleseti kezelés</b><br>(ellátás, kedvesség, kommunikáció, tisztaság, felszereltség, ár-érték arány) | <b>Tervezett kezelés</b> (ellátás, kedvesség, kommunikáció, tisztaság, felszereltség, ár-érték arány) | <b>Fogászati kezelés</b><br>(ellátás, kedvesség, kommunikáció, tisztaság, felszereltség, ár-érték arány) |
| <b>gyakoriság</b>                  | <b>19</b>                                                                                                    | <b>7</b>                                                                                                | <b>15</b>                                                                                             | <b>12</b>                                                                                                |

*Forrás: Saját eredmény, 2016*

Látható, hogy a váratlan megbetegedések csoportjába is besorolták a baleseti kezelést, ezért lehet eltérés a 46 (igénybe vett) és a fenti táblázat 53 (összes) értéke között. Erre a dimenzióra is jellemző, hogy kevesen értékelték az egyes aldimenziókban az indikátorokat. Bár érdemes megjegyeznünk, hogy elsősorban a rendszeres látogatók értékelték az egészségügyi ellátást, valamennyi indikátor nagy szórással kapta az elégedettségi pontokat.

Mivel a szolgáltatást igénybe vevők és értékelők száma még a szórkozási szolgáltatásokhoz hasonlóan szintén 50 főt sem érte el, legtöbb a 19 fő volt, egy esetben sem, ezért a túl alacsony részvételi szám és alacsony adatmennyiség miatt nem végeztem további elemzéseket és vizsgálatokat. Kijelenthető, hogy a egészségügyi szolgáltatások vizsgálata sikertelen volt.

#### **4.3.8. Konferenciával kapcsolatos indikátorok értékelésének gyakorisága**

Konferencián a megkérdezettek közül 23 fő vett részt, ők tanulási céllal érkeztek a városba.

A konferencia részvételhez kapcsolódó szolgáltatásoknál arra kerestem a választ, hogy azok a látogatók, akik a városban tartózkodásuk ideje alatt konferencián vettek részt mennyire voltak elégedettek a következőkkel: konferencia szervezése, infrastruktúra (terem felszereltsége, hangosítás stb), kényelem, időhatékonyság (megérte e a részvétel), ár/érték arány, catering, konferenciához kapcsolódó programok.

**42. táblázat: Konferencia részvétellel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| Dimenziók<br>(szolgáltatások)                   | Indikátorok, gyakoriság |                     |                  |                 |                   |                        |               |
|-------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|------------------|-----------------|-------------------|------------------------|---------------|
| Konferenciával<br>kapcsolatos<br>szolgáltatások | Szervezés               | Infrastru-<br>ktúra | Komfortos<br>ság | Hasznoss-<br>ág | Ár-érték<br>arány | Kísérő<br>progra-<br>m | Caterin-<br>g |
| <i>gyakoriság</i>                               | <b>23</b>               | <b>23</b>           | <b>23</b>        | <b>23</b>       | <b>23</b>         | <b>23</b>              | <b>9</b>      |

Forrás: Saját eredmény, 2017

Mivel a szolgáltatást igénybe vevők és értékelők száma még a szórkozási szolgáltatásokhoz hasonlóan szintén 50 főt sem érte el, legtöbb a 23 fő volt, egy esetben sem, ezért a túl alacsony részvételi szám és alacsony adatmennyiség miatt nem végeztem további elemzéseket és vizsgálatokat. Kijelenthető, hogy a egészségügyi szolgáltatások vizsgálata sikertelen volt.

#### **4.3.9. Sporttevékenység és sportrendezvény indikátorai értékelésének gyakorisága**

A sporttal kapcsolatos szolgáltatásokat 27 fő vette igénybe, közülük nyolc fő érkezett a városba ezzel a céllal, a maradék 15 fő a városban tartózkodása ideje alatt vett igénybe valamilyen sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatást.

A sporttevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásoknál két esetet különböztettem meg, egyrészt amikor a külföldi látogató valamilyen sport tevékenységet végzett a városban tartózkodása alatt és azt, amikor valamilyen sport rendezvényen vett részt. A sport tevékenység esetében a következő minőség indikátorokat határoztam meg, amiket a látogatók értékelték: felszereltség, személyzet kedvessége, kommunikáció, az öltöző tisztasága és az ár/érték arány. A sport rendezvény esetében a következő indikátorokat értékelhették a látogatók: jegyvásárlás, személyzet kedvessége és megjelenése, kommunikáció, rendezvény szervezése és ár/érték arány.

**43. táblázat: Sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága**

| Dimenziók<br>(szolgáltatások) | Indikátorok, gyakoriság |                           |                              |                             |                   |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Sporttevékenység              | Biztosított<br>eszközök | Személyzet<br>kedvessége  | Kommunikáció<br>(nyelvtudás) | Öltöző<br>tisztasága        | Ár-érték<br>arány |
| <i>gyakoriság</i>             | <b>26</b>               | <b>26</b>                 | <b>26</b>                    | <b>26</b>                   | <b>26</b>         |
| Sportrendezvény               | Jegyvásárlás            | Személyzet<br>kiszolgálás | Kommunikáció<br>(nyelvtudás) | Rendezvény<br>szervezettség | Ár-érték<br>arány |
| <i>gyakoriság</i>             | <b>16</b>               | <b>16</b>                 | <b>16</b>                    | <b>16</b>                   | <b>16</b>         |

Forrás: Saját eredmény, 2017

A sporthoz kapcsolódó szolgáltatást igénybe vevők közül 26-an értékelték a szolgáltatást. Közülük 16-an sportrendezvényen is részt vettek, ezt az aldimenziót is értékelték. A sporttevékenységet, mint utazási motivációt kevesebben jelölték meg, mint ahányan a szolgáltatást értékelték. Valószínűsíthető, hogy debreceni tartózkodásuk alatt változtattak az eredeti elképzelésükön. Lehetőséget kaptak olyanok is, akik nem tervezték a részvételt utazásuk előtt.

A sporttevékenységet végzők többsége a 18-30 éves korosztályba tartozik, akik 3-7 napot vagy hosszabb időt töltöttek Debrecenben, és akik értékelték a szolgáltatás indikátorait. Hasonló megállapítás vonatkozik a rendezvényekre is.

#### 4.4. Elégedettség összesített elemzése

A multinomiális logisztikus regressziós modell lényege, hogy az egy magyarázó változót tartalmazó modellek tulajdonképpen egyrészt az eredményváltozó és a magyarázó változó keresztábrás elemzését végzi el. A modell khi-négyszet próbája és a keresztábrás elemzés khi-négyszet próbájának eredménye megegyezik. Másrészt a keresztábrán „belüli” összehasonlítást is elvégzik. Az alapkategóriák kiválasztásával kapott 2×2-es táblázatokban végzik el az összehasonlítást az esélyhányadosok kiszámításával.

Például a nem és a repülőtéri szolgáltatások elégedettségének értékelése közötti kapcsolatot vizsgáló keresztábrás elemzés esetén

**44. táblázat: Szolgáltatások megfelelése az elvárásoknak**

| <i>Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásnak?</i> |  |  |  |  | <i>Nem</i> |     |          |
|----------------------------------------------------|--|--|--|--|------------|-----|----------|
|                                                    |  |  |  |  | Férfi      | Nő  | Összesen |
| Azt kaptam, mint amire számítottam                 |  |  |  |  | 149        | 79  | 228      |
| Jobbat kaptam, mint amire számítottam              |  |  |  |  | 14         | 6   | 20       |
| Rosszabbat kaptam, mint amire számítottam          |  |  |  |  | 25         | 26  | 51       |
| Összesen                                           |  |  |  |  | 188        | 111 | 299      |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

a khi-négyszet próba eredménye Pearson khi<sup>2</sup>(2) = 5.2281, a P=0.07. Ez megegyezik a modell illesztésének eredményével.

A modell illesztésekor a férfiak, illetve az „azt kaptam, mint amire számítottam” kategóriákat választottam alapkategóriáknak. Például a 2×2-es táblázat a rosszabbat kaptam kategória és a várt kategória közötti összehasonlításhoz:

#### 45. táblázat: Kategória összehasonlítás

|                                           |  | Nő | Férfi |
|-------------------------------------------|--|----|-------|
| Roszzabbat kaptam, mint amire számítottam |  | 26 | 25    |
| Azt kaptam, mint amire számítottam        |  | 79 | 149   |

Forrás: Saját eredmény, 2017

Az esélyhányados  $EH = \frac{26}{79} * \frac{149}{25} = 1.96$ , közel 2. Ezt kaptuk a modell illesztése esetén is. A modell együtthatói közvetlenül adják a 2x2-es táblázatok esélyhányadosait.

Az egyváltozós modellek esetén is kiszámítható az eredményváltozó kategóriái bekövetkezésének becsült valószínűsége. Ezeket a valószínűségeket a többváltozós modellek esetén számoltuk ki, hiszen a mintából kapott megfigyelt valószínűségek nagyságát a látogatók személyes tulajdonságai együttesen határozzák meg. A modellben a szignifikáns magyarázó változókat szerepeltettem, amelyekkel a modell jól becsülte a megfigyelt valószínűségeket.

A logisztikus modell alkalmas arra, hogy egy adott tulajdonságokkal rendelkező látogató esetén megbecsüljük az eredményváltozó csoportjainak valószínűségét. Tulajdonképpen azt, hogy a látogató az adott tulajdonságaival várhatóan mekkora valószínűséggel „szavaz” az elégedettségi csoportokra.

Például, a repülőtéri szolgáltatást értékelő, a *nem* magyarázó változót tartalmazó illesztett modell a következő:

$$\log \Omega_{(rosszabb|elvárt)}(nem) = \log \frac{p_3}{p_1} = -1.785 + 0.674_{nők}$$

$$\log \Omega_{(jobb|elvárt)}(nem) = \log \frac{p_2}{p_1} = -2.365 - 0.213_{nők}$$

Ha a látogató nő, akkor

$$\log \frac{p_3}{p_1} = -1.785 + 0.674 = -1.111 \quad \Rightarrow \quad \frac{p_3}{p_1} = e^{-1.111} = 0.33$$

$$p_3 = p_1 0.33$$

$$\log \frac{p_2}{p_1} = -2.365 - 0.213 = -2.578 \quad \Rightarrow \quad p_2 = p_1 e^{-2.578} = p_1 0.076$$

$$\text{Mivel } p_1 + p_2 + p_3 = 1, \text{ ezért } p_1 + p_1 0.076 + p_1 0.33 = 1 \quad \Rightarrow$$

$$p_1(1 + 0.076 + 0.33) \Rightarrow p_1 = \frac{1}{1.406} = 0.71$$

$$p_2 = 0.71 \cdot 0.076 = 0.05 \quad \Rightarrow \quad p_3 = 0.71 \cdot 0.33 = 0.24$$

A modell becslése szerint egy női látogató várhatóan 71%-os valószínűséggel az elvártnak megfelelőnek ítéli a szolgáltatást, 24%-os valószínűséggel rosszabbnak, 5%-os valószínűséggel pedig jobbnak. Ezek a valószínűségek egyediek, egy magyarázó változós modell segítségével becsültek. Ezért eltérnek a többváltozós modellel becsült átlag valószínűségektől.

A kérdőív végén a látogatók közül 172-en válaszoltak a szolgáltatásokkal kapcsolatos átfogó értékelést tartalmazó kérdésekre. Szintén 172 látogató válaszolt a Debrecen városát értékelő kérdésekre, amelyeket ajánlásuk szintjeivel fejeztek ki.

**46. táblázat: Elégedettség összesített értékelése**

| Elégedettség összesített értékelése |                       | Ajánlaná-e Debrecent   |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| <i>Kategóriák</i>                   | <b>Gyakoriság (%)</b> | <i>Kategóriák</i>      | <b>Gyakoriság (%)</b> |
| Nagyon elégedetlen                  | 6 (3.5%)              | <b>Egyáltalán nem</b>  | 9 (5.2%)              |
| Elégedetlen                         | 14 (8.1%)             | <b>Nem</b>             | 19 (11%)              |
| Semleges                            | 69 (40.1%)            | <b>Semleges</b>        | 73 (42.4%)            |
| Elégedett                           | 59 (34.3%)            | <b>Ajánlaná</b>        | 50 (29.1%)            |
| Nagyon elégedett                    | 24 (14%)              | <b>Nagyon ajánlaná</b> | 20 (12.2%)            |
| <i>Összesen</i>                     | <b>172 (100%)</b>     | <i>Összesen</i>        | <b>172 (100%)</b>     |

*Forrás: Saját eredmény, 2017*

Legnagyobb százalékban mindkét esetben semleges állásponton voltak a válaszolók. Ezt követte az elégedettek, illetve az ajánlók aránya. Ha kevesen is, de voltak olyanok, akik nagyon elégedetlenek vagy elégedettek voltak, illetve egyáltalán nem vagy nem ajánlanák Debrecent utazási célként a jövőben.

#### **4.5. Eredmények összefoglalása**

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 is egy módszertani eredményként tekintek, mivel nem egy előre elkészített és mások által tesztelt, bevált kérdőívet alkalmaztam. Becser (2008) 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 kitöltetésének 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 45. táblázat tartalmazza hipotéziseim és téziseim összefoglalva.

**47. táblázat: Hipotézisek és tézisek összefoglalása**

| Sorsz.    | Hipotézis és Tézis                                                                                                                                                                                | Státusz                       |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>H1</b> | A Debreceni Repülőtér utasforgalmában tapasztalt szezonális ingadozás negatív hatásai enyhíthetők menetrendszerinti járatok bevezetésével és az utasforgalom nagysága stabilizálható.             | <b>Elfogadott</b>             |
| <b>T1</b> | 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. |                               |
| <b>H2</b> | Az utasok szegmentálása nélkül az utasforgalom növekedése téves következtetésekhez, úgynevezett városi mítoszok kialakulásához vezet.                                                             | <b>Elfogadott</b>             |
| <b>T2</b> | Az utasok jellemzőinek megismerésével megalapozott, valós következtetések vonhatók le.                                                                                                            |                               |
| <b>H3</b> | A Debreceni Repülőtér London/Luton járatának köszönhetően megnövekedett a városba érkező turisták száma.                                                                                          | <b>Elvetett</b>               |
| <b>T3</b> | Az utaslétszám növekedésével párhuzamosan a városba érkező külföldi látogatók számának növekedése nem alátámasztható.                                                                             |                               |
| <b>H4</b> | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok aránya a magyar utasokhoz viszonyítva magas.                                                                                        | <b>Elvetett</b>               |
| <b>T4</b> | Az utasforgalmi adatok elemzéséből kijelenthető, hogy alacsonyabb a brit és egyéb nemzetiségű utasok hányada a magyar utasokhoz viszonyítva.                                                      |                               |
| <b>H5</b> | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok többsége első alkalommal jár a városban.                                                                                            | <b>Részben<br/>elfogadott</b> |
| <b>T5</b> | A vizsgált időszakban megkérdezett látogatók 49%-a első alkalommal járt a városban.                                                                                                               |                               |
| <b>H6</b> | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok Debrecenbe repülésével kapcsolatos döntésére kihatással van a város jó lokációja.                                                   |                               |

|            |                                                                                                                                                                                                                                               |                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>T6</b>  | 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.    | <b>Részben<br/>Elfogadott</b> |
| <b>H7</b>  | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók legjelentősebb turisztikai motivációja a városnézés.                                                                                                                         | <b>Elvetett</b>               |
| <b>T7</b>  | Eltérő utazási motivációval érkeznek a külföldi látogatók Budapestre és egy kisebb, regionális repülőtérre, mint amilyen a Debreceni Repülőtér                                                                                                |                               |
| <b>H8</b>  | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi utasok utazási motiváció függ a nemüktől.                                                                                                                                              | <b>Elfogadott</b>             |
| <b>T8</b>  | 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. |                               |
| <b>H9</b>  | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók városban eltöltött napjainak száma több tényezőtől függ.                                                                                                                     | <b>Elfogadott</b>             |
| <b>T9</b>  | A London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók motivációjától függ a városban eltöltött napok száma, valamint a szállás típusa.                                                                                                       |                               |
| <b>H10</b> | A repülővel London/Lutonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók által igénybe vett szolgáltatások megfelelnek a látogatók elvárásainak.                                                                                                      | <b>Részben<br/>elfogadott</b> |
| <b>T10</b> | 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 légikikötőnek. 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 hivatásturizmus 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. Pontosán 146 fő válaszolta azt, hogy első alkalommal jár Debrecenben, ami a minta 49%-a. Ezt követően a legnagyobb hányad a 2-4 alkalommal válasz lehetőséget jelölte meg (18%), ugyanilyen arányban voltak azok is, akik rendszeres látogatónak 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.

## 5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

A Debreceni Repülőtér 2014-ben 150 ezer főt elérő, 2016-ban pedig csaknem 300 ezer fős utasforgalmat valósított meg. Kutatási témám jelentősége és fontossága abban nyilvánul meg, hogy egy repülőtér fontos szerepet tölthet be egy régió gazdasági növekedésében. Kutatások bizonyítják, hogy erős kapcsolat létezik a szolgáltatások minősége és a fogyasztói szándék között. A szolgáltatások minősége hatást gyakorol a fogyasztói hajlandóságra a fogyasztó elégedettségén keresztül. A vizsgálat eredményei a későbbiekben támpontot adhatnak a város turisztikai termékeinek és szolgáltatásainak tovább fejlesztéséhez és javításához.

A kutatás alapfeltevése, hogy a légi utasokról rendelkezésre álló információk nem elég részletesek és így nem felhasználhatók a különböző gazdaságfejlesztési programoknál. A másodlagos feltevés pedig, hogy a folyamatalapú megközelítés módszere alkalmas az utasok igényeinek leírására és elemzésére. Mindez bizonyításához további feltevések igazolása szükséges. Az általános, kiinduló kérdés, az volt, hogy meghatározzam, 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. 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 a repülőtéren, de mindegyikükkel beszéltem és szóban is kifejtették elégedett illetve elégedetlenségüket.

A fentiek alapján fontos kihangsúlyozni, hogy a kutatás tárgya nem csak a debreceni repülőtér szolgáltatási folyamatainak vizsgálata volt, 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 volt 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 tűztam ki a Debrecenbe látogató külföldiek turisztikai fogyasztásának meghatározását és a látogatók főbb ismérveinek (tulajdonságainak) megismerését is, mivel eddig ilyen jellegű adatokat gyűjtésére még nem került sor.

Nem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy az utasszegmentációval és elégedettséggel kapcsolatos eredmények egy statikus állapotot tükröznek, 2014 február és szeptember közötti időszakra jellemzőek. 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 repülőtér új menetrendszerinti London/Luton járatának köszönhetően megnövekedett a városba látogató külföldiek száma. Az utasok nemzetiség szerinti szegmentációjának eredménye, azt mutatja, hogy nagyon alacsony a városba látogató külföldiek száma, ezért a jövőben további vizsgálatokra ajánlom ezt a feltevést, mivel más járatok esetében a disszertációmban bemutatott módszertan alkalmazásával teljesen más eredmények születhetnének. Úgy gondolom, hogy érdekes és értékes kutatási eredmények születhetnének, a 2017-es vagy 2018-as utasforgalom nemzetiség szerinti összetételének vizsgálatával, illetve az új Moszkva-Debrecen járat utas körének meghatározott szempontok szerinti vizsgálatával

Makro szinten a repülőtér Kelet-Magyarország gazdasági fejlődésében betöltött szerepének vizsgálatát 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 értékes inputként szolgálnak, valamint eloszlatnak 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 csomagutút. 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 fogászati hirdetéseket 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 repülőteret illetően a legtöbb látogatónak az elégedetlenségét a következő tényezők váltották ki: dohányzó helyiség hiánya, WIFI szolgáltatás hiánya illetve korlátozottsága, büfé és shop szűk 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.

8. 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) 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 a szolgáltatási folyamatok minőségi vizsgálatát, mert véleményem szerint fontos információkat tárhatunk fel

## ÖSSZEFOGLALÁS

Dolgozatom kutatási témája a folyamatmenedzsment/szolgáltatásmenedzsment vizsgálatok csoportjába illeszkedik. Új kutatási téma, mert jelenleg nem tudunk más folyamatmenedzsment jellegű vizsgálatról a Debreceni Repülőtérre igénybe vevők és a Debrecenbe látogatók által igénybe vett szolgáltatások menedzselési viszonyainak feltárására vonatkozóan.

A disszertáció szakirodalmat feldolgozó része, több tudományterületet ölel fel. Erre a szerteágazó és sokszínű bemutatásra, azért volt szükség, mert a kutatás szempontjából nem lehet olyan fogalmakat és területeket kihagyni, amiket a téma érint. Abból a célból, hogy a dolgozat egy átfogó szakirodalmi feldolgozást tartalmazzon a következő négy területhez tartozó, a kutatás szempontjából fontos fogalmakat, kutatásokat gyűjtöttem össze:

1. A regionális repülőterek és gazdasági szerepének meghatározása és jelentősége.
2. Szolgáltatások, szolgáltatásmenedzsment és a szolgáltató szektor megjelenése és térnyerése
3. Minőség, vevőközpontúság és elégedettség meghatározása
4. Folyamatmenedzsment és folyamatszeglés bemutatása különös tekintettel a szolgáltatások ellátási láncára.

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 kutatás céljának információ szerzése, adatok gyűjtése a Debreceni Nemzetközi Repülőtérre érkező és innen induló külföldi látogatók jellemzőiről, valamint debreceni tartózkodásuk ideje alatt igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről. Az elégedettség megismerésére primer kérdőíves felmérést végeztem.

A megkérdezés konkrét helyszíne a Debreceni Nemzetközi Repülőtér váróterme, a biztonsági előírásoknak megfelelően, a repülőtér vezetősége által engedélyezett módon. A kérdőíves megkérdezés alapfeltétele a határőrség által kiadott határátlépési engedély megléte volt. Nem volt arra lehetőség, hogy a kutatási időszak alatt utazó valamennyi külföldi állampolgárságú

személyt megkérdeztek, mivel sem a vizsgálatra rendelkezésre álló pénz és idő, sem a feldolgozó kapacitás ezt nem tette lehetővé.

2014. év januárjában teszteltem a kérdőívet. 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 kérdőívek ellenőrzését követően elkészítettem a szükséges kvantitatív kódolást. Ezt követően rögzítettem az adatokat, majd statisztikai módszerekkel elemeztem az elkészített adatbázist és összeállítottam az eredményeket bemutató ábrákat, táblázatokat. .

A vizsgált időszak alatt 63 London-Lutonba induló járat utasai körében került sor a kérdőíves megkérdezésre. A kutatás céljának megfelelően nem-valószínűségi mintavételt alkalmaztam. A nem valószínűségi mintavételnek megvannak az előnyei és hátrányai: nem jutunk reprezentatív mintához, ezért az eredmények nehezen általánosíthatók, viszont érvényessége magas, kisebb létszámú, kontextusba ágyazott minta kiválasztására alkalmas mind a kvantitatív, mind pedig a kvalitatív kutatásokban. A nyolc hónap alatt összesen 326 darab kérdőív kitöltésére került sor.

A kérdőíves kutatás segítségével begyűjtött adatok jellegét figyelembe véve a vizsgálati célhoz igazodva választottam ki a statisztikai elemzések módszereit. A kérdőívek értékelését leíró statisztikai elemzéssel kezdtem, kereszttábla elemzéseket, nem paraméteres próbákat, logisztikus regressziószámítást alkalmaztam. A látogatók személyes tulajdonságaira vonatkozó ismérvek gyakorisági megoszlását diagramokon szemléltettem.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség-indikátorok vizsgálatánál a Likert skálán kapott pontszámok átlagával számoltam, amely lényegében a Likert-skála pontszámainak a gyakoriságokkal súlyozott átlaga. Az eredmények grafikusán (táblázatosan) azt mutatják, hogy ritka kivételnek számított a közepes osztályzatnál magasabb átlagpontszám mindegyik dimenzió esetében. Sajnos alacsony pontátlagok is előfordultak, ami mutatja, hogy szükség van a szolgáltatások jövőbeli fejlesztésére. A kereszttábla-elemzések arra adtak lehetőséget, hogy feltárjam a látogatók személyes tulajdonságainak kapcsolatrendszerét, továbbá a személyes tulajdonságok befolyását a szolgáltatások igénybevételére.

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 a szolgáltatási folyamatok minőségi vizsgálatát, mert véleményem szerint fontos információkat tárhatunk fel

Az eredmények között először a Debreceni Repülőtér utasforgalmát jellemző főbb trendeket mutattam be a vizsgált és a vizsgálatot megelőző öt éves időszakot figyelembe véve, valamint rövid áttekintést készítettem a Magyarországra érkező külföldiek számáról és a Magyarországon működő három fő repülőtér utasforgalmáról. Az eredmények fejezet második részében mutattam be a Debrecenbe légi úton érkező megkérdezett külföldi látogatók utazási jellemzőit és turisztikai fogyasztásának főbb elemeit (igénybe vett szolgáltatásokat). Szakmai értelemben arra kerestem a választ, hogy a férfiak és a nők különbözőképpen választanak-e utazási módot, más célból utaznak-e, a látogatók/turisták utazási célja befolyásolja-e a szállásfoglalást, azaz, hogy hol szálljanak meg Debrecenben, az eltöltött napok számát meghatározza-e az utazás célja és, hogy az eltöltendő napok száma befolyásolja-e a választott szállás milyenségét.

Ezt követően mutattam be a megkérdezettek elégedettség mérésének eredményeit és tapasztalatait az utazás és a tartózkodás során igénybe vett szolgáltatásokat illetően, valamint jövőbeli utazási szándékukat, visszatérési hajlandóságukat a városba. Ha a statisztikai elemzések logikai sorrendjét vesszük figyelembe, akkor az eredmények második részében először a látogatókkal kapcsolatos ismérveket és azok csoportjainak eloszlását mutattam be, ezt követően két ismerv együttes gyakoriságának eloszlását, majd a kereszttábla elemzések eredményeit, és végezetül a logisztikai regressziós modell eredményeit.

A kutatási eredmények egy statikus állapotot tükröznek, 2014 február és szeptember közötti időszakra jellemzőek. 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.

## SUMMARY

The topic of my dissertation belongs to the process management/service management research group. It is a new research topic because we currently do not have any information about this kind of process management investigation regarding examination of services used by visitors from abroad that were travelled to the city by WizzAir and landed at Airport Debrecen.

The literature review of the dissertation covers four different science areas. This kind of wide-range and diverse presentation was necessary because it is not possible to exclude concepts and areas that are relevant regarding the research targets. In order to include a comprehensive literature review in my dissertation, I have collected relevant concepts and researches that related to the following four areas

5. Definition of regional airports and their economic significance.
6. Appearance and penetration of services, service management and the service sector
7. Determination of quality, customer focus and customer satisfaction
8. Introduction of process management, process approaches especially with regard to the supply chain of services

My research began with delineating of incurred dilemmas and assumptions. The primary dilemma was that there is a regional airport (Debrecen Airport) showing positive development based on the growth of passenger traffic. Standardization has a crucial role in an airport operation and for this purpose, the European Union's ambition is to define and implement common European flight rules that provide safe, efficient and fast international air traffic. However, the service of passengers and visitors includes what is provided by the city and organizations. I have undertaken to measure and test these in my research in order to design and apply a questionnaire that will help to examine and get know the services and gather information about the quality content and possible shortcomings of these services used by the visitors.

The purpose of my research was to obtain information and collect data on the characteristics of foreign visitors who arrived to and departure from Airport Debrecen, and their satisfaction with the services they have received during their stay. To find out the level of their satisfaction I conducted a primary questionnaire survey.

The location of the survey was the departing launch at Airport Debrecen, in accordance with the safety regulations, as authorized by the airport's management. The basic condition for the survey was the existence of a border-crossing permit issued by the Border Guards. It was not possible to get in touch and ask all the foreign travelers during the research period because neither the available money nor time for the study, nor the processing capacity made it possible

In January 2014, the questionnaire was tested at the Airport. Based on the results obtained, the questionnaire test was successful. In order to eliminate the irreducible questionnaires, the necessary corrections were done about the drafting errors and completed the questionnaire with an additional filling explanation. Following the verification of questionnaires, I produced the necessary quantitative coding, recorded the data, then analyzed the prepared database with statistical methods and compiled the diagrams and tables showing the results.

During the research period, 63 London-Luton flights were examined and surveyed. I used non-probability sampling according to the purpose of the research. Non-probability sampling has its advantages and disadvantages: we do not get a representative sample, therefore the results are difficult to generalize, but their validity is suitable for selecting a large, smaller, contextually embedded sample in both quantitative and qualitative research. 326 questionnaires were completed during the eight months. Taking into account the nature of collected data through the questionnaire research, I have selected the methods of statistical analysis in accordance with the examination goal. I began with a statistical analysis of the questionnaire evaluation, cross-table analyzes, non-parametric tests, and logistic regression calculation. I showed the frequency distribution of the characteristics of the visitors' personal characteristics in diagrams

For the examination of service satisfaction indicators, I calculated the average score on the Likert scale, which is the frequency-weighted average of the Likert scale scores. The results graphically (tabular) show that a rare exception was the average score higher than the average rating for each dimension. Unfortunately, low dot averages have also occurred, indicating the need for future development of services. Cross-table analyzes provided the opportunity to explore the relationship between a personal property of visitors and influence of personal attributes on the use of services.

My research unfortunately included unsuccessful investigations also. Such an attempt was made to find satisfaction indicators for health services, entertainment services, sport related services, and conference attendance services. Unfortunately, a very low number of visitors filled this evaluation part of the questionnaire because they did not use these services during their stay in the city. Since the number of fill did not reach 50 people (about 18% of the sample), these services were not examined in detail. In the future, I recommend the examination of these service processes as a research area because I think that important information and valuable results can be disclosed

Among the results firstly presented the main trends in the passenger traffic of the Airport Debrecen, taking into account the five years prior to the survey and the examination, as well as a brief overview of the number of foreigners arriving to Hungary and of the three main airports

operating in Hungary. The second section of results includes travel characteristics and main elements of tourism consumption of the surveyed foreign visitors to Debrecen (services used). In a professional sense, I sought the answer to whether men and women choose travel mode differently, whether they travel for different purposes, whether the travel purpose of visitors/tourists influences accommodation, ie where to stay in Debrecen, the number of days spent determines the purpose of the trip and whether the number of days to be spent influences the choice of accommodation. After that, I presented the results of satisfaction surveys of the respondents and their experience, future intention to travel and willingness to return to the city. If we take into account the logical order of the statistical analysis, in the second part of the results, I presented the visitor-related criteria and the distribution of their groups, then the distribution of the two frequencies, then the results of the cross-table analysis and, finally, the results of the logistic regression model.

The research results reflect a static state between February and September 2014. Since no information was available to date about the characteristics of visitors to Debrecen from London, I, therefore, tried to maximize the ability to identify and examine all the characteristics of the population. Until now, we did not know who is on the plane and for what purpose they arriving in the city, how long and where they stay. The only thing we could know was that it is not a homogeneous group, so I tried to look at more categories, but only after the completion of the investigation did they find out whether they were useful or not and what the results could be for later use.

## Irodalomjegyzék

1. ABERNATHY, W.J. - HERHEY, J.C. (1972): A spatial allocation model for regional health services planning. *Operations Research* 20 (3), 16-28 pp.
2. ADIKARIWATTAGE, V. – ALEXANDRE, G. – WIRASINGHE, S.C. – JANAKA, R. (2012): Airport classification criteria based on passenger characteristics and terminal size. *Journal of Air Transport Management* 24, 36-41 pp.
3. AIR TRANSPORT ACTION GROUP ATAG (2004): The economic and social benefits of air transport. ATAG, Genf
4. AIRPORT COOPERATIVE RESEARCH PROGRAM ACRP (2015): The Role of U.S. Airports in the National Economy. Transportation Research Board, Washington D.C.
5. AIRPORT COUNCIL INTERNATIONAL (2004): AETRA Customer Satisfaction Survey. ACI, Geneva
6. AIRPORT COUNCIL INTERNATIONAL (2004): Gesellschaft und ökonomische Impulseuropäischer Flughäfen. ACI, Geneva
7. ANDORKA R. (2006): Bevezetés a szociológiába. Osiris Kiadó, Budapest. 785 p.
8. Az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról (HL L 376., 2006.12.27., 36–68. o.)
9. BABBIE, E. (2003): A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó, Budapest
10. BÁCSNÉ B. É. (2009): Az időtényező szerepe a vezető és a szervezet működésének eredményességében. Doktori értekezés, Debrecen, 190. p.
11. BALTACIOGLU, T. – ADA, E. – KAPLAN, M.D. - YURT, O. – KAPLAN, Y.C. (2007): A new framework for service supply chains. *The Service Industry Journal*, 27: (2) 105-124 pp.
12. BARRETT, P. (2001): Assessing the Reliability of Rating Data. [www.pbarett.net/rater/pdf](http://www.pbarett.net/rater/pdf) letöltve: 2015.10.28.
13. BARTA Á. (2004): A vezetők helyzetének és vezetői kompetenciáinak többtényezős analízise a mezőgazdasági részvénytársaságokban. Doktori értekezés, Debrecen, 172. p.
14. BAUER A. – BERÁCS J. – KENESEI Zs. (2007): Marketing alapismeretek. Aula Kiadó, Budapest. 414 pp.
15. BAUER A. – BERÁCS J. (2006): Marketing. Aula Kiadó, Budapest. 658 pp.
16. BAUMON, W.J. – BOWEN, W.G.(1965): On the performing atrs> the anatomy of their economic problems. *American Economic Review* 55 (1/2) 495-502 pp.
17. BECSER N. (2008): Szolgáltatásminőség modellek. 89. sz. Műhelytanulmány. Corvinus Egyetem, Budapest.
18. BELICZA, É. – ZÉKÁNY ZS. (1998): A minőség fogalmi rendszere az egészségügyben. EMIKK füzetek, ISSUE 17. Debrecen
19. BENNINGTON, L. – CUMMANE, J. (1998): Measuring service quality: A hybrid methodology. *Total quality management*, Vol. 9, No. 6, 395-405 pp.
20. BERDE CS. - DAJNOKI K. – KERÉKJÁRTÓ G. (2003): A változásmenedzsment kérdése a mezőgazdaságban. „Agrárgazdaság, vidékfejlesztés és agrárinformatika az évezred küszöbén” nemzetközi konferencia CD kiadványa, Debrecen, összefoglaló: 382.p.

21. BERDE CS. (2003): Változásmenedzsment a mezőgazdaságban. *Gazdálkodás*, XLVII. Évfolyam 6. Szám Budapest 27-37 p.
22. BERDE CS. (2010): Funkcionalizmus a vezetésben: A magyarországi kutatás eredményei. *Közép-Európai Közlemények*, 2010/1. szám. pp. 7-13.
23. BERÉNYI L. (2017): A minőségirányítás fejlődése és jövőbeli lehetőségei. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*. XLVIII évf. 2017.1 szám. 48-60 pp.
24. BERRY, L. L. – ZEITHAML, V. A. – PARASURAMAN, P. (1985): Quality Counts in Service Too. *Business Horizons* 28., no. 3: 44-52. pp.
25. BOPP, K.D. (1990): How Patients Evaluate the Quality of Ambulatory Medical Encounters: A Marketing Perspective. *Journal of Health Care Marketing*, 10 (March), 6-15 pp.
26. BORBÉLY SZ. (2001): Nemzetközi üzleti hálózatok Magyarországon. (Az Ericsson, a Microsoft, az Elektrolux és a Knorr-Bremse példáján). *Európai Tükör*, (4) 41-62 pp.
27. BOYER, K. K. (2012): Process quality improvement, *Journal of Operations Management* 30 (2012) 325-339 p.
28. BRADY, M.K. – CRONIN Jr. J. (2001): Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol. 65. (July), 34-49 pp.
29. BRATHEN, S. – HALPER, N. (2012): Air transport service provision and management strategies to improve the economic benefits for remote regions, *Research in Transportation Business Management* 4. (2012), 3-12 p.
30. BREIDENBACH, P. (2015): Ready for Take-Off? The Economic Effects of Regional Airport Expansion. *Ruhr Economic Papers #549*. Ruhr-Universität Bochum (RUB), Department of Economics. Bochum, Germany
31. BROCKE, J. – SINNL, T. (2011): Culture in business process management: a literature review, *Business Process Management Journal* 17. (2011), 357-377 p.
32. BROGOWITZ, A. A. – DELENE, L. M. – LYTH, D. M. (1990): A synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1., No. 1., 27-44 pp.
33. BUHALIS, D. – ZOGE, M. (2007): The Strategic Impact of the Internet on the Tourism Industry. IN: SIGALA, M. – MICH, L. – MURPHY, J. (eds): *Information and Communication Technologies in Tourism 2017*. Springer, Vienna. pp 481-483
34. BURGHOUWT, G. – HAKFOORT, J. (2001): The evaluation of the European aviation network, 1990-1998. *Journal of Air Transport Management* 7, 311-318 pp.
35. CASILLES, R. V. –ÁLVAREZ, L.S. – MARTIN, A. M.D. (2005): A bizalom, mint a fogyasztó és a szolgáltató közötti kapcsolat kulcs eleme. IN: *Szemelvények a nemzetközi idegenforgalmi szaksajtóból*, 2005/3. 62-66 pp
36. CHAMPY, J. (2002). *X-engineering the corporation: Reinvent your business in the digital age*. Hodder and Stoughton, London.
37. CHANDLER, A.D. (1977): *The Visible Hand: The Managerial Revolution in American Business*. Harvard University Press, Cambridge, MA.
38. CHASE, R. – UDAY, M. A. (2007): A history of research in service operations: What is the big idea? *Journal of Operations Management* 25. 375-386 pp.

39. CHASE, R.B. (1978): Where does the customer fit in a service operation? *Harvard Business Review* 56 (6), 137-142 pp.
40. CHASE, R.B., – STEWART, D.M. (1994): Make your service fail-safe. *Sloan Management Review* 35 (3), 35-44 pp.
41. CHIKÁN A. (2008): *Vállalatgazdaságtan*. Aula Kiadó, Budapest
42. CLARK, C. (1940): *The conditions of economic progress*. Macmillan, New York.
43. CRONBACH, J. L. (1978): Coefficient Alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika* 16:297-334, 1951.
44. CRONIN, J.J. – TAYLOR, S. A. (1992): *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, Vol. 56., pp. 55-68.
45. CROSBY, P.B. (1979): *Quality is free*; New York: MacGraw-Hill.
46. DABHOLKAR, P. – SHEPHERD, C. – THORPE, D. I. (2000): A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173 pp.
47. DAJNOKI K. (2006): Szakmai, szervezeti és vezetői kommunikáció vizsgálata a mezőgazdaságban. Doktori értekezés, Debrecen. 182. p.
48. DAVIDSON, M.C.G. (2003): A szállodai szolgáltatások integrált vizsgálata. *Journal Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, Vol. 4. 2003, 71-85.p. IN: Szemelvények a nemzetközi idegenforgalmi szakajtóból, 2005/2: 77p
49. DÉNES Z. (2015): Minőség indikátorok az egészségügyi intézmények minőségfejlesztésében. *Magyar Minőség XXIV. évfolyam* 08-09. 2015. augusztus-szeptember,
50. DONABEDIAN, A.(1984): *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*. Volume 2.
51. DONABEDIAN, A. (1988): The Quality of Care. How Can it be Assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260. in Gödény Sándor (szerk) (2007): *A klinikai hatékonyság fejlesztése az egészségügyben*, ProDie, Budapest.
52. DONELLY, H. D.– GIBSON, J. L. – IVUSICEVICK, J. M. (1992): *Fundamentals of Management*, Homewood, Irwin, 656. pp.
53. DUNCAN, E. M . (2009): The Internet Effects on Tourism Industry. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1403087> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1403087>
54. DRUZSIN J. (2018): A 100 éves mátyásföldi repülőtér katonai, repülés és gyártástörténei valamint katonai logisztikai emlékei. *Katonai Logisztika* 2018. 1-2. szám. 275-302. pp
55. ERDŐSI F. (1998): A légi közlekedés általános és regionális földrajza, légiközlekedéspolitikai I-II. Budapest, Malév Rt.
56. ERDŐSI F. (2000): Európa közlekedése és a regionális fejlődés Budapest-Pécs, Dialóg Campus Kiadó. p. 11.; p. 139-153.
57. ERDŐSI F. (2005): Magyarország közlekedési és távközlési földrajza Budapest, Dialóg Campus. p. 208-241.
58. ERDŐSI F. (2007): Kelet-Európa országainak légi közlekedése MTA Regionális Kutatások Központja, Pécs.
59. EUROPEAN LOW FARES AIRLINE ASSOCIATION ELFAA (2004): *Liberalisation of European Air Transport: The Benefits of Low Fares Airlines to Consumers, Airports, Regions and the Environment*. ELFAA, Brussels

60. EUROPEAN PARLIAMENT (2015): Current challenges and future prospects for EU secondary airports. Study. European Parliament Committee on Transport and Tourism.
61. FÁBIÁN, G. (2014): Alkalmazott kutatás módszertan. Debreceni Egyetem Egészségügyi Kar. Digitális Tankönyvtár. Link: [https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010\\_0020\\_alkalmazott\\_magyar/8\\_sklk\\_reliabilits\\_s\\_megbzhatsg.html](https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010_0020_alkalmazott_magyar/8_sklk_reliabilits_s_megbzhatsg.html) Letöltve: 2018.05.06
62. FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION FAA (2012): General Aviation Airports: A National Asset – A fresh look at the many roles General Aviation Airports play in the National Air Transportation System. US Department of Transportation, Washington D.C.
63. FELDSTEIN, M. S. (1967): Economic Analysis for Health Services Efficiency. North-Holland Publishing Co., Amsterdam
64. FILLINGHAM, D. (2007): Can lean save lives? Leadership in Health Services, Vol. 20. No. 4, p. 231-241
65. FISHER, A. G. B. (1939): Production, primary, secondary and tertiary. Economic Record, Vol.15.
66. FITZSIMMONS J.A., FITZSIMMONS M.J. (2005): Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology, 5th edition McGraw-Hill/Irwin, New York, NY.
67. FROEHLE, C.M. ROTH, A. (2004): New measurement scales for evaluating perceptions of the technology-mediated customer service experience. Journal of Operations Management 22 (1), 1-22
68. FUCHS, V. (1965): The Growing Importance of the Service Industries, Occasional Paper #96. National Bureau of Economic Research. New York
69. GÁBRIELNÉ TŐZSÉR GY. (2002): A statisztikai elemzés alapvető módszerei. In: Szűcs I. (szerk): Alkalmazott statisztika. Agroiinform Kiadó és Nyomda Kft., Budapest. 70.p
70. GÁLYÁSZ J. – DARNAI B. (2012): A technopolisz programok folyamatalapú strukturálása. Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei. IV. évf. 5. sz. (No. 11.) 245-252 p.
71. GÁLYÁSZ J. (2007): Minőségügyi rendszerek, módszerek élelmiszer-gazdasági alkalmazásának humán aspektusai és lehetőségei, Doktori értekezés, Debrecen, 145. p.
72. GARDINI, M.A. (1999): A vendéglégedettséggel foglalkozó menedzsment a szállodaiparban: a vendégközpontú szolgáltatások kialakítási szempontjai. Tourismus Journal – Lucius and Lucius, Stuttgart, 3. Jg. 1999. Heft 1. 5-29. IN: Személyvények a nemzetközi idegenforgalmi szaksajtóból, 2001/1: 72-78. p.
73. GARVIN, D. A. (1984): What Does Product Quality Really Mean? Sloan Management Review No. 26.1, 25-43 p.
74. GELEI A. (2008): A tevékenységmenedzsment tárgya. in: Demeter K. – Gelei A. – Jenei I. – Nagy J. (2008): Tevékenységmenedzsment. Aula Kiadó, Budapest.
75. GELEI A. (2009): Szolgáltatások ellátási láncának speciális menedzsment jellemzői. BCE Vállalatgazdaságtan Intézet, 141. műhelytanulmány
76. GERGELY É. (2012): Teljesítménymenedzsment vizsgálatok egyes profitorientált szervezetek és polgármesteri hivatalok humán erőforrás gazdálkodásában. Doktori értekezés, Debrecen, 187. p.
77. GIBB, F. -BUCHANA, S. – SAMEER, (2006): An integrated approach to process and service management. International Journal of Information Management 26. (2006) 44-58.

78. GIDDENS, A. (2008): Szociológia. Osiris Kiadó, Budapest
79. GILBERT, S. J. (2010): The outside-in approach to customer service, Harvard Business School Working Knowledge, February 16, 2010
80. GILYÁN CS. (2008): A Magyarországra repülőgéppel érkező külföldi turisták utazási szokásai. Turizmus Bulletin XII. évf. 2. szám. 64-67 oldal.
81. GRÖNROOS, C. (1984): A Service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, Vol. 18., No. 4., pp. 36-44.
82. HAJDU O. (2003): Többváltozós statisztikai számítások. KSH, Budapest.
83. HAKANSSON, H. – FORD, D. (2002): How should companies interact in business network? Journal of Business Research, 55: (2) 133-139
84. HAKANSSON, H. (1997): Organization networks. in: Sorge, A. – Warner, M. (ed) (1997): The IEBM Handbook of Organizational Behaviour. International Thomson Business Plan, London, 232-240.
85. HALPERN, N. – BRATHEN, S. (2011): Impact of airports on regional accessibility and social development, Journal of Transport Geography 19 (2011), 1145-1154 p.
86. HAMMER M. – CHAMPY J. (2000): Vállalatok újrászervezése. Panem Kft, Budapest
87. HANGYÁL GY. (2017): Polgári-katonai repülőterek szolgáltatói biztosítása. IV. Katonai Hatósági Konferencia. Balatonkarattyá. Előadásanyag.
88. HAN, S. (2012): Passengers' perceptions of airline lounges: Importance of attributes that determine usage and service quality measurement, Tourism Management 33. (2012), 1103-1111
89. HART, C.W.L. – HESKETT, J.L. – SASSER, W.E., (1990): The profitable act of service recovery. Harvard Business Review 68 (4), 148-156
90. HEIDRICH, B- - NÁDOR, É. – SOMOGYI, A. –MESTER, CS. (2006): Szolgáltatás menedzment. Human Talex Consulting. Budapest.
91. HEINEKE, J. – DAVIS, M. (2007): The emergence of service operations management as an academic discipline, Journal of Operation Management 25 (2007) 364-374 p.
92. HESKETT, J.L. – SASSER, JR.W.E. – SCHLESINGER, L.A.(1997): The Service Profit Chain. Free Press, New York, NY.
93. HESKETT, J.L. (1987): Lessons in the service sector. Harvard Business Review 65 (2), 118-129 pp.
94. HILL, T. P. (1977): On goods and services. Review of Income and Wealth, Vol. 23. No. 4.
95. HINES, P. – HOLWEG, M. – RICH, N. (2004): Learning to evolve – A review of contemporary lean thinking. International Journal of Operations and Production Management. Vol. 24. No. 10., 994-1011 pp.
96. HOFMEISTER TÓTH Á. – SIMON J. – SAJTOS L. (2003): Fogyasztói elégedettség. Alinea Kiadó, Budapest
97. HOFMEISTER TÓTH Á. –SIMON J. –SAJTOS L. (2003): Fogyasztói elégedettség p. 37 IN Karakasné-Morvay-Daruka 2009. Az elvárások szerepe a szállodai vendéglégedettségben. Turizmus Bulletin XIII. évf. 2. Szám 48-57. pp
98. HORVÁTH A. (2009): A repülőterek és légiirányítás, mint kritikus infrastruktúrák. Hadmérnök IV. évfolyam 4. szám, 2009 december. 90-99. pp.
99. HORVÁTH P. (1995): Controlling – a sikeres vezetés eszköze. KJK, Budapest

- 100.HORVÁTH Z. (2005): Kézikönyv az Európai Unióról 12. fejezet: A közös közlekedéspolitika és a transzeurópai hálózatok. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft. p. 430-437.
- 101.HUNYADI L. – MUNDRUCZÓ GY. – VITA L. (2001): Statisztika. Aula Kiadó, Budapest. 87-167 pp.
- 102.IFUA HORVÁTH & PARTNERS (2006): Folyamatmenedzsment a gyakorlatban. Budapest, IFUA Horváth & Partners Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft.
- 103.JUHÁSZ CS. (2004): Motivációs lehetőségek vizsgálata az élelmiszer-gazdaságban. Doktori értekezés, Debrecen, 158. p.
- 104.KÁDÁR K. – KOZMA G. (2011): Az egykori szovjet katonai területek funkcióváltása Debrecenben. Tér és Társadalom 25. évf. 2. szám, 2011. 164-179. pp.
- 105.KASARDA, J. (2013): Airport Cities: The Evolution. Airport World April/May
- 106.KELLOG, D. – CHASE, R. B. (1995): Construction an empirically derived measure for customer contact. Management Science 41 (11), 1734-1749 pp.
- 107.KENESEI Zs. – KOLOS K. (2007): Szolgáltatásmarketing és – menedzsment. Alinea Kiadó, Budapest.
- 108.KISS F. – HORVÁTH A. (2014): Információmenedzsment a BAZ-megyei turizmusfejlesztés szolgálatában. Információs Társadalomért Alapítvány. Komlóska.
- 109.KISS F. (2015): A magyarországi online turizmus piaca – gyors áttekintés. ANNALES Tomus VII. Budapesti Metropolitan Egyetem, Budapest.
- 110.KOTLER P. (2001): Marketing Menedzsment. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.
- 111.KOVÁCS T – PAPANEK G. – PAPANEK ZS. (2012). A magyar turisztikai vonzerők és fejlesztésük feladatai. Debreceni Szemle – Tudomány és Kultúra. Debrecen és régió tudományos műhelyeinek folyóirata. XX. Évf. 3-4 szám. 86-92 pp.
112. KÖVESI J. – TOPÁR J. (2006): A minőségmenedzsment alapjai Bp., Typotex Kiadó, 2006
- 113.KOZAK M. (2002): Destination benchmarking. Annals of Tourism Research Vol. 29. No. 2. Pp 497-519
- 114.KRAMER, J.(1990): Luchthavens en hun uitsaling. Knag, Amsterdam.
- 115.LAAGE-HELLMAN, J. (1997): Business Networks in Japan – Supplier-Customer Interaction in Product Development. Routledge, London
116. LÁSZLÓ L. – MAYER P. – PÉNZES I. – RÁTZ T. (2011): Turizmus kutatások módszertana: Szociológiai jellegű módszerek a turisztikai kutatásban. Pécsi Tudományegyetem. TAMOP 4.2.5 Pályázat könyvei. Kempelen Farkas Hallgatói Információs Központ.  
[http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051\\_Turizmus\\_kutatasok\\_modszertana/ch03s12.html](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051_Turizmus_kutatasok_modszertana/ch03s12.html), letöltve: 2013.11.20.
- 117.LEHTINEN, U. – LEHTINEN, J. R. (1991): Two approaches to Service Quality Dimensions. Service Industries Journal, Vol. 11., No. 3., pp. 287-303.
118. LEFFINGWELL, W.H. (1917): Scientific Office Management. A.W. Shaw Publishing, Chicago, IL
119. LENGYEL I. – RECHNITZER J. (2004): Regionális gazdaságtan. Budapest-Pécs, Dialóg Campus Kiadó.

120. LEVITT, T. (1972): Production-Line Approach to Service. *Harvard Business Review*, 50: (5) 41-52. pp.
121. LEWIS, A. M. – BROWN, D.A. (2012): How different is professional service operating management?, *Journal of Operations Management* 30 (2012) 1-11 p.
122. LLSUSAR, J.C.B. – ZORNOZA, C.C. (2002): Development and Validation of a Perceived Business Quality Measurement Instrument. *Quality Management Journal*, Vol. 9, No 4.
123. LOCKYER, T. (2005): Az ár mint a szállodaválasztást befolyásoló tényező feltételezett jelentősége. *Tourism Management*, Vol 26. No. 4. 2005. August 529-537. p. IN: Szemelvények a nemzetközi idegenforgalmi szaksajtóból, 2006/1:32-39 pp.
124. LOVELOCK, C.H. (1983): Classifying services to gain strategic marketing insight. *Journal of Marketing* 47, 9-20 pp.
125. MADAS, M.A. – ZOGRAFOS, K.G. (2008): Airport capacity vs. demand: mismatch or mismanagement? *Transportation Research A* 42, 203-226 pp.
126. MAGYAR R. (2008): Régiós pozíciónk a tét. Égető szükség van az utasbarát
127. MAISTER, D.H. (1985): The psychology of waiting lines. In: Czepiel, J.A., Solomon, M.R., Suprenant, C.F. (Eds.), *The Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Business*. Lexington Books, Lexington, MA
128. MALHOTRA N. K. (2001): *Marketingkutató*. Műszaki Könyvkiadó, Budapest. 594. p
129. MALIGHETTI, P. – PALEARI, S. – REDONDI, R. (2009): Airport classification and functionality within the European network. *Problems and Perspectives in Management* 7, 183-196
130. MASON, J. K. (2001): Marketing low-cost airline services to business travellers, *Journal of Air Transport Management* 7. (2001), 103-109 p.
131. MAUER, P (2006): *Luftverkehrsmanagement*. München, Wien.
132. MCCORMACK, K. (2007): *Business process maturity: Theory and application*. SC: BookSurge Publishing, Charleston.
133. METTERS, R. – KING-METTERS, K. – PULLMAN, M. (2006): *Successful Service Operations*. Thompson South-Western Publishing, Mason, Ohio pp. 114-116
134. OWEN, J. C. – STEPHEN, J. G. (1983) Search Behavior, Price paid, and the „Comparison Other”: An Equity Theory Analysis of Post Purchase Satisfaction. IN: *International Fair in Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, eds. Ralph L. Day and H. Keith Hung. Bloomington, IN: Indiana University, 57-63. IN: Hofmeister Tóth. Á – Simon J. – Sajtos L. 2003. *Fogyasztói elégedettség*. Alinea Kiadó Budapest
135. MUNDRUCZÓ GY. (1998): *Útmutatás a statisztikai modellezés gyakorlatához*. Budapest, KSH
136. MUNDRUCZÓ, GYNÉ (2005): A diszkont légi járatokkal Budapestre érkező külföldi turisták jellemzői. *Turizmus Bulletin* IX. évf. 2. Szám 55-61 oldal
137. NAGY G. (2008): Költségrobbanás a légitársaságoknál HVG, XXX. évf. 25. szám, 2008. június 21., p. 65-67.
138. NÉMETH B. (2001): *Folyamatmenedzsment megvalósítása a magyar vállalati gyakorlatban*, Kvalikon  
([http://www.kvalikon.hu/letolt/Folyamatmenedzsment\\_kvalikon.pdf](http://www.kvalikon.hu/letolt/Folyamatmenedzsment_kvalikon.pdf) Letöltve: 2013.05.15.)

139. NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM (2014): Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program. Magyarország Kormánya.
140. O NEILL, J.W. – MATTILA, A.S. (2004): A szállodák márkáépítési stratégiájának kapcsolata a vendéglégedttséggel és a szobaárbevéttel. *Journal of Hospitality and Tourism Research* 2004. 2.
141. OFFUT, B. (2013): *Travel Innovation and Technology Trends: 2013 and Beyond*. PhpCusWright Inc., New York.
142. OLIVER, R.L. – LIND, G. (1981): Effect of Satisfaction and its Antecedents on Consumer Preference and Intension. *Advances in Consumer Research*, 8. 88-93. IN Hofmeister Tóth. Á – Simon J. – Sajtos L. 2003. *Fogyasztói elégedettség*. Alinea Kiadó Budapest
143. PALATINUS B. (2014a): A folyamatorientált vezetési filozófia szemléletének adaptálása egy konkrét kutatási projektben. TAYLOR: *Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei* 2014/1-2: (14-15) pp. 137-147.
144. PALATINUS B. (2014b): A Debreceni Nemzetközi Repülőtérén tervezett folyamatstruktúra benchmarking vizsgálatok módszertani kérdései. *Agártudományi Közlemények = Acta Agraria Debreceniensis* 58: pp. 147-154.
145. PALATINUS B. (2014c): International Passanger Survey at the Airport Debrecen: Main Characteristics of Departure Visitors from AD. *APSTRACT – Applied Studies in Agribusiness and Commerce* 8:(4) pp. 43-50.
146. PALATINUS B. (2015a): Multi – Level Analysis of Visitors’ Satisfaction Flying to Debrecen – Main Aspects of the Research. *APSTRACT – Applied Studies in Agribusiness and Commerce* 9:(3) pp. 27-32.
147. PALATINUS B. (2015b): A Debreceni Nemzetközi Repülőtérén végzett kérdőíves kutatás tesztelési időszakában kapott eredmények és következtetések bemutatása. TAYLOR: *Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei* 2015/1-2: (18-19) pp. 372-379
148. PAPP-VÁRY Á.(2009): A termék: vevőink igényeit ezzel elégítjük ki! In: *Marketing nélkül nem megy*. Szerk. BÍRÓ P. T.bálint Kiadó. 23-44 p.
149. PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V.A. – BERRY, L.L. (1985): A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49, 41-50
150. PARASURAMAN, A. – ZEITHAML, V.A. – BERRY, L.L. (1994): Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, Vol. 58., pp. 111-124.
151. PÉCSEK B. (2008): A turizmus és a munkaerőpiac *Turizmus Trend*, 2008/7-8, p. 44-45.
152. PEIRÓ, J.P. – MARTINEZ-TUR, V. – RAMOS, J. (2005): A funkcionális és relációs szolgáltatásminőség színvonalának túlértékelése a szolgáltatóiparban dolgozó alkalmazottak által. *The Service Industries Journal*, 2006. szeptember 773-788.p
153. PÉNZES I. R. (2011): *Turizmus kutatások módszertana: Az írásbeli megkérdezés turizmus-statisztikai aspektusai – kvantitatív módszerek*. Pécsi Tudományegyetem. TAMOP 4.2.5 Pályázat könyvei. Kempelen Farkas Hallgatói Információs Központ. [http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051\\_Turizmus\\_kutatasok\\_modszertana/ch03s12.html](http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0051_Turizmus_kutatasok_modszertana/ch03s12.html), letöltve: 2013.11.20.
154. PIEROG A. (2013): *Civil szervezetek vezetési és működési sajátosságai*. Doktori értekezés, Debrecen, 207. p.

155. PINTÉR Á. (2009): A regionális repülőterek szerepe Nyugat-Dunántúl idegenforgalmában. Modern Geográfia, 2009. 2. szám. [http://www.moderngeografia.hu/tanulmanyok/kozlekedesfoldrajz/pinter\\_akos\\_2009\\_2.pdf](http://www.moderngeografia.hu/tanulmanyok/kozlekedesfoldrajz/pinter_akos_2009_2.pdf) Letöltve: 2016.02.11.
156. PUGNO, M. (2006): The service paradox and endogenous economic growth. Structural Change and Economic Dynamics, Elsevier, Vol. 17. No. 1.
157. RENSBURG, A. (1998): A framework for business process management. Computers ind. Engng Vol.35, 217-220 pp.
158. REPÜLÉSI LEXIKON (1991): Akadémiai kiadó, Budapest, ISBN 963 05 6209 X II. kötet, 274–275 pp.
159. REYNOLDS-FEIGHAN, A. – MCLAY, P. (2006): Accessibility and attractiveness of European airports: A simple small community perspective
160. ROHÁCS D. (2013): A légiközlekedés szerepe a gazdaságban, I. előadás, 13–14 dia. url: <http://www.eagt.bme.hu/index.php/educations/letoltesek/category/167-bmekoeaa118-kozlekedesi-palyak.html> (2013.01.15.)
161. ROMÁN R. (2011): A turizmus árnyoldalai – problémák és jogesetek a hazai turisztika területéről. Periodica Oeconomica, IV. évf., 2011 szeptember, 66-85. pp
162. RUST, R. T. – OLIVER, R.L. (1994): Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In: Service Quality: New Directions in theory and Practice, Rust, R. T.; Oliver, R. L., Thousand Oaks, CA.
163. SAJTOS L. – MITEV A. (2007): SPSS kutatási és adatelemzési kézikönyv. Alinea Kiadó. Budapest. 403. p.
164. SAMPSON, S.E. (2000): Customer-supplier duality and bidirectional supply chains in service organizations. International Journal of Service Industry management. 11: (4) 348-364.
165. SARKIS, J – TALLURI, S. (2004): Performance based clustering for benchmarking os US airports. Transportation Research A 38, 329-346 pp.
166. SASS M. (2008): Szolgáltatások relokációja – európai folyamatok. Európai Tükör XIII. évf. 78. szám, 2008 július-augusztus
167. SASSER JR., W.E. (1976): Match supply and demand in service industries. Harvard Business Review 54 (6), 133-140 pp.
168. SCHOPP A. (2008): Versengő folyamatok, IT Business ([http://www.itbusiness.hu/print/hetilap/tech/Versengo\\_f4276.html](http://www.itbusiness.hu/print/hetilap/tech/Versengo_f4276.html)) Letöltve 2013.05.15.)
169. SCOTT LONG, J.- FREESE, J. (2003): Regression Models for Categorical Dependent Variables , Using STATA (Revised edition). STATA Press Publication
170. SETH, N. – DESHMUKH, S. G. – VRAT, P. (2005): Service quality models: a review. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 22, No. 9, 913-949 pp.
171. SHOSTACK, G.L. (1984): Designing services that deliver. Harvard Business Review 62(1), 133-139 pp.
172. SMITH, A. (1776): An inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations. Methuen and Co., London.
173. SMYTH, A. (2012): Is air transport a necessity for social inclusion and economic development?, Journal of Air Transport Management 22. (2012). 53-59 p.

174. SOMOGYI S. – NOVKOVIC N. – KAJÁRI K. (2002): A tudomány módszertana. Veszprémi Egyetem, Keszthely. 308 p.
175. SOÓKI-TÓTH G. (2013): Repülőtér és város: Airport city? Település és gazdaságfejlesztés repülőterek térségében. Előadás anyag, airLED
176. SOTERIOU, C. A. – CHASE, B. R. (1998): Linking the customer contact model to service quality, *Journal of Operations Management* 16 (1998) 495-508 p.
177. SOWAER, M. (2012): Airports as poles of economic development 7-8 June 2012. Societe Wallonne Des Aeroports. European Conference Brussels
178. SPEAR, S. (2005): Fixing Health Care from the Inside, *Today*, Harvard Business Review, September, 78-91. pp.
179. SPIEGEL, M. R. (1995): Statisztika elmélet és gyakorlat SI mértékegységekkel. Panem Kft., Budapest. 382 pp.
180. SPRAGUE, L.G. (1973): Capacity Planning for Hospitals, Unpublished Doctoral Dissertation, Harvard Business School, Boston, MA.
181. STANDING, C. – TANG-TAYE, J.P. – BOYER, M. (2014): The Impact of the Internet in Travel and Tourism: A Research Review 2001-2010. *Journal of Travel and Tourism Marketing*. Vol 31, Issue 1, pp 82-113
182. STATA PRESS PUBLICATION (2003): STATA 8 Reference Manuals, Stata User's Guide.
183. SZABADOS GY. (2008): Csoportmenedzsment az agrárgazdaságban. Doktori értekezés, Debrecen, 148. pp.
184. SZABÓ K. (2006): A termékek mint szolgáltatások. Megjelent: Szabó Katalin–Hámori Balázs: Információgazdaság. Akadémiai Kiadó, Budapest, 91–120. o.
185. SZABÓ S. – TÓTH R. (2013): Repülőterek kialakítása, létesítményeinek kritikus elemei, védelmük lehetséges műszaki megoldásai. *Repüléstudományi Közlemények XXV. Évfolyam* 2013. 2 szám
186. SZALAVETZ A. (2002): Újgazdaság-jelenségek. A feldolgozóipar terciarizálódása. *Külgazdaság*, 12. sz.
187. SZALAVETZ A. (2008): A szolgáltató szektor és a gazdasági fejlődés. *Közgazdasági Szemle*, LV. évf. 2008. június, 503-521. old.
188. SZÉKELYI M.-BARBA I. (2002): Túlélőkészlet az SPSS-hez. Typotex Elektronikus Kft, Budapest
189. SZILÁGYI B. (2009): A szervezeti kultúra és a dolgozói attitűd összehasonlító vizsgálata mezőgazdasági vállalkozásokban. Doktori értekezés, Debrecen, p. 176.
190. TENNER, A. R. - DETORO, I. J. (1998/A): BPR – Vállalati folyamatok újraformálása. Műszaki könyvkiadó, Budapest.
191. TENNER, A.R. – DETORO, I.J. (1998/B): Teljes körű minőségmenedzsment TQM Műszaki Könyvkiadó, Budapest.
192. TERJÉK L. (2010): A munkavédelem biztonsági kultúrájának vizsgálata Hajdú-Bihar megye mezőgazdasági szervezeteiben. Doktori értekezés, Debrecen, 193.pp.
193. TIBOLDI T (2008/B): A regionális repülőterek fejlesztésének gazdasági elemzése. Doktori (PhD) értekezés. Szent István Egyetem Gödöllő.

194. TIBOLDI T. (2008/A): A regionális repülőterek fejlesztési kilátásai a régiók nélküli Magyarországon. Területi Statisztika, 2008. július, 476-493 pp.
195. TOMCSÁNYI P. (2000): Általános kutatómódszertan. Szent István Egyetem-Országos Mezőgazdasági Minősítő Intézet, Budapest – Gödöllő
196. TÓTH R: „Repülőtér karbantartás” c. tantárgy, (tantárgy kód: FTZNEBK 414956) I. tárgykör 1. téma, előadás, 1–60 dia.
197. TRANSPORTATION RESEARCH BOARD (2010): ACRP Report 25: Airport Passenger Terminal Planning and Design. TRB, Washington DC
198. UNCTAD (2004): World Investment Report. The Shift Towards Services. United Nations, New York, Genf
199. UNITED STATES GOVERNMENT ACCOUNTABILITY OFFICE GAO (2013): National Airspace System – Airport Centric Development. Report to Congressional Requesters, Washington
200. VÁGÁSI M. (2001): Újtermék-marketing. Nemzeti Tankönyvkiadó Rt. 351 p.
201. VÁGÁSI M. (2007): Marketing - stratégia és menedzsment. Alinea Kiadó. 440 p.
202. VARGHA A. (2000): Matematikai statisztikapszichológia, nyelvészeti és biológiai alkalmazásokkal. Pólya Kiadó, Budapest. 259-263. 384-387. pp.
203. VERES Z. – HOFFMAN M. – KOZÁK Á. (2006): Bevezetés a piackutatásba. Akadémia Kiadó, Budapest.
204. VERES Z. (1998): Szolgáltatásmarketing. Műszaki könyvkiadó, Budapest. 343 p.
205. VERES Z. (1999): Marketingkutató „light”. Külkereskedelmi Fősikola. Budapest 300 p.
206. VERES Z. (2003): Szolgáltatás – Marketing Budapest, Műszaki Könyvkiadó
207. VIDA, G. (2006): Folyamatcontrolling. Controllingportal.  
([http://www.controllingportal.hu/Tematikus\\_konyvtar/Folyamatmenedzsment/Folyamatcontrolling](http://www.controllingportal.hu/Tematikus_konyvtar/Folyamatmenedzsment/Folyamatcontrolling) Letöltve 2013.05.20)
208. VILLENA, H.V. (2011): The dark side of buyer-supplier relationship: A social capital perspective, Journal of Operations Management 29. (2011) 561-576 p
209. VOSS, C. – ROTH, A. – CHASE, R.B. (2006): Experience, destination services and service strategy, Working Paper, Marshall School of Business, University of Southern California, Los Angeles, CA.
210. WESNER, J.W. – HIATT, J.M. – TRIMBLE, D.C (1994):. Winning with quality. Reading MA: Addison-Wesley,
211. WILTHIRE, J. (2013): Airport Competition. IATA Economics Briefing No 1, V 1.2
212. YAO, S. – YANG, X. (2008): Airport Development and Regional Economic Growth in China. Research Paper Series China and the World Economy 2008/07, The University of Nottingham. <http://ssrn.com/abstract=1101574> Letöltve: 2016. 02.13.
213. 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.
214. ZEITHAML, V.A. – PARASURAMAN, A. – BERRY, L.L. (1990): Delivering Quality Services: Balancing Customer Perception and Expectations. Free Press, New York, NY.
- 215.I2: [http://www.mimi.hu/gazdasag/uzleti\\_folyamat.html](http://www.mimi.hu/gazdasag/uzleti_folyamat.html) Letöltve: 2013.04.20.
- 216.I3: <http://www.kvalikon.hu/folyamatmenedzsment.php> Letöltve: 2013. 04.20.

- 217.I4: <http://www.debrecenairport.com/jaratok/> Letöltve 2013.05.25.
218. I6: KSH közleménye a szolgáltatások jegyzékéről.  
<http://www.ksh.hu/docs/files/475321.PDF> Letöltve: 2013. 05. 28.
- 219.CIA World factbook: <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/>  
letöltve 2016. július 19.
- 220.EUROSTAT (2015): Flash – Eurobarométer 414. Eurostat, Brüsszel.  
Letöltve:2018.04.04.  
[http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl\\_414\\_fact\\_hu\\_hu.pdf](http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/flash/fl_414_fact_hu_hu.pdf)
- 221.

## Táblázatjegyzék

|                                                                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. táblázat „A menedzsment funkcionális vizsgálata” című kutatási program felépítése<br>(Programvezető: Dr. Berde Csaba).....     | 9   |
| 2. táblázat: Az Airport Debrecen foglalkoztatottjai számának alakulása 2010-2015 között, fő<br>.....                              | 21  |
| 3. táblázat: A Debreceni Repülőtér utasforgalma 2012-2013-ban (fő/hónap) .....                                                    | 22  |
| 4. táblázat: GDP megoszlása nemzetgazdasági szinten szektorok szerint, a világ vezető<br>országaiiban 2014, \$ millió .....       | 25  |
| 5. táblázat: A foglalkoztatottak száma nemzetgazdasági szektorok szerint, Magyarországon<br>(2008–2015) [1000 fő] .....           | 25  |
| 6. táblázat: Az üzleti trendek változása a globalizáció felerősödésével .....                                                     | 33  |
| 7. táblázat: Árucikkek és szolgáltatások tulajdonságai közötti jellemző különbségek .....                                         | 35  |
| 8. táblázat: A hagyományos és a folyamat orientált szemléletet összehasonlítása: .....                                            | 41  |
| 9. táblázat: Induló utasforgalom nemzetiség szerinti összetétele .....                                                            | 53  |
| 10. táblázat: Szolgáltatások igénybe vétele 2014. januárjában .....                                                               | 55  |
| 11. táblázat: Szolgáltatás elvárásnak való megfelelése .....                                                                      | 55  |
| 12. táblázat: Vizsgált hónapokban kitöltött kérdőívek száma és jellemzői .....                                                    | 57  |
| 13. táblázat: Megbízhatósági koefficiens alakulása kérdőívenként.....                                                             | 60  |
| 14. táblázat: A jelentősebb repülőterek utasforgalma, 2010-2015 (fő) .....                                                        | 71  |
| 15. táblázat: Debrecen-London között megvalósított belépő és kilépő határforgalom 2014.<br>harmadik negyedében .....              | 76  |
| 16. táblázat: Menetrendszerinti járatok utas száma városok szerint 2012-2015 között, éves<br>szinten .....                        | 76  |
| 17. táblázat: Menetrend szerinti (Wizz Air) járatok kihasználtsági aránya, 2012-2015 között,<br>%-ban kifejezve .....             | 77  |
| 18. táblázat: Megkérdezettek neme és utazási módja.....                                                                           | 85  |
| 19. táblázat: Megkérdezettek neme és utazási motivációja .....                                                                    | 89  |
| 20. táblázat: Megkérdezettek együttes megoszlása az utazási motiváció és a városban eltöltött<br>napok száma szerint (N=299)..... | 91  |
| 21. táblázat: Megkérdezettek utazási motivációja és az eltöltött napok száma.....                                                 | 92  |
| 22. táblázat: Megkérdezettek utazási motivációja és szállás típusa .....                                                          | 93  |
| 23. táblázat: Eltöltött napok száma és szállás típusa .....                                                                       | 94  |
| 24. táblázat: Szolgáltatások igénybevétele (Fő, %).....                                                                           | 97  |
| 25. táblázat: Igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelése (Fő, %).....                                                  | 98  |
| 26. táblázat: Megkérdezettek elégedettségének gyakorisága az igénybe vett<br>előszolgáltatásokkal.....                            | 99  |
| 27. táblázat: A megkérdezettek válaszadási aránya a repülőtéri terminál indikátoraival<br>kapcsolatban .....                      | 101 |
| 28. táblázat: A többváltozós modellel becsült eredményváltozó csoportok bekövetkezési<br>valószínűsége.....                       | 106 |
| 29. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag.....                                                                                   | 106 |
| 30. táblázat: Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága.....                                            | 108 |
| 31. táblázat: A többváltozós modellel becsült eredményváltozó csoportok bekövetkezési<br>valószínűsége.....                       | 110 |
| 32. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag.....                                                                                   | 111 |
| 33. táblázat: Szállással kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága .....                                              | 112 |
| 34. táblázat:A becsült átlag valószínűségek .....                                                                                 | 114 |

|                                                                                                             |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 35. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag .....                                                            | 114 |
| 36. táblázat: Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága .....                        | 115 |
| 37. táblázat:Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások modelljének eredményei .....                             | 117 |
| 38. táblázat:A többváltozós modellel becsült valószínűségek: .....                                          | 118 |
| 39. táblázat: Gyakoriság és számtani átlag .....                                                            | 118 |
| 40. táblázat: Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága.....                      | 119 |
| 41. táblázat: Egészségügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak<br>gyakorisága ..... | 120 |
| 42. táblázat: Konferencia részvétellel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága<br>.....       | 121 |
| 43. táblázat: Sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatások indikátorainak gyakorisága .                  | 121 |
| 44. táblázat: Szolgáltatások megfelelése az elvárásoknak .....                                              | 122 |
| 45. táblázat: Kategória összehasonlítás.....                                                                | 123 |
| 46. táblázat: Elégedettség összesített értékelése .....                                                     | 124 |
| 47. táblázat: Hipotézisek és tézisek összefoglalása .....                                                   | 125 |

## Ábrajegyzék

|                                                                                                                                                 |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. ábra: A regionális repülőtér mikrokörnyezete .....                                                                                           | 18  |
| 2. ábra: Repülőtér közgazdasági hatása .....                                                                                                    | 19  |
| 3. ábra: A vevői elvárások kielégítésének keretmodellje .....                                                                                   | 43  |
| 4. ábra: Kutatás három fő folyamata és alfolyamatai .....                                                                                       | 46  |
| 5. ábra: A kérdőív dimenzióinak és indikátorainak bemutatás.....                                                                                | 49  |
| 6. ábra: Szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség mérése .....                                                                                | 51  |
| 7. ábra: Adott szolgáltatás elvárásnak való megfelelése .....                                                                                   | 51  |
| 8. ábra: Az adatfeldolgozás folyamata .....                                                                                                     | 58  |
| 9. ábra: Alkalmazott kutatási módszerek egymásra épülése .....                                                                                  | 59  |
| 10. ábra: Kutatási eredmények felosztása.....                                                                                                   | 69  |
| 11. ábra: Utasforgalom alakulása a Debreceni Repülőtéren 2010-2015, (év/fő) .....                                                               | 72  |
| 12. ábra Utasforgalom alakulása hat különböző európai repülőtéren 2014-ben .....                                                                | 73  |
| 13. ábra: Utasforgalom hónapok szerinti alakulása 2010-2015, hónapok/fő .....                                                                   | 74  |
| 14. ábra: A megkérdezettek életkor szerinti megoszlása (N=299).....                                                                             | 79  |
| 15. ábra: A megkérdezettek nemzetiség szerinti megoszlása (N=299) .....                                                                         | 80  |
| 16. ábra: Megkérdezettek lakhelyük típusa szerinti megoszlása (N=299) .....                                                                     | 80  |
| 17. ábra: Utazás gyakorisága szerinti megoszlás (N=299).....                                                                                    | 81  |
| 18. ábra: Utazás típusa (kivel érkezett) szerinti megoszlás (N=299) .....                                                                       | 82  |
| 19. ábra: Városlátogatási alkalmak megoszlása (N=299) .....                                                                                     | 83  |
| 20. ábra: Döntést befolyásoló tényező, amiért Debrecenbe repült (N=299) .....                                                                   | 84  |
| 21. ábra: A városban eltöltött napok számának megoszlása (N=299).....                                                                           | 85  |
| 22. ábra: Az utazás motivációja szerinti megoszlása (N=299).....                                                                                | 86  |
| 23. ábra: Nemzetiségek megoszlása korcsoportok szerint .....                                                                                    | 88  |
| 24. ábra: Utazási motivációk nemek szerinti megoszlása .....                                                                                    | 89  |
| 25. ábra: Megkérdezettek <i>átlagos</i> elégedettsége a repülőtéri szolgáltatásokhoz tartozó<br>indikátorokkal, N=299 fő .....                  | 101 |
| 26. ábra: Megkérdezettek <i>átlagos</i> elégedettsége repülőtéri szolgáltatásokhoz tartozó<br>indikátorokkal <i>nem</i> szerint, N=299 fő ..... | 102 |
| 27. ábra: Megkérdezettek <i>átlagos</i> elégedettségének alakulása <i>korcsoportok</i> szerint, N=299 fő<br>.....                               | 103 |
| 28. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettségének alakulása <i>utazási motiváció szerint</i> ,<br>N=299 fő.....                                 | 104 |
| 29. ábra: Város és repülőtér közötti közlekedés formája (N=205).....                                                                            | 107 |
| 30. ábra: Városon belüli közlekedés formája (N=205).....                                                                                        | 108 |
| 31. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége szállással kapcsolatos szolgáltatások esetén<br>(N=124) .....                                    | 112 |
| 32. ábra: Megkérdezettek átlagos elégedettsége étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások esetén<br>.....                                            | 116 |

## **AZ ÉRTEKEZÉS TÉMAKÖRÉBEN KÉSZÜLT PUBLIKÁCIÓK**

### **Idegen nyelvű tudományos folyóirat**

1. PALATINUS B. (2015): Multi – Level Analysis of Visitors’ Satisfaction Flying to Debrecen – Main Aspects of the Research. APSTRACT – Applied Studies in Agribusiness and Commerce 9:(3) pp. 27-32.
2. PALATINUS B. (2014): International Passanger Survey at the Airport Debrecen: Main Characteristics of Departure Visitors from AD. APSTRACT – Applied Studies in Agribusiness and Commerce 8:(4) pp. 43-50.

### **Magyar nyelvű tudományos folyóirat idegen nyelvű összefoglalóval**

3. PALATINUS B. (2015): A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren végzett kérdőíves kutatás tesztelési időszakában kapott eredmények és következtetések bemutatása. TAYLOR: Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei 2015/1-2: (18-19) pp. 372-379
4. PALATINUS B. (2014): A folyamatorientált vezetési filozófia szemléletének adaptálása egy konkrét kutatási projektben. TAYLOR: Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Folyóirat: A Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei 2014/1-2: (14-15) pp. 137-147.
5. PALATINUS B. (2014): A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren tervezett folyamatstruktúra benchmarking vizsgálatok módszertani kérdései. Agártudományi Közlemények = Acta Agraria Debreceniensis 58: pp. 147-154.
6. PALATINUS B. – GÁLYÁSZ J. (2014): A Debreceni Repülőtér lehetséges hozzájárulása a regionális fejlődéshez. GRADUS 1: (2) pp. 208-2015.

### **Tudományos könyvrészlet/konferenciakötet/konferencia közlemény magyar nyelven**

7. PALATINUS B. (2014): A Debrecenben légi úton megfordult utasok elégedettség vizsgálatának módszertani kérdései. In: Csiszár Imre, Kőmíves Péter Miklós (szerk.). Tavasz Szél 2014 / Spring Wind 2014: I. kötet Közgazdaságtudomány. 614 p. Konferencia helye, ideje: Debrecen, Magyarország, 2014.03.21-2014.03.23. Debrecen: Doktoranduszok Országos Szövetsége, 2014. pp. 381-388

8. PALATINUS B. (2014): A Debrecenbe légi úton érkező látogatók jellemzői. Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar. Az egészség fókuszai a turizmusban, 2014 pp 56.
9. PALATINUS B. (2013): A folyamatszemélet módszertanának alkalmazása komplex folyamatok vizsgálatára. In: Ferencz Á (szerk.) Gazdálkodás és Menedzsment Tudományos Konferencia: Környezettudatos gazdálkodás és menedzsment: Kecskemét, 2013. szeptember 5.. 1079 p. Konferencia helye, ideje: Kecskemét, Magyarország, 2013.09.05 Kecskemét: Kecskeméti Főiskola Kertészeti Főiskolai Kar, 2013. p. 1079.I-II. kötet.
10. PALATINUS B. – KRÜZSELY D. (2013): Debreceni Repülőtér: Új lehetőségek a fejlődésben. In: Balla Zoltán (szerk.) Debreceni fejlődés és környezet konferencia. Konferencia helye, ideje: Debrecen, Magyarország, 2013.06.25-2013.06.26. Debrecen:Debreceni Egyetem Agrártudományi Centrum, 2013. p. 18.

#### **Külföldön megjelent idegennyelvű előadás összefoglaló**

11. PALATINUS B. (2014): Customer Service Research at the Airport Debrecen. Proceedings of the 12th International Academic Conference. Konferencia helye, ideje: Prague, Csehország, 2014.09.01-2014.09.04. Prague: International Institute of Social and Economic Sciences (IISES), 2014. 1445 p.
12. PALATINUS B. (2014): How to use process management for improving services quality - International Passenger In: Ayman Almerei (szerk.). 6th CARS Postgraduate Symposium 2014: Sowing the seeds of Land-based Researcher Development. Konferencia helye, ideje: St Austell, Egyesült Királyság / Anglia, 2014.11.19 pp. 11-12 .

## 1. számú melléklet: Kérdőív és a hozzátartozó adatszótár

| Kérdés száma                                     | Kérdőíven szereplő kérdés              | Változó neve | Típusa            | Kategóriák kódjai                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0                                                | Kitöltés hónapja                       | Hónap        | kategorikus       | 1="Január"; 2="Február"; 3="Március"; 4="Április"; 5="Május"; 6="Június"; 7="Július"; 8="Augusztus"; 9="Szeptember"                                                                                                                                            |
| 0                                                | Kitöltés napja                         | Nap          | numerikus         | nincs kódolva                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>I. Rész: Látogatóval kapcsolatos kérdések</b> |                                        |              |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                | Az Ön neve                             | I_Utas_1     | kategorikus       | 1=" férfi"; 2="no"                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2                                                | Az Ön kora                             | I_Utas_2     | kategorikus       | 1="0-20"; 2="21-30"; 3="31-40"; 4="41-50"; 5="51-60"; 6=">60"                                                                                                                                                                                                  |
| 2b                                               | Az Ön kora újra kódolva                | I_Utas_2jav  | kategorikus       | 1="18-30"; 2="31-40"; 3="41-50"; 4="51-60"; 5=">60"                                                                                                                                                                                                            |
| 3                                                | Az Ön nemzetisége                      | I_Utas_3     | kategorikus       | 1= Brit, 2=Kínai, 3=Holland, 4=Olasz, 5=Svéd, 6=Spanyol, 7= Pakisztáni, 8=Lengyel, 9=Izraeli, 10=Ausztrál, 11=Izlandi, 12=Portugál, 13=Japán, 14=Nigériai, 15=Új-Zélandi, 16=Maláj, 17=Máltai, 18=Ír, 19=Zimbabwei, 20=Ghanai, 21=Német, 22=Kanadai, 23=Nepáli |
| 4                                                | Lakhelyének típusa                     | I_Utas_4     | kategorikus       | 1=" város"; 2=" főváros"; 3=" falu"; 4=" egyéb"                                                                                                                                                                                                                |
| 5                                                | Milyen gyakran utazik                  | I_Utas_5     | kategorikus       | 1=" hetente", 2=" havonta"; 3="1-2 alkalommal évente"; 4="3-6 alkalommal évente", 5=" ritkábban"                                                                                                                                                               |
| 6                                                | Utazásának típusa                      | I_Utas_6     | kategorikus       | 1=" egyedül érkezett"; 2=" családdal érkezett"; 3=" barátal érkezett"; 4=" munkatárssal érkezett", 5=" csoportban érkezett"                                                                                                                                    |
| 7                                                | Utazásának módja                       | I_Utas_7     | kategorikus       | 1=egyéni; 2=szervezett                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8                                                | Mi volt utazásának célja, motivációja? | I_Utas_8     | kategorikus       | 1=" VFR"; 2 = "varos nézés" 3 = "egészségügyi kezelés" 4 = "konferencia részvétel" 5 = "üzleti utazás" 6 = "külföldi munkahely" 7 = "tanulás" 8 = "sport tevékenység" 9 = "sport rendezvény" 10 = "kulturális rendezvény" 11 = "egyéb" 12 = "fogasz"           |
| 8b                                               | Egyéb motiváció                        | I_Utas_8b    | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                |                                                                                                       |              |                   |                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9                                                              | Utazásának elhatározása, döntés                                                                       | I_Utas_9     | kategorikus       | 1 = "véletlen" 2 = "utazási iroda ajánlata" 3 = "reklám" 4 = "ismerős ajánlata" 5 = "a már bejárt es bevált helyeket újra felkeresem" 6 = "egyéb"                      |
| 9b                                                             | Egyéb döntés                                                                                          | I_Utas_9b    | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                          |
| 10                                                             | Hányadik alkalommal jár Debrecenben                                                                   | I_Utas_10    | kategorikus       | 1 = "első" 2 = "2-4 alkalom" 3 = "több mint 4 alkalom" 4 = "rendszeres látogató vagyok"                                                                                |
| 11                                                             | Hány napot töltött a városban                                                                         | I_Utas_11    | kategorikus       | 1 = "átutazó" 2 = "1-2 nap" 3 = "3-7 nap" 4 = "több mint 7 nap" 5 = "egyéb"                                                                                            |
| 11b                                                            | Hány napot töltött egyéb                                                                              | I_Utas_12    | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                          |
| <b>II. Rész: Előszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség</b> |                                                                                                       |              |                   |                                                                                                                                                                        |
| II.                                                            | Előszolgáltatást igénybe vette-e                                                                      | II_Eloszol   | kategorikus       | 1 = "igen" 2 = "nem"                                                                                                                                                   |
| 1                                                              | Mennyire elégedett: Kapott információ                                                                 | II_Eloszol_1 | kategorikus       | 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett" 9 = "nem tudja" 99=Nem válaszolt |
| 2                                                              | Mennyire elégedett: Jegy vásárlás                                                                     | II_Eloszol_2 | kategorikus       | 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett" 9 = "nem tudja" 88=Nem válaszolt |
| 3                                                              | Mennyire elégedett: Szállás foglalás                                                                  | II_Eloszol_3 | kategorikus       | 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett" 9 = "nem tudja" 88=Nem válaszolt |
| 4                                                              | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? | II_Eloszol_4 | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                          |
| <b>III. Rész: Repülőtéri szolgáltatások értékelése</b>         |                                                                                                       |              |                   |                                                                                                                                                                        |
| 0                                                              | Igénybe vette-e                                                                                       | III_Repter   | kategorikus       | 1 = "igen" 2 = "nem"                                                                                                                                                   |
| 1                                                              | Mennyire elégedett: Check In                                                                          | III_Repter_1 | kategorikus       | 0 = "nem tudja" 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                  |

|                                                                      |                                                                                                       |              |                   |                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2                                                                    | Mennyire elégedett: Büfé                                                                              | III_Repter_2 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 3                                                                    | Mennyire elégedett: Újságos                                                                           | III_Repter_3 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 4                                                                    | Mennyire elégedett: Biztonság                                                                         | III_Repter_4 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 5                                                                    | Mennyire elégedett: Dohányzó                                                                          | III_Repter_5 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 6                                                                    | Mennyire elégedett: Web-FI                                                                            | III_Repter_6 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 7                                                                    | Mennyire elégedett: Toilet                                                                            | III_Repter_7 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |
| 8                                                                    | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? | III_Repter_8 | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                             |
| 9                                                                    | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának?                         | III_Repter_9 | kategorikus       | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"                                                    |
| <b>IV. Rész: Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelése</b> |                                                                                                       |              |                   |                                                                                                                                                                           |
|                                                                      | Reláció: Repülőtér-Szállás                                                                            |              |                   |                                                                                                                                                                           |
| 0                                                                    | Igénybe vette-e                                                                                       | IV_Kozlek    | kategorikus       | 1 = "igen" 2 = "nem"                                                                                                                                                      |
| 1                                                                    | Mivel utazott                                                                                         | IV_Kozlek_1  | kategorikus       | 1 = "saját jármű" 2 = "taxi" 3 = "busz" 4 = "utazási iroda" 5 = "bérlet autó"                                                                                             |
| 2                                                                    | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                                         | IV_Kozlek_2  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>999=Nem válaszolt |
| 3                                                                    | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége                                                             | IV_Kozlek_3  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                      |

|    |                                  |              |             |                                                                                                                                                                           |
|----|----------------------------------|--------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                  |              |             | 888=Nem válaszolt                                                                                                                                                         |
| 4  | Mennyire elégedett: Komfort      | IV_Kozlek_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>888=Nem válaszolt |
| 5  | Mennyire elégedett: Kommunikáció | IV_Kozlek_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>888=Nem válaszolt |
| 6  | Mennyire elégedett: Ár/Érték     | IV_Kozlek_6  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>888=Nem válaszolt |
| 7  | Reláció: Szállás-Város           |              |             |                                                                                                                                                                           |
| 8  | Mivel utazott: Szállás-Város     | IV_Kozlek_7  | kategorikus | 1 = "Privát" 2 = "taxi" 3 = "nyilvános (busz, villamos)" 4 = "Szervezett - utazási iroda"<br>77=Nem válaszolt                                                             |
| 9  | Mennyire elégedett: Tisztaság    | IV_Kozlek_8  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>77=Nem válaszolt  |
| 10 | Mennyire elégedett: Személyzet   | IV_Kozlek_9  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>77=Nem válaszolt  |
| 11 | Mennyire elégedett: Komfort      | IV_Kozlek_10 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>77=Nem válaszolt  |
| 12 | Mennyire elégedett: Kommunikáció | IV_Kozlek_11 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>77=Nem válaszolt  |
| 13 | Mennyire elégedett: Ár/Érték     | IV_Kozlek_12 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>77=Nem válaszolt  |

|                                                                  |                                                                                                                        |              |                   |                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14                                                               | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | IV_Kozlek_13 | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                              |
| 15                                                               | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának?                                          | IV_Kozlek_14 | kategorikus       | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"<br>55=Nem válaszolt                                 |
| <b>V. Rész: Szállással kapcsolatos szolgáltatások értékelése</b> |                                                                                                                        |              |                   |                                                                                                                                                                            |
|                                                                  | Igénybe vette-e                                                                                                        | V_Szallas    | kategorikus       | 1 = "igen" 2 = "nem"                                                                                                                                                       |
| 1                                                                | Hol szállt meg Debrecenben                                                                                             | V_Szallas_1  | kategorikus       | 1 = "Hotel" 2 = "Panzió" 3 = "Magán szállás" 4 = "Egyéb"<br>666=Nem válaszolt                                                                                              |
| 2                                                                | Mennyire elégedett: Foglалás                                                                                           | V_Szallas_2  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |
| 3                                                                | Mennyire elégedett: Megközelíthetőség                                                                                  | V_Szallas_3  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |
| 4                                                                | Mennyire elégedett: Be/Ki jelentkezés                                                                                  | V_Szallas_4  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |
| 5                                                                | Mennyire elégedett: Szoba felszereltsége                                                                               | V_Szallas_5  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |
| 6                                                                | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                                                          | V_Szallas_6  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |
| 7                                                                | Mennyire elégedett: Szoba szervíz                                                                                      | V_Szallas_7  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt |

|                                                                   |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8                                                                 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége                                                                              | V_Szallas_8      | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt   |
| 9                                                                 | Mennyire elégedett: Nyelvismeret                                                                                       | V_Szallas_9      | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt   |
| 10                                                                | Mennyire elégedett: Wellness, fitness                                                                                  | V_Szallas_10     | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt   |
| 11                                                                | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | V_Szallas_11     | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>6666=Nem válaszolt   |
| 12                                                                | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | V_Szallas_12     | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                                |
| 13                                                                | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának?                                          | V_Szallas_13     | kategorikus       | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"<br>2222=Nem válaszolt                                 |
| <b>VI. Rész: Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelése</b> |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                              |
| 0                                                                 | Igénybe vette-e                                                                                                        | VI_Etk           | kategorikus       | 1=igen, 2 = nem                                                                                                                                                              |
| 37 (1)                                                            | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának                                           | VI_Etk_11        | kategorikus       | 1= "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"<br>7777=Nem válaszolt                                  |
| 1                                                                 | Mennyire elégedett: Megközelíthetőség                                                                                  | VI_Etk_Etterem_1 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "2"inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |

|    |                                                                             |                   |             |                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | Mennyire elégedett: Kiszolgálás                                             | VI_Etk_Etterem_2  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 3  | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                            | VI_Etk_Etterem_3  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 4  | Mennyire elégedett: Étlap<br>(megfelel-e a nyelvzet)                        | VI_Etk_Etterem_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 5  | Mennyire elégedett: Választék<br>(megfelel-e a nemzetközi<br>standardoknak) | VI_Etk_Etterem_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 6  | Mennyire elégedett: Tisztaság                                               | VI_Etk_Etterem_6  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 7  | Mennyire elégedett: Komfort                                                 | VI_Etk_Etterem_7  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 8  | Mennyire elégedett: Különleges<br>táplálkozási igények                      | VI_Etk_Etterem_8  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 9  | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                | VI_Etk_Etterem_9  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 10 | Mennyire elégedett:<br>Megközelíthetőség                                    | VI_Etk_HotelEtt_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |

|    |                                                                          |                   |             |                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Mennyire elégedett: Kiszolgálás                                          | VI_Etk_HotelEtt_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 12 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                         | VI_Etk_HotelEtt_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 13 | Mennyire elégedett: Étlap<br>(megfelel-e a nyelvezet)                    | VI_Etk_HotelEtt_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 14 | Mennyire elégedett: Választék<br>(megfelel-e a nemzetközi standardoknak) | VI_Etk_HotelEtt_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 15 | Mennyire elégedett: Tisztaság                                            | VI_Etk_HotelEtt_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 16 | Mennyire elégedett: Komfort                                              | VI_Etk_HotelEtt_7 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 17 | Mennyire elégedett: Különleges<br>táplálkozási igények                   | VI_Etk_HotelEtt_8 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 18 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                             | VI_Etk_HotelEtt_9 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 19 | Mennyire elégedett:<br>Megközelíthetőség                                 | VI_Etk_Ice_1      | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |

|    |                                                                          |              |             |                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | Mennyire elégedett: Kiszolgálás                                          | VI_Etk_Ice_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 20 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                         | VI_Etk_Ice_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 21 | Mennyire elégedett: Étlap<br>(megfelelő-e a nyelvzet)                    | VI_Etk_Ice_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 22 | Mennyire elégedett: Választék<br>(megfelel-e a nemzetközi standardoknak) | VI_Etk_Ice_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 23 | Mennyire elégedett: Tisztaság                                            | VI_Etk_Ice_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 24 | Mennyire elégedett: Komfort                                              | VI_Etk_Ice_7 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                       |
| 25 | Mennyire elégedett: Különleges<br>táplálkozási igények                   | VI_Etk_Ice_8 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 26 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                             | VI_Etk_Ice_9 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 27 | Mennyire elégedett:<br>Megközelíthetőség                                 | VI_Etk_Cuk_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 28 | Mennyire elégedett: Kiszolgálás                                          | VI_Etk_Cuk_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                       |

|                                                                       |                                                                                                                        |              |                   |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                       |                                                                                                                        |              |                   | 7777=Nem válaszolt                                                                                                                                                         |
| 29                                                                    | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                                                                       | VI_Etk_Cuk_3 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 30                                                                    | Mennyire elégedett: Étlap (megfelelő-e a nyelvezet)                                                                    | VI_Etk_Cuk_4 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 31                                                                    | Mennyire elégedett: Választék (megfelel-e a nemzetközi standardoknak)                                                  | VI_Etk_Cuk_5 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 32                                                                    | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                                                          | VI_Etk_Cuk_6 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 33                                                                    | Mennyire elégedett: Komfort                                                                                            | VI_Etk_Cuk_7 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 34                                                                    | Mennyire elégedett: Különleges táplálkozási igények                                                                    | VI_Etk_Cuk_8 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"                       |
| 35                                                                    | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | VI_Etk_Cuk_9 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>7777=Nem válaszolt |
| 36                                                                    | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | VI_Etk_10    | szöveges indoklás | *nincs kódolva                                                                                                                                                             |
| <b>VII. Rész: Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások értékelése</b> |                                                                                                                        |              |                   |                                                                                                                                                                            |
| 1                                                                     | Igénybe vette-e                                                                                                        | VII_Szor     | kategorikus       | 1="igen", 2="nem"                                                                                                                                                          |

|    |                                                                                 |                 |             |                                                                                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 52 | Összeségében mennyire elégedett?<br>Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának | VII_Szor_9      | kategorikus | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3= "Rosszabb, mint a amire számítottam"<br>4444=Nem válaszolt                              |
| 2  | SZÍNHÁZ: Mennyire elégedett:<br>Megközelíthetőség                               | VII_Szor_Szin_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 3  | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                                | VII_Szor_Szin_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 4  | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége                                       | VII_Szor_Szin_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 5  | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                   | VII_Szor_Szin_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 6  | Mennyire elégedett: Komfort                                                     | VII_Szor_Szin_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 7  | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                    | VII_Szor_Szin_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 8  | Mennyire elégedett: Attrakció                                                   | VII_Szor_Szin_7 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 9  | MOZI: Mennyire elégedett:<br>Megközelíthetőség                                  | VII_Szor_Moz_1  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |

|    |                                                  |                  |             |                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                 | VII_Szor_Moz_2   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 11 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége        | VII_Szor_Moz_3   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 12 | Mennyire elégedett: Tisztaság                    | VII_Szor_Moz_4   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 13 | Mennyire elégedett: Komfort                      | VII_Szor_Moz_5   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 14 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                     | VII_Szor_Moz_6   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elegedett" 2 = "inkabb nem elegedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 15 | Mennyire elégedett: Attrakció                    | VII_Szor_Moz_7   | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elegedett" 2 = "inkabb nem elegedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 16 | KIÁLLÍTÁS: Mennyire elégedett: Megközelíthetőség | VII_Szor_Kiall_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elegedett" 2 = "inkabb nem elegedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 17 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                 | VII_Szor_Kiall_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elegedett" 2 = "inkabb nem elegedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 18 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége        | VII_Szor_Kiall_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elegedett" 2 = "inkabb nem elegedett" 3 = "elegedett is meg nem is" 4 = "inkabb elegedett" 5 = "nagyon elegedett"<br>4444=Nem válaszolt |

|    |                                                 |                  |             |                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | Mennyire elégedett: Tisztaság                   | VII_Szor_Kiall_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 20 | Mennyire elégedett: Komfort                     | VII_Szor_Kiall_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 21 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                    | VII_Szor_Kiall_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 22 | Mennyire elégedett: Attrakció                   | VII_Szor_Kiall_7 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 23 | TÁNCKLUB: Mennyire elégedett: Megközelíthetőség | VII_Szor_Tanc_1  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 24 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                | VII_Szor_Tanc_2  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 25 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége       | VII_Szor_Tanc_3  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 26 | Mennyire elégedett: Tisztaság                   | VII_Szor_Tanc_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 27 | Mennyire elégedett: Komfort                     | VII_Szor_Tanc_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |

|    |                                               |                 |             |                                                                                                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 28 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                  | VII_Szor_Tanc_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 29 | Mennyire elégedett: Attrakció                 | VII_Szor_Tanc_7 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 30 | KÁVÉZÓ: Mennyire elégedett: Megközelíthetőség | VII_Szor_Kav_1  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 31 | Mennyire elégedett: Kommunikáció              | VII_Szor_Kav_2  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 32 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége     | VII_Szor_Kav_3  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 33 | Mennyire elégedett: Tisztaság                 | VII_Szor_Kav_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 34 | Mennyire elégedett: Komfort                   | VII_Szor_Kav_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 35 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                  | VII_Szor_Kav_6  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 36 | Mennyire elégedett: Attrakció                 | VII_Szor_Kav_7  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |

|    |                                                |                 |             |                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------|-----------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | MŰZEUM: Mennyire elégedett: Megközelíthetőség  | VII_Szor_Muz_1  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 38 | Mennyire elégedett: Kommunikáció               | VII_Szor_Muz_2  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 39 | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége      | VII_Szor_Muz_3  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 40 | Mennyire elégedett: Tisztaság                  | VII_Szor_Muz_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 41 | Mennyire elégedett: Komfort                    | VII_Szor_Muz_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 42 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                   | VII_Szor_Muz_6  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 43 | Mennyire elégedett: Attrakció                  | VII_Szor_Muz_7  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 44 | KONCERT: Mennyire elégedett: Megközelíthetőség | VII_Szor_Konc_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 45 | Mennyire elégedett: Kommunikáció               | VII_Szor_Konc_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |

|                                                           |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46                                                        | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége                                                                              | VII_Szor_Konc_3  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 47                                                        | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                                                          | VII_Szor_Konc_4  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 48                                                        | Mennyire elégedett: Komfort                                                                                            | VII_Szor_Konc_5  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 49                                                        | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | VII_Szor_Konc_6  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 50                                                        | Mennyire elégedett: Attrakció                                                                                          | VII_Szor_Konc_7  | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>4444=Nem válaszolt |
| 51                                                        | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | VII_Szor_8       | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                              |
| <b>VIII. Rész: Egészségügyi szolgáltatások értékelése</b> |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                            |
| 1                                                         | Igénybe vette-e                                                                                                        | VIII_Egesz       | kategorikus       | 1="igen", 2="nem"                                                                                                                                                          |
| 27                                                        | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának?                                          | VIII_Egesz_8     | kategorikus       | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"<br>5555=Nem válaszolt                               |
| 2                                                         | <b>1. VÁRATLAN MEGBETEGEDÉS</b><br>Mennyire elégedett: Ellátás                                                         | VIII_Egesz_Bet_1 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |

|    |                                                            |                  |             |                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Mennyire elégedett: Kedvesség                              | VIII_Egesz_Bet_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 4  | Mennyire elégedett: Kommunikáció                           | VIII_Egesz_Bet_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 5  | Mennyire elégedett: Tisztaság                              | VIII_Egesz_Bet_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 6  | Mennyire elégedett: Felszereltség                          | VIII_Egesz_Bet_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 7  | Mennyire elégedett: Ár/Érték                               | VIII_Egesz_Bet_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 8  | <b>2. BALESETI ELLÁTÁS:</b><br>Mennyire elégedett: Ellátás | VIII_Egesz_Bal_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 9  | Mennyire elégedett: Kedvesség                              | VIII_Egesz_Bal_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 10 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                           | VIII_Egesz_Bal_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 11 | Mennyire elégedett: Tisztaság                              | VIII_Egesz_Bal_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |

|    |                                                                   |                   |             |                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Mennyire elégedett: Felszereltség                                 | VIII_Egesz_Bal_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 13 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                      | VIII_Egesz_Bal_6  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 14 | <b>3. TERVEZETT ELLÁTÁS, KEZELÉS:</b> Mennyire elégedett: Ellátás | VIII_Egesz_Terv_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 15 | Mennyire elégedett: Kedvesség                                     | VIII_Egesz_Terv_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 16 | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                  | VIII_Egesz_Terv_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 17 | Mennyire elégedett: Tisztaság                                     | VIII_Egesz_Terv_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 18 | Mennyire elégedett: Felszereltség                                 | VIII_Egesz_Terv_5 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 19 | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                      | VIII_Egesz_Terv_6 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 20 | <b>4. FOGÁSZATI KEZELÉS:</b> Mennyire elégedett: Ellátás          | VIII_Egesz_Fog_1  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |

|                                                                     |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21                                                                  | Mennyire elégedett: Kedvesség                                                                                          | VIII_Egesz_Fog_2 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 22                                                                  | Mennyire elégedett: Kommunikáció                                                                                       | VIII_Egesz_Fog_3 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 23                                                                  | Mennyire elégedett: Tisztaság                                                                                          | VIII_Egesz_Fog_4 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 24                                                                  | Mennyire elégedett: Felszereltség                                                                                      | VIII_Egesz_Fog_5 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 25                                                                  | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | VIII_Egesz_Fog_6 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>5555=Nem válaszolt |
| 26                                                                  | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | VIII_Egesz_7     | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                                              |
| <b>IX. Rész: Konferenciával kapcsolatos szolgáltatás értékelése</b> |                                                                                                                        |                  |                   |                                                                                                                                                                            |
| 1                                                                   | Igénybe vette-e                                                                                                        | IX_Konf          | kategorikus       | 1="igen", 2="nem"                                                                                                                                                          |
| 2                                                                   | Mennyire elégedett: Szervezés                                                                                          | IX_Konf_1        | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt |
| 3                                                                   | Mennyire elégedett: Infrastruktúra                                                                                     | IX_Konf_2        | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt |

|                                                                              |                                                                                                                        |               |                     |                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4                                                                            | Mennyire elégedett: Komfort                                                                                            | IX_Konf_3     | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt  |
| 5                                                                            | Mennyire elégedett: Hasznosság                                                                                         | IX_Konf_4     | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt  |
| 6                                                                            | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | IX_Konf_5     | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt  |
| 7                                                                            | Mennyire elégedett: Kísérő program                                                                                     | IX_Konf_6     | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt  |
| 8                                                                            | Mennyire elégedett: Katering                                                                                           | IX_Konf_7     | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>3333=Nem válaszolt  |
| 9                                                                            | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | IX_Konf_8     | szöveges indoklás s | nincs kódolva                                                                                                                                                               |
| 10                                                                           | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának                                           | IX_Konf_9     | kategorikus         | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb mint, amire számítottam"<br>3333=Nem válaszolt                                |
| <b>X. Rész: Sport tevékenységgel/rendezvénnnyel kapcsolatos elégedettség</b> |                                                                                                                        |               |                     |                                                                                                                                                                             |
| 1                                                                            | Igénybe vette-e                                                                                                        | X_Sport       | kategorikus         | 1="igen" 2="nem"                                                                                                                                                            |
| 2                                                                            | Mennyire elégedett: Felszerelés                                                                                        | X_Sport_Akt_1 | kategorikus         | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |

|    |                                           |                |             |                                                                                                                                                                             |
|----|-------------------------------------------|----------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Mennyire elégedett: Személyzet kedvessége | X_Sport_Akt_2  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 4  | Mennyire elégedett: Kommunikáció          | X_Sport_Akt_3  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 5  | Mennyire elégedett: Öltöző tisztaság      | X_Sport_Akt_4  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 6  | Mennyire elégedett: Ár/Érték              | X_Sport_Akt_5  | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 7  | Mennyire elégedett: Jegyvásárlás          | X_Sport_Rend_1 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 8  | Mennyire elégedett: Személyzet            | X_Sport_Rend_2 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 9  | Mennyire elégedett: Kommunikáció          | X_Sport_Rend_3 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |
| 10 | Mennyire elégedett: Szervezés             | X_Sport_Rend_4 | kategorikus | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett"<br>11111=Nem válaszolt |

|                  |                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                                      |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                                      |
| 11               | Mennyire elégedett: Ár/Érték                                                                                           | X_Sport_Rend_5 | kategorikus       | 0 = "nem tudja 1 = "egyáltalán nem elégedett" 2 = "inkább nem elégedett" 3 = "elégedett is meg nem is" 4 = "inkább elégedett" 5 = "nagyon elégedett" |
| 12               | Milyen szolgáltatást hiányolt? Van-e valamilyen ajánlata a szolgáltatás fejlesztésével kapcsolatosan? Egyéb megjegyzés | X_Sport_6      | szöveges indoklás | nincs kódolva                                                                                                                                        |
| 13               | Összeségében mennyire elégedett? Megfeleltek a szolgáltatások az elvárásának                                           | X_Sport_7      | kategorikus       | 1 = "Azt kaptam, amire számítottam" 2 = "Jobbat kaptam, mint amire számítottam" 3 = "Rosszabb, mint amire számítottam"<br>11111=Nem válaszolt        |
| <b>XI. Egyéb</b> |                                                                                                                        |                |                   |                                                                                                                                                      |
| 1                | Hogyan értékeli „elégedettségét” összesítve                                                                            | XI_1           | kategorikus       | 1= „nagyon elégedetlen” 2=„elégedetlen” 3=„semleges” 4=„elégedett” 5=„ nagyon elégedett”<br>88=Nem válaszolt                                         |
| 2                | Ajánlá-e Debrecent                                                                                                     | XI_2           | kategorikus       | 1= „egyáltalán nem” 2=„ nem” 3=„ semleges” 4=„ ajánlana 5=„ nagyon ajánlana”<br>88=Nem válaszolt                                                     |

## 2. számú melléklet: STADA outputok

### ANALÍZIS

```
-----
log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
log type: text

.
. xi: mlogit szallas13 i.i_utas_2jav , rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)

Iteration 0:  log likelihood = -123.2863
Iteration 1:  log likelihood = -113.81992
Iteration 2:  log likelihood = -113.64429
Iteration 3:  log likelihood = -113.64315
Iteration 4:  log likelihood = -113.64315

Multinomial logistic regression                                Number of obs   =          128
                                                            LR chi2(6)      =          19.29
                                                            Prob > chi2     =          0.0037
Log likelihood = -113.64315                                    Pseudo R2       =          0.0782

-----
szallas13 |          RRR      Std. Err.      z    P>|z|      [95% Conf. Interval]
-----+-----
Jobbat kap~o |
_Ii_utas_2~2 |          1.12      .7805639      0.16  0.871      .2857514      4.38983
_Ii_utas_2~3 |          11.2      7.498266      3.61  0.000      3.015426     41.59942
_Ii_utas_2~4 |      2.191304      1.061705      1.62  0.105      .8477907     5.663915
-----+-----
Rosszabb k~i |
_Ii_utas_2~2 |          1.4      1.317574      0.36  0.721      .2213308     8.855523
_Ii_utas_2~3 |          8.75      7.505207      2.53  0.011      1.628922     47.00195
_Ii_utas_2~4 |      1.217391      .926492      0.26  0.796      .2739213     5.410465
-----+-----
(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

. xi: mlogit szallas13 i.i_utas_5, rrr
i.i_utas_5      _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)

Iteration 0:  log likelihood = -123.2863
Iteration 1:  log likelihood = -114.61685
Iteration 2:  log likelihood = -113.15471
Iteration 3:  log likelihood = -113.10412
Iteration 4:  log likelihood = -113.10342
Iteration 5:  log likelihood = -113.10342

Multinomial logistic regression                                Number of obs   =          128
                                                            LR chi2(4)      =          20.37
                                                            Prob > chi2     =          0.0004
Log likelihood = -113.10342                                    Pseudo R2       =          0.0826

-----
szallas13 |          RRR      Std. Err.      z    P>|z|      [95% Conf. Interval]
-----+-----
Jobbat kap~o |
_Ii_utas_5_3 |      1.604167      .7520568      1.01  0.313      .6400203     4.020733
_Ii_utas_5_4 |      2.651786      1.243196      2.08  0.038      1.057993     6.646518
-----+-----
Rosszabb k~i |
_Ii_utas_5_3 |      3.666667      4.617465      1.03  0.302      .3107033     43.271
_Ii_utas_5_4 |     28.28571     30.79202      3.07  0.002      3.349218    238.8861
-----+-----
(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

.
. xi: mlogit szallas13 i.i_utas_2jav i.i_utas_4 i.i_utas_5 i.i_utas_6, rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_4          _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
i.i_utas_5          _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_6          _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)

Iteration 0:  log likelihood = -122.2989
Iteration 1:  log likelihood = -86.89656
Iteration 2:  log likelihood = -81.212598
```

```

Iteration 3:  log likelihood =  -80.6429
Iteration 4:  log likelihood = -80.611639
Iteration 5:  log likelihood = -80.611442

```

```

Multinomial logistic regression      Number of obs   =      127
                                      LR chi2(18)        =      83.37
                                      Prob > chi2         =      0.0000
Log likelihood = -80.611442          Pseudo R2       =      0.3409

```

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~o |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_2~2 | 1.767144 | 1.506901  | 0.67  | 0.504 | .3322192 9.399811    |
| _Ii_utas_2~3 | 15.48541 | 12.85265  | 3.30  | 0.001 | 3.043956 78.77836    |
| _Ii_utas_2~4 | 1.089742 | .7547216  | 0.12  | 0.901 | .2804191 4.234865    |
| _Ii_utas_4_2 | .3788335 | .2837079  | -1.30 | 0.195 | .087294 1.644039     |
| _Ii_utas_4_3 | 7.928211 | 5.857092  | 2.80  | 0.005 | 1.863531 33.7298     |
| _Ii_utas_5_3 | 2.679883 | 1.809042  | 1.46  | 0.144 | .7137009 10.06272    |
| _Ii_utas_5_4 | 4.625594 | 3.121731  | 2.27  | 0.023 | 1.232272 17.36314    |
| _Ii_utas_6_2 | 3.591365 | 2.216691  | 2.07  | 0.038 | 1.071209 12.04051    |
| _Ii_utas_6_3 | .4213865 | .2741207  | -1.33 | 0.184 | .1177487 1.508013    |
| Rosszabb k~i |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_2~2 | 1.858562 | 2.638323  | 0.44  | 0.662 | .1150412 30.02622    |
| _Ii_utas_2~3 | 7.537241 | 8.348526  | 1.82  | 0.068 | .8597857 66.07461    |
| _Ii_utas_2~4 | .3748936 | .4031703  | -0.91 | 0.362 | .0455516 3.085405    |
| _Ii_utas_4_2 | 8.621502 | 7.764428  | 2.39  | 0.017 | 1.475708 50.36925    |
| _Ii_utas_4_3 | 5.106694 | 7.498157  | 1.11  | 0.267 | .2872902 90.77344    |
| _Ii_utas_5_3 | 3.337117 | 4.941932  | 0.81  | 0.416 | .1831589 60.80155    |
| _Ii_utas_5_4 | 31.96414 | 38.35901  | 2.89  | 0.004 | 3.042054 335.8607    |
| _Ii_utas_6_2 | .7997542 | .7027843  | -0.25 | 0.799 | .1428772 4.476619    |
| _Ii_utas_6_3 | .0419128 | .0559573  | -2.38 | 0.018 | .0030614 .5738208    |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

```

.
.
. xi: mlogit VI_Etk_11 i.i_utas_2jav i.i_utas_4 i.i_utas_5 i.i_utas_6 i.i_uta
> s_8 i.i_utas_10, rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_4          _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
i.i_utas_5          _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_6          _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
i.i_utas_8          _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
i.i_utas_10         _Ii_utas_10_1-4     (naturally coded; _Ii_utas_10_1 omitted)

```

```

Iteration 0:  log likelihood = -165.59754
Iteration 1:  log likelihood = -127.4573
Iteration 2:  log likelihood = -122.40111
Iteration 3:  log likelihood = -121.9485
Iteration 4:  log likelihood = -121.93093
Iteration 5:  log likelihood = -121.93088

```

```

Multinomial logistic regression      Number of obs   =      171
                                      LR chi2(30)        =      87.33
                                      Prob > chi2         =      0.0000
Log likelihood = -121.93088          Pseudo R2       =      0.2637

```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_2~2 | .6037315 | .4520982  | -0.67 | 0.500 | .1391331 2.619735    |
| _Ii_utas_2~3 | 5.954917 | 4.356615  | 2.44  | 0.015 | 1.419506 24.98126    |
| _Ii_utas_2~4 | 1.033791 | .6853495  | 0.05  | 0.960 | .2819232 3.790835    |
| _Ii_utas_4_2 | .5421225 | .34606    | -0.96 | 0.337 | .1551454 1.894331    |
| _Ii_utas_4_3 | 1.165087 | .6594835  | 0.27  | 0.787 | .3841897 3.533221    |
| _Ii_utas_5_3 | 1.151589 | .624953   | 0.26  | 0.795 | .3975221 3.336061    |
| _Ii_utas_5_4 | .2740064 | .1634489  | -2.17 | 0.030 | .0851151 .8820945    |
| _Ii_utas_6_2 | 2.148785 | 1.138229  | 1.44  | 0.149 | .7608594 6.068501    |
| _Ii_utas_6_3 | .6493613 | .3909526  | -0.72 | 0.473 | .1995328 2.113287    |
| _Ii_utas_8_3 | .5973642 | .5391565  | -0.57 | 0.568 | .1018543 3.503474    |
| _Ii_utas_8_5 | .4798181 | .3511034  | -1.00 | 0.316 | .1143448 2.013432    |
| _Ii_utas_8_7 | .4698152 | .3028199  | -1.17 | 0.241 | .1328264 1.661766    |
| _Ii_utas_1~2 | .8204906 | .5165408  | -0.31 | 0.753 | .2388904 2.818049    |
| _Ii_utas_1~3 | 1.062091 | .6745244  | 0.09  | 0.924 | .3058945 3.68767     |
| _Ii_utas_1~4 | .6068473 | .4862139  | -0.62 | 0.533 | .1262076 2.917918    |

Rosszabbat~z |

|              |          |          |       |       |          |          |
|--------------|----------|----------|-------|-------|----------|----------|
| _Ii_utas_2~2 | 4.305876 | 3.924934 | 1.60  | 0.109 | .7213832 | 25.70142 |
| _Ii_utas_2~3 | 1.454533 | 1.545387 | 0.35  | 0.724 | .1812815 | 11.67061 |
| _Ii_utas_2~4 | .7449441 | .736535  | -0.30 | 0.766 | .1072829 | 5.172693 |
| _Ii_utas_4_2 | .7128568 | .4528836 | -0.53 | 0.594 | .2052236 | 2.476152 |
| _Ii_utas_4_3 | .5619387 | .5554633 | -0.58 | 0.560 | .0809648 | 3.900155 |
| _Ii_utas_5_3 | .2176339 | .1737711 | -1.91 | 0.056 | .0455071 | 1.040815 |
| _Ii_utas_5_4 | .720897  | .4405823 | -0.54 | 0.592 | .2175976 | 2.388319 |
| _Ii_utas_6_2 | .3817785 | .2674347 | -1.37 | 0.169 | .0967269 | 1.50687  |
| _Ii_utas_6_3 | .8126076 | .5637092 | -0.30 | 0.765 | .2086406 | 3.164921 |
| _Ii_utas_8_3 | 29.74822 | 32.65203 | 3.09  | 0.002 | 3.460756 | 255.7119 |
| _Ii_utas_8_5 | .240127  | .2668769 | -1.28 | 0.199 | .0271905 | 2.120633 |
| _Ii_utas_8_7 | .1913753 | .1666984 | -1.90 | 0.058 | .0347091 | 1.055186 |
| _Ii_utas_1~2 | .2890022 | .2568599 | -1.40 | 0.163 | .0506254 | 1.649809 |
| _Ii_utas_1~3 | .0946119 | .1253845 | -1.78 | 0.075 | .0070452 | 1.270577 |
| _Ii_utas_1~4 | 10.95009 | 9.0948   | 2.88  | 0.004 | 2.149989 | 55.76978 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

.

|                    |       |         |        |  |
|--------------------|-------|---------|--------|--|
| . tab xi_1         |       |         |        |  |
| Hogyan értékeli    |       |         |        |  |
| „elégedettségét”   |       |         |        |  |
| összesítve         | Freq. | Percent | Cum.   |  |
| Nagyon elégedetlen | 6     | 3.49    | 3.49   |  |
| Elégedetlen        | 14    | 8.14    | 11.63  |  |
| Semleges           | 69    | 40.12   | 51.74  |  |
| Elégedett          | 59    | 34.30   | 86.05  |  |
| Nagyon elégedett   | 24    | 13.95   | 100.00 |  |
| Total              | 172   | 100.00  |        |  |

. tab xi\_2

|                 |       |         |        |
|-----------------|-------|---------|--------|
| Ajánlaná-e      |       |         |        |
| Debrecent       | Freq. | Percent | Cum.   |
| Egyáltalán nem  | 9     | 5.23    | 5.23   |
| Nem             | 19    | 11.05   | 16.28  |
| Semleges        | 73    | 42.44   | 58.72  |
| Ajánlaná        | 50    | 29.07   | 87.79  |
| Nagyon ajánlaná | 21    | 12.21   | 100.00 |
| Total           | 172   | 100.00  |        |

. tab xi\_1 i\_utas\_2

|                    |       |              |       |       |       |
|--------------------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| Hogyan értékeli    |       |              |       |       |       |
| „elégedettségét”   |       |              |       |       |       |
| összesítve         |       | Korcsoportok |       |       |       |
|                    | 21-30 | 31-40        | 41-50 | 51-60 | Total |
| Nagyon elégedetlen | 1     | 0            | 2     | 3     | 6     |
| Elégedetlen        | 13    | 1            | 0     | 0     | 14    |
| Semleges           | 26    | 12           | 11    | 9     | 69    |
| Elégedett          | 19    | 8            | 12    | 12    | 59    |
| Nagyon elégedett   | 5     | 3            | 5     | 6     | 24    |
| Total              | 64    | 24           | 30    | 30    | 172   |

|                    |            |       |
|--------------------|------------|-------|
| Hogyan értékeli    | Korcsoport |       |
| „elégedettségét”   | ok         |       |
| összesítve         | >60        | Total |
| Nagyon elégedetlen | 0          | 6     |
| Elégedetlen        | 0          | 14    |
| Semleges           | 11         | 69    |
| Elégedett          | 8          | 59    |
| Nagyon elégedett   | 5          | 24    |
| Total              | 24         | 172   |

. tab xi\_1 i\_utas\_2jav

|                    |       |              |       |       |       |
|--------------------|-------|--------------|-------|-------|-------|
| Hogyan értékeli    |       |              |       |       |       |
| „elégedettségét”   |       |              |       |       |       |
| összesítve         |       | Korcsoportok |       |       |       |
|                    | 18-30 | 31-40        | 41-50 | 51-60 | Total |
| Nagyon elégedetlen | 1     | 0            | 2     | 3     | 6     |

|                  |    |    |    |    |     |
|------------------|----|----|----|----|-----|
| Elégedetlen      | 13 | 1  | 0  | 0  | 14  |
| Semleges         | 26 | 12 | 11 | 20 | 69  |
| Elégedett        | 19 | 8  | 12 | 20 | 59  |
| Nagyon elégedett | 5  | 3  | 5  | 11 | 24  |
| Total            | 64 | 24 | 30 | 54 | 172 |

. tab xi\_1 i\_utas\_1

|                                             |       |    |       |
|---------------------------------------------|-------|----|-------|
| Hogyan értékeli „elégedettségét” összesítve | Nem   |    |       |
|                                             | Férfi | Nő | Total |
| Nagyon elégedetlen                          | 2     | 4  | 6     |
| Elégedetlen                                 | 6     | 8  | 14    |
| Semleges                                    | 50    | 19 | 69    |
| Elégedett                                   | 34    | 25 | 59    |
| Nagyon elégedett                            | 16    | 8  | 24    |
| Total                                       | 108   | 64 | 172   |

. tab I\_Utas\_3

|                            |       |         |        |
|----------------------------|-------|---------|--------|
| Nemzetiség                 | Freq. | Percent | Cum.   |
| Brit+egy kanadai           | 240   | 80.27   | 80.27  |
| Ázsiai+Ausztrál+Új-Zelandi | 15    | 5.02    | 85.28  |
| Európai                    | 37    | 12.37   | 97.66  |
| Afrikai                    | 7     | 2.34    | 100.00 |
| Total                      | 299   | 100.00  |        |

. tab xi\_1 I\_Utas\_3

|                                             |            |          |         |         |       |
|---------------------------------------------|------------|----------|---------|---------|-------|
| Hogyan értékeli „elégedettségét” összesítve | Nemzetiség |          |         |         |       |
|                                             | Brit+egy   | Ázsiai+A | Európai | Afrikai | Total |
| Nagyon elégedetlen                          | 5          | 1        | 0       | 0       | 6     |
| Elégedetlen                                 | 8          | 0        | 6       | 0       | 14    |
| Semleges                                    | 59         | 1        | 9       | 0       | 69    |
| Elégedett                                   | 49         | 2        | 4       | 4       | 59    |
| Nagyon elégedett                            | 22         | 1        | 0       | 1       | 24    |
| Total                                       | 143        | 5        | 19      | 5       | 172   |

. tab xi\_1 i\_utas\_1 ,chi2

|                                             |       |    |       |
|---------------------------------------------|-------|----|-------|
| Hogyan értékeli „elégedettségét” összesítve | Nem   |    |       |
|                                             | Férfi | Nő | Total |
| Nagyon elégedetlen                          | 2     | 4  | 6     |
| Elégedetlen                                 | 6     | 8  | 14    |
| Semleges                                    | 50    | 19 | 69    |
| Elégedett                                   | 34    | 25 | 59    |
| Nagyon elégedett                            | 16    | 8  | 24    |
| Total                                       | 108   | 64 | 172   |

Pearson chi2(4) = 8.2003 Pr = 0.085

. tab xi\_1 i\_utas\_2jav ,chi2

|                                             |              |       |       |       |       |
|---------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|
| Hogyan értékeli „elégedettségét” összesítve | Korcsoportok |       |       |       |       |
|                                             | 18-30        | 31-40 | 41-50 | 51-60 | Total |
| Nagyon elégedetlen                          | 1            | 0     | 2     | 3     | 6     |
| Elégedetlen                                 | 13           | 1     | 0     | 0     | 14    |
| Semleges                                    | 26           | 12    | 11    | 20    | 69    |
| Elégedett                                   | 19           | 8     | 12    | 20    | 59    |
| Nagyon elégedett                            | 5            | 3     | 5     | 11    | 24    |

```

-----+-----+-----+-----+-----+
Total |      64      24      30      54 |      172

Pearson chi2(12) = 27.1304   Pr = 0.007

. tab xi_1 I_Utas_3,chi2

Hogyan értékeli |
„elégedettségét” |
összesítve | Nemzetiség
            | Brit+egy  Ázsiai+A  Európai  Afrikai | Total
-----+-----+-----+-----+-----+
Nagyon elégedetlen |      5      1      0      0 |      6
Elégedetlen |      8      0      6      0 |     14
Semleges |     59      1      9      0 |     69
Elégedett |     49      2      4      4 |     59
Nagyon elégedett |     22      1      0      1 |     24
-----+-----+-----+-----+-----+
Total |     143      5     19      5 |     172

Pearson chi2(12) = 29.5143   Pr = 0.003

. tab xi_1 i_utas_4 ,chi2

Hogyan értékeli |
„elégedettségét” |
összesítve | Lakhely típusa
            | Város  Főváros  Falu | Total
-----+-----+-----+-----+-----+
Nagyon elégedetlen |      1      5      0 |      6
Elégedetlen |     13      1      0 |     14
Semleges |     41      9     19 |     69
Elégedett |     35     10     14 |     59
Nagyon elégedett |      8      1     15 |     24
-----+-----+-----+-----+-----+
Total |     98     26     48 |     172

Pearson chi2(8) = 44.8944   Pr = 0.000

. tab xi_1 i_utas_5 ,chi2

Hogyan értékeli |
„elégedettségét” |
összesítve | Utazás gyakorisága
            | Hetente/h  1-2 alkal  3-6 alkal | Total
-----+-----+-----+-----+-----+
Nagyon elégedetlen |      0      0      6 |      6
Elégedetlen |      5      3      6 |     14
Semleges |     14     22     33 |     69
Elégedett |     13     13     33 |     59
Nagyon elégedett |     12      3      9 |     24
-----+-----+-----+-----+-----+
Total |     44     41     87 |     172

Pearson chi2(8) = 17.7612   Pr = 0.023

. tab xi_1 i_utas_6 ,chi2

Hogyan értékeli |
„elégedettségét” |
összesítve | Utazás típusa
            | Egyedül é  Családdal  Baráttal | Total
-----+-----+-----+-----+-----+
Nagyon elégedetlen |      3      3      0 |      6
Elégedetlen |      5      0      9 |     14
Semleges |     29     12     28 |     69
Elégedett |     29     14     16 |     59
Nagyon elégedett |      3     18      3 |     24
-----+-----+-----+-----+-----+
Total |     69     47     56 |     172

Pearson chi2(8) = 44.8761   Pr = 0.000

. tab xi_1 i_utas_7 ,chi2

Hogyan értékeli |
„elégedettségét” |
összesítve | Utazás módja
            | Egyéni  Szervezet | Total
-----+-----+-----+-----+-----+
Nagyon elégedetlen |      6      0 |      6
Elégedetlen |     14      0 |     14
Semleges |     57     12 |     69
Elégedett |     53      6 |     59

```

|                  |     |    |     |
|------------------|-----|----|-----|
| Nagyon elégedett | 24  | 0  | 24  |
| Total            | 154 | 18 | 172 |

Pearson chi2(4) = 8.6810 Pr = 0.070

. tab xi\_1 i\_utas\_8 ,chi2

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | Utazás motivációja |           |           |         | Total |
|---------------------------------------------------|--------------------|-----------|-----------|---------|-------|
|                                                   | Privát ut          | Egészségü | Üzleti ut | Tanulás |       |
| Nagyon elégedetlen                                | 0                  | 5         | 0         | 1       | 6     |
| Elégedetlen                                       | 8                  | 0         | 0         | 6       | 14    |
| Semleges                                          | 21                 | 3         | 18        | 27      | 69    |
| Elégedett                                         | 30                 | 3         | 8         | 18      | 59    |
| Nagyon elégedett                                  | 19                 | 0         | 1         | 4       | 24    |
| Total                                             | 78                 | 11        | 27        | 56      | 172   |

Pearson chi2(12) = 85.4202 Pr = 0.000

. tab xi\_1 i\_utas\_9 ,chi2

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | Miért döntött úgy, hogy Debrecenbe utazik? |           |        |           | Total |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|--------|-----------|-------|
|                                                   | Véletlen                                   | Utazási i | Reklám | Ismerős a |       |
| Nagyon elégedetlen                                | 0                                          | 0         | 0      | 5         | 6     |
| Elégedetlen                                       | 0                                          | 0         | 1      | 8         | 14    |
| Semleges                                          | 0                                          | 10        | 4      | 16        | 69    |
| Elégedett                                         | 4                                          | 6         | 3      | 14        | 59    |
| Nagyon elégedett                                  | 0                                          | 1         | 0      | 10        | 24    |
| Total                                             | 4                                          | 17        | 8      | 53        | 172   |

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | Miért döntött úgy,<br>hogy Debrecenbe<br>utazik? |       | Total |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------|-------|
|                                                   | Bejárt és                                        | Egyéb |       |
| Nagyon elégedetlen                                | 0                                                | 1     | 6     |
| Elégedetlen                                       | 0                                                | 5     | 14    |
| Semleges                                          | 0                                                | 39    | 69    |
| Elégedett                                         | 0                                                | 32    | 59    |
| Nagyon elégedett                                  | 2                                                | 11    | 24    |
| Total                                             | 2                                                | 88    | 172   |

Pearson chi2(20) = 40.4327 Pr = 0.004

. tab xi\_1 i\_utas\_10 ,chi2

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | Hányadik alkalommal jár Debrecenben? |           |           |           | Total |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-------|
|                                                   | Első                                 | 2-3 alkal | Több, min | Rendszere |       |
| Nagyon elégedetlen                                | 3                                    | 1         | 1         | 1         | 6     |
| Elégedetlen                                       | 7                                    | 3         | 1         | 3         | 14    |
| Semleges                                          | 37                                   | 9         | 12        | 11        | 69    |
| Elégedett                                         | 29                                   | 10        | 8         | 12        | 59    |
| Nagyon elégedett                                  | 12                                   | 3         | 6         | 3         | 24    |
| Total                                             | 88                                   | 26        | 28        | 30        | 172   |

Pearson chi2(12) = 3.9531 Pr = 0.984

. tab xi\_1 naptolt ,chi2

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | napolt |    |    | Total |
|---------------------------------------------------|--------|----|----|-------|
|                                                   | 2      | 3  | 4  |       |
| Nagyon elégedetlen                                | 1      | 1  | 4  | 6     |
| Elégedetlen                                       | 4      | 5  | 5  | 14    |
| Semleges                                          | 5      | 16 | 15 | 36    |
| Elégedett                                         | 13     | 26 | 14 | 53    |
| Nagyon elégedett                                  | 3      | 14 | 6  | 23    |

Total | 26 62 44 | 132

Pearson chi2(8) = 8.8412 Pr = 0.356

```
. save "D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta", replace
file D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta saved
```

```
. log close
log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
log type: text
closed on: 23 Sep 2017, 09:14:46
```

```
log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
log type: text
```

```
. use "D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta", clear
```

```
. tab xi_1
```

| Hogyan értékeli<br>„elégedettségét”<br>összesítve | Freq. | Percent | Cum.   |
|---------------------------------------------------|-------|---------|--------|
| Nagyon elégedetlen                                | 6     | 3.49    | 3.49   |
| Elégedetlen                                       | 14    | 8.14    | 11.63  |
| Semleges                                          | 69    | 40.12   | 51.74  |
| Elégedett                                         | 59    | 34.30   | 86.05  |
| Nagyon elégedett                                  | 24    | 13.95   | 100.00 |
| Total                                             | 172   | 100.00  |        |

```
. tab xi_2
```

| Ajánlaná-e<br>Debrecen | Freq. | Percent | Cum.   |
|------------------------|-------|---------|--------|
| Egyáltalán nem         | 9     | 5.23    | 5.23   |
| Nem                    | 19    | 11.05   | 16.28  |
| Semleges               | 73    | 42.44   | 58.72  |
| Ajánlaná               | 50    | 29.07   | 87.79  |
| Nagyon ajánlaná        | 21    | 12.21   | 100.00 |
| Total                  | 172   | 100.00  |        |

```
. tab i_utas_1 iii_repter_9
```

| Nem   | Azt kapta | Jobbat ka | Roszzabb, | Total |
|-------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Férfi | 149       | 14        | 25        | 188   |
| Nő    | 79        | 6         | 26        | 111   |
| Total | 228       | 20        | 51        | 299   |

```
. tab i_utas_1 iii_repter_9,chi2
```

| Nem   | Azt kapta | Jobbat ka | Roszzabb, | Total |
|-------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Férfi | 149       | 14        | 25        | 188   |
| Nő    | 79        | 6         | 26        | 111   |
| Total | 228       | 20        | 51        | 299   |

Pearson chi2(2) = 5.2281 Pr = 0.073

```
. tab iii_repter_9 i_utas_1,chi2
```

```
Összeségében mennyire |
elégedett? |
Megfeleltek a |
szolgáltatások az | Nem
```

| elvárásának?          | Férfi | Nő  | Total |
|-----------------------|-------|-----|-------|
| Azt kaptam, amire szá | 149   | 79  | 228   |
| Jobbat kaptam, mint a | 14    | 6   | 20    |
| Roszbabb, mint amire  | 25    | 26  | 51    |
| Total                 | 188   | 111 | 299   |

Pearson chi2(2) = 5.2281 Pr = 0.073

```
. display (26/79)*(149/25)
1.961519
```

```
. tab iii_repter_9 i_utas_1,chi2
```

Összeségében mennyire |  
 elégedett? |  
 Megfeleltek a |  
 szolgáltatások az |  
 elvárásának? |

|                       | Nem   |     | Total |
|-----------------------|-------|-----|-------|
|                       | Férfi | Nő  |       |
| Azt kaptam, amire szá | 149   | 79  | 228   |
| Jobbat kaptam, mint a | 14    | 6   | 20    |
| Roszbabb, minr amire  | 25    | 26  | 51    |
| Total                 | 188   | 111 | 299   |

Pearson chi2(2) = 5.2281 Pr = 0.073

```
. display (26/79)*(149/25)
1.961519
```

```
. save "D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta", replace
file D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta saved
```

```
. log close
log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
log type: text
closed on: 23 Sep 2017, 11:23:41
```

```
log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
log type: text
opened on: 23 Sep 2017, 14:25:32
```

```
. use "D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_22_dta.dta", clear
```

## . \*Kereszt táblás elemzések\*

```
. tab i_utas_1 i_utas_6,chi2
```

| Nem   | Utazás típusa |           |          | Total |
|-------|---------------|-----------|----------|-------|
|       | Egyedül é     | Családdal | Baráttal |       |
| Férfi | 71            | 45        | 72       | 188   |
| Nő    | 45            | 35        | 30       | 110   |
| Total | 116           | 80        | 102      | 298   |

Pearson chi2(2) = 4.2465 Pr = 0.120

```
. tab i_utas_1 i_utas_8,chi2
```

| Nem   | Utazás motivációja |           |           |         | Total |
|-------|--------------------|-----------|-----------|---------|-------|
|       | Privát ut          | Egészségü | Üzleti ut | Tanulás |       |
| Férfi | 80                 | 10        | 49        | 49      | 188   |
| Nő    | 47                 | 14        | 11        | 39      | 111   |
| Total | 127                | 24        | 60        | 88      | 299   |

Pearson chi2(3) = 15.6532 Pr = 0.001

```
. tab i_utas_1 i_utas_8
```

```
| Utazás motivációja
```

| Nem   | Privát ut | Egészségü | Üzleti ut | Tanulás | Total |
|-------|-----------|-----------|-----------|---------|-------|
| Férfi | 80        | 10        | 49        | 49      | 188   |
| Nő    | 47        | 14        | 11        | 39      | 111   |
| Total | 127       | 24        | 60        | 88      | 299   |

. tab i\_utas\_1 i\_utas\_7

| Nem   | Utazás módja |           | Total |
|-------|--------------|-----------|-------|
|       | Egyéni       | Szervezet |       |
| Férfi | 172          | 16        | 188   |
| Nő    | 102          | 9         | 111   |
| Total | 274          | 25        | 299   |

. tab i\_utas\_1 i\_utas\_7,chi2

| Nem   | Utazás módja |           | Total |
|-------|--------------|-----------|-------|
|       | Egyéni       | Szervezet |       |
| Férfi | 172          | 16        | 188   |
| Nő    | 102          | 9         | 111   |
| Total | 274          | 25        | 299   |

Pearson chi2(1) = 0.0148 Pr = 0.903

. tab i\_utas\_8 i\_utas\_11

| Utazás motivációja   |    | Hány napot töltött a városban |         |         | Total |
|----------------------|----|-------------------------------|---------|---------|-------|
|                      |    | Átutazó                       | 1-2 nap | 3-7 nap |       |
| VFR                  | 17 | 21                            | 61      | 127     |       |
| Egészségügyi kezelés |    | 1                             | 6       | 9       | 24    |
| Üzleti utazás        |    | 37                            | 20      | 1       | 60    |
| Tanulás              |    | 22                            | 4       | 19      | 88    |
| Total                |    | 77                            | 51      | 90      | 299   |

| Utazás motivációja   |    | Hány napot töltött a városban |       | Total |
|----------------------|----|-------------------------------|-------|-------|
|                      |    | Több, min                     | Egyéb |       |
| VFR                  | 28 | 0                             | 127   |       |
| Egészségügyi kezelés |    | 8                             | 0     | 24    |
| Üzleti utazás        |    | 2                             | 0     | 60    |
| Tanulás              |    | 23                            | 20    | 88    |
| Total                |    | 61                            | 20    | 299   |

. tab i\_utas\_8 naptolt

| Utazás motivációja   |    | napolt |    |     | Total |
|----------------------|----|--------|----|-----|-------|
|                      |    | 2      | 3  | 4   |       |
| VFR                  | 21 | 61     | 28 | 110 |       |
| Egészségügyi kezelés |    | 6      | 9  | 8   | 23    |
| Üzleti utazás        |    | 20     | 1  | 2   | 23    |
| Tanulás              |    | 4      | 19 | 43  | 66    |
| Total                |    | 51     | 90 | 81  | 222   |

. tab i\_utas\_8 naptolt,chi2

| Utazás motivációja   |    | napolt |    |     | Total |
|----------------------|----|--------|----|-----|-------|
|                      |    | 2      | 3  | 4   |       |
| VFR                  | 21 | 61     | 28 | 110 |       |
| Egészségügyi kezelés |    | 6      | 9  | 8   | 23    |
| Üzleti utazás        |    | 20     | 1  | 2   | 23    |
| Tanulás              |    | 4      | 19 | 43  | 66    |
| Total                |    | 51     | 90 | 81  | 222   |

Pearson chi2(6) = 89.1693 Pr = 0.000

. tab v\_szallas\_1

| Hol szállt meg<br>Debrecenben | Freq. | Percent | Cum.   |
|-------------------------------|-------|---------|--------|
| Hotel                         | 110   | 51.64   | 51.64  |
| Magánszállás                  | 103   | 48.36   | 100.00 |
| Total                         | 213   | 100.00  |        |

. tab i\_utas\_8 v\_szallas\_1

| Utazás motivációja   | Hol szállt meg<br>Debrecenben |       | Total |
|----------------------|-------------------------------|-------|-------|
|                      | Hotel                         | egyéb |       |
| VFR                  | 46                            | 58    | 104   |
| Egészségügyi kezelés | 22                            | 1     | 23    |
| Üzleti utazás        | 20                            | 2     | 22    |
| Tanulás              | 22                            | 42    | 64    |
| Total                | 110                           | 103   | 213   |

. tab i\_utas\_8 v\_szallas\_1,chi2

| Utazás motivációja   | Hol szállt meg<br>Debrecenben |       | Total |
|----------------------|-------------------------------|-------|-------|
|                      | Hotel                         | Egyéb |       |
| VFR                  | 46                            | 58    | 104   |
| Egészségügyi kezelés | 22                            | 1     | 23    |
| Üzleti utazás        | 20                            | 2     | 22    |
| Tanulás              | 22                            | 42    | 64    |
| Total                | 110                           | 103   | 213   |

Pearson chi2(3) = 41.3504 Pr = 0.000

. tab naptolt v\_szallas\_1

| naptolt | Hol szállt meg<br>Debrecenben |           | Total |
|---------|-------------------------------|-----------|-------|
|         | Hotel                         | Magánszál |       |
| 2       | 37                            | 11        | 48    |
| 3       | 55                            | 32        | 87    |
| 4       | 17                            | 60        | 77    |
| Total   | 109                           | 103       | 212   |

. tab naptolt v\_szallas\_1,chi2

| naptolt | Hol szállt meg<br>Debrecenben |           | Total |
|---------|-------------------------------|-----------|-------|
|         | Hotel                         | Magánszál |       |
| 2       | 37                            | 11        | 48    |
| 3       | 55                            | 32        | 87    |
| 4       | 17                            | 60        | 77    |
| Total   | 109                           | 103       | 212   |

Pearson chi2(2) = 44.0422 Pr = 0.000

# 1. Logisztikus regresszió

. xi:mlogit iii\_repter\_9 i.i\_utas\_1  
i.i\_utas\_1 \_Ii\_utas\_1\_1-2 (naturally coded; \_Ii\_utas\_1\_1 omitted)

Iteration 0: log likelihood = -206.10407  
Iteration 1: log likelihood = -203.59173  
Iteration 2: log likelihood = -203.5548  
Iteration 3: log likelihood = -203.5548

```

Multinomial logistic regression
Log likelihood = -203.5548
Number of obs = 299
LR chi2(2) = 5.10
Prob > chi2 = 0.0781
Pseudo R2 = 0.0124

```

| iii_repter_9 | Coef.     | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |           |
|--------------|-----------|-----------|-------|-------|----------------------|-----------|
| Jobbat kap~t |           |           |       |       |                      |           |
| _Ii_utas_1_2 | -.2127994 | .50741    | -0.42 | 0.675 | -1.207305            | .7817059  |
| _cons        | -2.364889 | .2795353  | -8.46 | 0.000 | -2.912768            | -1.81701  |
| Roszzabb, ~m |           |           |       |       |                      |           |
| _Ii_utas_1_2 | .6737192  | .3127797  | 2.15  | 0.031 | .0606821             | 1.286756  |
| _cons        | -1.78507  | .2161282  | -8.26 | 0.000 | -2.208674            | -1.361467 |

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. xi:mlogit iii_repter_9 i.i_utas_1,rrr
i.i_utas_1 _Ii_utas_1_1-2 (naturally coded; _Ii_utas_1_1 omitted)

```

```

Iteration 0: log likelihood = -206.10407
Iteration 1: log likelihood = -203.59173
Iteration 2: log likelihood = -203.5548
Iteration 3: log likelihood = -203.5548

```

```

Multinomial logistic regression
Log likelihood = -203.5548
Number of obs = 299
LR chi2(2) = 5.10
Prob > chi2 = 0.0781
Pseudo R2 = 0.0124

```

| iii_repter_9 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_1_2 | .8083183 | .4101487  | -0.42 | 0.675 | .2990021             | 2.185197 |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_1_2 | 1.961519 | .6135234  | 2.15  | 0.031 | 1.062561             | 3.621022 |

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. xi:mlogit iii_repter_9 i.i_utas_2jav,rrr
i.i_utas_2jav _Ii_utas_2j_1-4 (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)

```

```

Iteration 0: log likelihood = -206.10407
Iteration 1: log likelihood = -196.56411
Iteration 2: log likelihood = -193.93885
Iteration 3: log likelihood = -193.89745
Iteration 4: log likelihood = -193.89741

```

```

Multinomial logistic regression
Log likelihood = -193.89741
Number of obs = 299
LR chi2(6) = 24.41
Prob > chi2 = 0.0004
Pseudo R2 = 0.0592

```

| iii_repter_9 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.004348 | .7569741  | 0.01  | 0.995 | .229264              | 4.399794 |
| _Ii_utas_2~3 | 3.974194 | 2.418207  | 2.27  | 0.023 | 1.205902             | 13.09742 |
| _Ii_utas_2~4 | .8324324 | .5746199  | -0.27 | 0.790 | .2151656             | 3.220513 |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | .4184783 | .1828784  | -1.99 | 0.046 | .1777014             | .9854962 |
| _Ii_utas_2~3 | .2328629 | .1490739  | -2.28 | 0.023 | .0664017             | .8166226 |
| _Ii_utas_2~4 | .2601351 | .111206   | -3.15 | 0.002 | .1125424             | .6012872 |

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. xi:mlogit iii_repter_9 i.i_utas_5,rrr
i.i_utas_5 _Ii_utas_5_2-4 (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)

```

```

Iteration 0: log likelihood = -206.10407
Iteration 1: log likelihood = -198.95308

```

Iteration 2: log likelihood = -198.76059  
 Iteration 3: log likelihood = -198.76036

Multinomial logistic regression      Number of obs    =        299  
                                                  LR chi2(4)        =        14.69  
                                                  Prob > chi2       =        0.0054  
 Log likelihood = -198.76036            Pseudo R2        =        0.0356

| iii_repter_9 | RRR      | Std. Err. | z    | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | 4.061538 | 2.735163  | 2.08 | 0.037 | 1.08509              | 15.20252 |
| _Ii_utas_5_4 | 1.582418 | 1.146429  | 0.63 | 0.526 | .3825101             | 6.54635  |
| Rosszabb, ~m |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | 3.6      | 1.580453  | 2.92 | 0.004 | 1.522693             | 8.511235 |
| _Ii_utas_5_4 | 1.681319 | .7680892  | 1.14 | 0.255 | .6867353             | 4.116335 |

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
. xi:mlogit iii_repter_9 i.i_utas_8,rrr
i.i_utas_8        _Ii_utas_8_1-7        (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
```

Iteration 0: log likelihood = -206.10407  
 Iteration 1: log likelihood = -198.5689  
 Iteration 2: log likelihood = -197.55203  
 Iteration 3: log likelihood = -197.5368  
 Iteration 4: log likelihood = -197.53679

Multinomial logistic regression      Number of obs    =        299  
                                                  LR chi2(6)        =        17.13  
                                                  Prob > chi2       =        0.0088  
 Log likelihood = -197.53679            Pseudo R2        =        0.0416

| iii_repter_9 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_8_3 | 1.810526 | 1.165309  | 0.92  | 0.356 | .5127977             | 6.392395 |
| _Ii_utas_8_5 | .7020408 | .4339249  | -0.57 | 0.567 | .2090464             | 2.357665 |
| _Ii_utas_8_7 | .2324324 | .1837746  | -1.85 | 0.065 | .04935               | 1.094728 |
| Rosszabb, ~m |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_8_3 | .1460102 | .152894   | -1.84 | 0.066 | .0187521             | 1.136882 |
| _Ii_utas_8_5 | .3963134 | .1803776  | -2.03 | 0.042 | .1624142             | .9670602 |
| _Ii_utas_8_7 | .4498692 | .1687656  | -2.13 | 0.033 | .2156569             | .9384458 |

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
. xi:mlogit iii_repter_9 i.i_utas_1 i.i_utas_2jav i.i_utas_5 i.i_utas_8,rrr
i.i_utas_1        _Ii_utas_1_1-2        (naturally coded; _Ii_utas_1_1 omitted)
i.i_utas_2jav     _Ii_utas_2j_1-4        (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_5        _Ii_utas_5_2-4        (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_8        _Ii_utas_8_1-7        (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
```

Iteration 0: log likelihood = -206.10407  
 Iteration 1: log likelihood = -181.39192  
 Iteration 2: log likelihood = -175.85071  
 Iteration 3: log likelihood = -175.75481  
 Iteration 4: log likelihood = -175.75454

Multinomial logistic regression      Number of obs    =        299  
                                                  LR chi2(18)       =        60.70  
                                                  Prob > chi2       =        0.0000  
 Log likelihood = -175.75454            Pseudo R2        =        0.1473

| iii_repter_9 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_1_2 | .8486332 | .4723633  | -0.29 | 0.768 | .285054              | 2.526463 |
| _Ii_utas_2~2 | .764805  | .622445   | -0.33 | 0.742 | .155164              | 3.769732 |
| _Ii_utas_2~3 | 2.93923  | 2.041776  | 1.55  | 0.121 | .7532426             | 11.46918 |
| _Ii_utas_2~4 | .4363842 | .3651285  | -0.99 | 0.322 | .0846559             | 2.249472 |
| _Ii_utas_5_3 | 4.480521 | 3.168987  | 2.12  | 0.034 | 1.120186             | 17.9212  |
| _Ii_utas_5_4 | 1.460086 | 1.125053  | 0.49  | 0.623 | .3224738             | 6.610929 |
| _Ii_utas_8_3 | 3.703356 | 2.994676  | 1.62  | 0.105 | .759069              | 18.06798 |

|              |          |          |       |       |          |          |
|--------------|----------|----------|-------|-------|----------|----------|
| _Ii_utas_8_5 | .5272833 | .3720998 | -0.91 | 0.364 | .1322384 | 2.102473 |
| _Ii_utas_8_7 | .2858304 | .2357156 | -1.52 | 0.129 | .0567739 | 1.439025 |

---

```

Rosszabb, ~m |
_Ii_utas_1_2 | 2.281999 .8045204 2.34 0.019 1.143468 4.554148
_Ii_utas_2~2 | .286809 .1476309 -2.43 0.015 .10458 .7865691
_Ii_utas_2~3 | .1669097 .1172377 -2.55 0.011 .0421304 .6612522
_Ii_utas_2~4 | .2337954 .1117858 -3.04 0.002 .0915897 .5967951
_Ii_utas_5_3 | 3.437064 1.611629 2.63 0.008 1.371076 8.616155
_Ii_utas_5_4 | 1.528658 .7427803 0.87 0.382 .5898048 3.961979
_Ii_utas_8_3 | .2475391 .2754634 -1.25 0.210 .0279525 2.192135
_Ii_utas_8_5 | .9631134 .5161991 -0.07 0.944 .3368679 2.753564
_Ii_utas_8_7 | .3198082 .1306431 -2.79 0.005 .1436051 .7122118

```

(Outcome iii\_repter\_9==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. predict va1 va2 va3
(option p assumed; predicted probabilities)

```

```

. sum va*

```

| Variable | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min      | Max      |
|----------|-----|----------|-----------|----------|----------|
| va1      | 299 | .7625418 | .1562579  | .3085418 | .9746768 |
| va2      | 299 | .0668896 | .0769904  | .005261  | .4493234 |
| va3      | 299 | .1705686 | .1422191  | .0068154 | .6302369 |

```

.
. xi:mlogit iv_kozlek_14 i.i_utas_1 i.i_utas_2jav i.i_utas_5 i.i_utas_8 i.i
> _utas_6,rrr
i.i_utas_1      _Ii_utas_1_1-2      (naturally coded; _Ii_utas_1_1 omitted)
i.i_utas_2jav   _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_5      _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_8      _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
i.i_utas_6      _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)

```

```

Iteration 0:  log likelihood = -151.98503
Iteration 1:  log likelihood = -132.55006
Iteration 2:  log likelihood = -129.0548
Iteration 3:  log likelihood = -128.95472
Iteration 4:  log likelihood = -128.95387
Iteration 5:  log likelihood = -128.95387

```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 205    |
|                                 | LR chi2(22)   | = | 46.06  |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.0019 |
| Log likelihood = -128.95387     | Pseudo R2     | = | 0.1515 |

| iv_kozlek_14 | RRR | Std. Err. | z | P> z | [95% Conf. Interval] |
|--------------|-----|-----------|---|------|----------------------|
|--------------|-----|-----------|---|------|----------------------|

---

```

Jobbat kap~t |
_Ii_utas_1_2 | .6848191 .3415004 -0.76 0.448 .2576945 1.819896
_Ii_utas_2~2 | .2494975 .28345 -1.22 0.222 .0269172 2.31261
_Ii_utas_2~3 | 2.476466 1.640287 1.37 0.171 .6761437 9.070382
_Ii_utas_2~4 | 1.008415 .6561569 0.01 0.990 .2816943 3.609943
_Ii_utas_5_3 | .6075524 .3604941 -0.84 0.401 .1898975 1.943785
_Ii_utas_5_4 | .4206216 .251846 -1.45 0.148 .130088 1.360022
_Ii_utas_8_3 | 1.365718 .8874121 0.48 0.631 .3821819 4.880363
_Ii_utas_8_5 | .2915856 .2725061 -1.32 0.187 .0466941 1.820834
_Ii_utas_8_7 | .2196344 .1830158 -1.82 0.069 .0428959 1.124566
_Ii_utas_6_2 | 2.790569 1.558902 1.84 0.066 .9336497 8.34068
_Ii_utas_6_3 | 1.340284 .9233806 0.43 0.671 .3473495 5.171625

```

---

```

Rosszabb, ~m |
_Ii_utas_1_2 | 3.591659 1.787882 2.57 0.010 1.353873 9.528233
_Ii_utas_2~2 | .5700561 .497542 -0.64 0.520 .103037 3.153856
_Ii_utas_2~3 | .2472028 .3030984 -1.14 0.254 .0223555 2.733519
_Ii_utas_2~4 | .3674987 .2856901 -1.29 0.198 .0800829 1.686444
_Ii_utas_5_3 | .6990423 .440609 -0.57 0.570 .20323 2.404468
_Ii_utas_5_4 | .913292 .5128984 -0.16 0.872 .3037952 2.745608
_Ii_utas_8_3 | 1.278873 1.233132 0.26 0.799 .193228 8.464174
_Ii_utas_8_5 | .9112691 .8763104 -0.10 0.923 .1383883 6.000589
_Ii_utas_8_7 | .4189669 .2447076 -1.49 0.136 .1333568 1.316268
_Ii_utas_6_2 | .2637368 .2191062 -1.60 0.109 .0517622 1.343781
_Ii_utas_6_3 | .9577417 .5452955 -0.08 0.940 .3137706 2.923376

```

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. predict probab1 probab2 probab3
(option p assumed; predicted probabilities)
(1 missing value generated)

. sum probab*

```

| Variable | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min      | Max      |
|----------|-----|----------|-----------|----------|----------|
| probab1  | 298 | .7652984 | .1275661  | .4205932 | .9689179 |
| probab2  | 298 | .1231637 | .1262983  | .005512  | .5552016 |
| probab3  | 298 | .1115378 | .0979846  | .0037188 | .4273359 |

```

. xi:mlogit iv_kozlek_14 i.i_utas_1 i.i_utas_2jav i.i_utas_5 i.i_utas_8 i.i
> _utas_6,rrr
i.i_utas_1      _Ii_utas_1_1-2      (naturally coded; _Ii_utas_1_1 omitted)
i.i_utas_2jav   _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_5      _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_8      _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
i.i_utas_6      _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)

Iteration 0:  log likelihood = -151.98503
Iteration 1:  log likelihood = -132.55006
Iteration 2:  log likelihood = -129.0548
Iteration 3:  log likelihood = -128.95472
Iteration 4:  log likelihood = -128.95387
Iteration 5:  log likelihood = -128.95387

Multinomial logistic regression                                Number of obs   =       205
                                                              LR chi2(22)     =       46.06
                                                              Prob > chi2     =       0.0019
Log likelihood = -128.95387                                   Pseudo R2       =       0.1515

```

| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_1_2 | .6848191 | .3415004  | -0.76 | 0.448 | .2576945 1.819896    |
| _Ii_utas_2~2 | .2494975 | .28345    | -1.22 | 0.222 | .0269172 2.31261     |
| _Ii_utas_2~3 | 2.476466 | 1.640287  | 1.37  | 0.171 | .6761437 9.070382    |
| _Ii_utas_2~4 | 1.008415 | .6561569  | 0.01  | 0.990 | .2816943 3.609943    |
| _Ii_utas_5_3 | .6075524 | .3604941  | -0.84 | 0.401 | .1898975 1.943785    |
| _Ii_utas_5_4 | .4206216 | .251846   | -1.45 | 0.148 | .130088 1.360022     |
| _Ii_utas_8_3 | 1.365718 | .8874121  | 0.48  | 0.631 | .3821819 4.880363    |
| _Ii_utas_8_5 | .2915856 | .2725061  | -1.32 | 0.187 | .0466941 1.820834    |
| _Ii_utas_8_7 | .2196344 | .1830158  | -1.82 | 0.069 | .0428959 1.124566    |
| _Ii_utas_6_2 | 2.790569 | 1.558902  | 1.84  | 0.066 | .9336497 8.34068     |
| _Ii_utas_6_3 | 1.340284 | .9233806  | 0.43  | 0.671 | .3473495 5.171625    |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_1_2 | 3.591659 | 1.787882  | 2.57  | 0.010 | 1.353873 9.528233    |
| _Ii_utas_2~2 | .5700561 | .497542   | -0.64 | 0.520 | .103037 3.153856     |
| _Ii_utas_2~3 | .2472028 | .3030984  | -1.14 | 0.254 | .0223555 2.733519    |
| _Ii_utas_2~4 | .3674987 | .2856901  | -1.29 | 0.198 | .0800829 1.686444    |
| _Ii_utas_5_3 | .6990423 | .440609   | -0.57 | 0.570 | .20323 2.404468      |
| _Ii_utas_5_4 | .913292  | .5128984  | -0.16 | 0.872 | .3037952 2.745608    |
| _Ii_utas_8_3 | 1.278873 | 1.233132  | 0.26  | 0.799 | .193228 8.464174     |
| _Ii_utas_8_5 | .9112691 | .8763104  | -0.10 | 0.923 | .1383883 6.000589    |
| _Ii_utas_8_7 | .4189669 | .2447076  | -1.49 | 0.136 | .1333568 1.316268    |
| _Ii_utas_6_2 | .2637368 | .2191062  | -1.60 | 0.109 | .0517622 1.343781    |
| _Ii_utas_6_3 | .9577417 | .5452955  | -0.08 | 0.940 | .3137706 2.923376    |

```

(Outcome iv_kozlek_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

.
. sum probab*

```

| Variable | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min      | Max      |
|----------|-----|----------|-----------|----------|----------|
| probab1  | 298 | .7652984 | .1275661  | .4205932 | .9689179 |
| probab2  | 298 | .1231637 | .1262983  | .005512  | .5552016 |
| probab3  | 298 | .1115378 | .0979846  | .0037188 | .4273359 |

```

. tab i_utas_5

```

| Utazás gyakorisága              | Freq. | Percent | Cum.  |
|---------------------------------|-------|---------|-------|
| Hetente/havonta                 | 83    | 27.76   | 27.76 |
| 1-2 alkalommal/ritkábban évente | 102   | 34.11   | 61.87 |

|                       |     |        |        |
|-----------------------|-----|--------|--------|
| 3-6 alkalommal évente | 114 | 38.13  | 100.00 |
| Total                 | 299 | 100.00 |        |

```
. xi:mlogit iv_kozlek_14 i.i_utas_1,rrr
i.i_utas_1      _Ii_utas_1_1-2      (naturally coded; _Ii_utas_1_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -152.27677
Iteration 1: log likelihood = -148.92067
Iteration 2: log likelihood = -148.72141
Iteration 3: log likelihood = -148.72104
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      206
                                      LR chi2(2)         =       7.11
                                      Prob > chi2        =     0.0286
Log likelihood = -148.72104          Pseudo R2       =     0.0234
```

| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_1_2 | .9026812 | .3960621  | -0.23 | 0.815 | .3819967 2.13309     |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_1_2 | 3.176101 | 1.443449  | 2.54  | 0.011 | 1.303307 7.740012    |

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
.
.
. xi:mlogit iv_kozlek_14 i.i_utas_2jav,rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -152.27677
Iteration 1: log likelihood = -145.49491
Iteration 2: log likelihood = -144.68903
Iteration 3: log likelihood = -144.67628
Iteration 4: log likelihood = -144.67623
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      206
                                      LR chi2(6)         =     15.20
                                      Prob > chi2        =     0.0187
Log likelihood = -144.67623          Pseudo R2       =     0.0499
```

| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_2~2 | .3365385 | .3652178  | -1.00 | 0.316 | .0401139 2.823413    |
| _Ii_utas_2~3 | 3.888889 | 2.199342  | 2.40  | 0.016 | 1.283609 11.78198    |
| _Ii_utas_2~4 | 2.40625  | 1.215561  | 1.74  | 0.082 | .8940069 6.476504    |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_2~2 | .5384615 | .3623121  | -0.92 | 0.358 | .144016 2.013255     |
| _Ii_utas_2~3 | .2592593 | .2763888  | -1.27 | 0.205 | .0320843 2.09496     |
| _Ii_utas_2~4 | .5833333 | .3226589  | -0.97 | 0.330 | .1972841 1.724811    |

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
.
. xi:mlogit iv_kozlek_14 i.i_utas_8,rrr
i.i_utas_8      _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -152.27677
Iteration 1: log likelihood = -145.30717
Iteration 2: log likelihood = -144.56048
Iteration 3: log likelihood = -144.52989
Iteration 4: log likelihood = -144.52972
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      206
                                      LR chi2(6)         =     15.49
                                      Prob > chi2        =     0.0167
Log likelihood = -144.52972          Pseudo R2       =     0.0509
```

| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_8_3 | 1.333333 | .7370277  | 0.52  | 0.603 | .4512522 3.939654    |
| _Ii_utas_8_5 | .2564103 | .200375   | -1.74 | 0.082 | .0554311 1.18609     |

|              |          |          |       |       |          |          |
|--------------|----------|----------|-------|-------|----------|----------|
| _Ii_utas_8_7 | .1257862 | .0967043 | -2.70 | 0.007 | .027876  | .5675914 |
| Roszzabb, ~m |          |          |       |       |          |          |
| _Ii_utas_8_3 | 1.2      | .8625543 | 0.25  | 0.800 | .2933199 | 4.909315 |
| _Ii_utas_8_5 | .6923077 | .483854  | -0.53 | 0.599 | .175952  | 2.723981 |
| _Ii_utas_8_7 | .9056604 | .4622728 | -0.19 | 0.846 | .3330349 | 2.462867 |

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

.

```
. xi:mlogit   iv_kozlek_14   i.i_utas_5,rrr
i.i_utas_5   _Ii_utas_5_2-4   (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
```

```
Iteration 0:   log likelihood = -152.27677
Iteration 1:   log likelihood = -151.00877
Iteration 2:   log likelihood = -150.99419
Iteration 3:   log likelihood = -150.99419
```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 206    |
|                                 | LR chi2(4)    | = | 2.57   |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.6330 |
| Log likelihood = -150.99419     | Pseudo R2     | = | 0.0084 |

|              |          |           |       |       |                      |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_5_3 | .6608392 | .3271391  | -0.84 | 0.403 | .2504497 1.743697    |
| _Ii_utas_5_4 | .5090909 | .2577756  | -1.33 | 0.182 | .1887095 1.3734      |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_5_3 | .6057692 | .3504609  | -0.87 | 0.386 | .194919 1.882609     |
| _Ii_utas_5_4 | .875     | .4508383  | -0.26 | 0.796 | .3187364 2.402063    |

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

.

```
. xi:mlogit   iv_kozlek_14   i.i_utas_6,rrr
i.i_utas_6   _Ii_utas_6_1-3   (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
```

```
Iteration 0:   log likelihood = -151.98503
Iteration 1:   log likelihood = -144.33447
Iteration 2:   log likelihood = -143.26226
Iteration 3:   log likelihood = -143.26023
Iteration 4:   log likelihood = -143.26023
```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 205    |
|                                 | LR chi2(4)    | = | 17.45  |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.0016 |
| Log likelihood = -143.26023     | Pseudo R2     | = | 0.0574 |

|              |          |           |       |       |                      |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|
| iv_kozlek_14 | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_6_2 | 4.31746  | 2.149388  | 2.94  | 0.003 | 1.627307 11.45479    |
| _Ii_utas_6_3 | .9912536 | .6094164  | -0.01 | 0.989 | .2970787 3.307486    |
| Roszzabb, ~m |          |           |       |       |                      |
| _Ii_utas_6_2 | .2905983 | .2287078  | -1.57 | 0.116 | .0621408 1.358967    |
| _Ii_utas_6_3 | .9607535 | .4538462  | -0.08 | 0.932 | .3806419 2.424976    |

(Outcome iv\_kozlek\_14==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

.

```
. xi:mlogit   szallas13   i.i_utas_6,rrr
i.i_utas_6   _Ii_utas_6_1-3   (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
```

```
Iteration 0:   log likelihood = -122.2989
Iteration 1:   log likelihood = -111.28469
Iteration 2:   log likelihood = -110.98074
Iteration 3:   log likelihood = -110.97082
Iteration 4:   log likelihood = -110.97078
```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 127    |
|                                 | LR chi2(4)    | = | 22.66  |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.0001 |
| Log likelihood = -110.97078     | Pseudo R2     | = | 0.0926 |

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap-o |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_6_2 | 5.142857 | 2.552995  | 3.30  | 0.001 | 1.943814             | 13.60675 |
| _Ii_utas_6_3 | .7714286 | .3902187  | -0.51 | 0.608 | .2862363             | 2.079059 |
| Roszzabb k~1 |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_6_2 | 1.2      | .8342661  | 0.26  | 0.793 | .3071902             | 4.687649 |
| _Ii_utas_6_3 | .12      | .1299828  | -1.96 | 0.050 | .0143605             | 1.002753 |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

.  
.  
.  
.

```
. xi:mlogit szallas13 i.i_utas_5,rrr
i.i_utas_5      _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -123.2863
Iteration 1: log likelihood = -114.61685
Iteration 2: log likelihood = -113.15471
Iteration 3: log likelihood = -113.10412
Iteration 4: log likelihood = -113.10342
Iteration 5: log likelihood = -113.10342
```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 128    |
|                                 | LR chi2(4)    | = | 20.37  |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.0004 |
| Log likelihood = -113.10342     | Pseudo R2     | = | 0.0826 |

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z    | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap-o |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | 1.604167 | .7520568  | 1.01 | 0.313 | .6400203             | 4.020733 |
| _Ii_utas_5_4 | 2.651786 | 1.243196  | 2.08 | 0.038 | 1.057993             | 6.646518 |
| Roszzabb k~1 |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | 3.666667 | 4.617465  | 1.03 | 0.302 | .3107033             | 43.271   |
| _Ii_utas_5_4 | 28.28571 | 30.79202  | 3.07 | 0.002 | 3.349218             | 238.8861 |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

.

```
. xi:mlogit szallas13 i.i_utas_4,rrr
i.i_utas_4      _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -123.2863
Iteration 1: log likelihood = -110.71308
Iteration 2: log likelihood = -108.57531
Iteration 3: log likelihood = -108.56074
Iteration 4: log likelihood = -108.56073
```

|                                 |               |   |        |
|---------------------------------|---------------|---|--------|
| Multinomial logistic regression | Number of obs | = | 128    |
|                                 | LR chi2(4)    | = | 29.45  |
|                                 | Prob > chi2   | = | 0.0000 |
| Log likelihood = -108.56073     | Pseudo R2     | = | 0.1194 |

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap-o |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_4_2 | .5661538 | .3529558  | -0.91 | 0.361 | .1668292             | 1.921307 |
| _Ii_utas_4_3 | 5.826667 | 3.088888  | 3.32  | 0.001 | 2.061451             | 16.469   |
| Roszzabb k~1 |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_4_2 | 6.369231 | 4.07717   | 2.89  | 0.004 | 1.816363             | 22.33424 |
| _Ii_utas_4_3 | 1.533333 | 1.806736  | 0.36  | 0.717 | .1522862             | 15.43877 |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

.  
.

```
. xi:mlogit szallas13 i.i_utas_2jav,rrr
i.i_utas_2jav   _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -123.2863
Iteration 1: log likelihood = -113.81992
```

```
Iteration 2: log likelihood = -113.64429
Iteration 3: log likelihood = -113.64315
Iteration 4: log likelihood = -113.64315
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      128
                                      LR chi2(6)         =      19.29
                                      Prob > chi2        =      0.0037
Log likelihood = -113.64315          Pseudo R2       =      0.0782
```

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z    | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~o |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.12     | .7805639  | 0.16 | 0.871 | .2857514             | 4.38983  |
| _Ii_utas_2~3 | 11.2     | 7.498266  | 3.61 | 0.000 | 3.015426             | 41.59942 |
| _Ii_utas_2~4 | 2.191304 | 1.061705  | 1.62 | 0.105 | .8477907             | 5.663915 |
| Roszzabb k~1 |          |           |      |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.4      | 1.317574  | 0.36 | 0.721 | .2213308             | 8.855523 |
| _Ii_utas_2~3 | 8.75     | 7.505207  | 2.53 | 0.011 | 1.628922             | 47.00195 |
| _Ii_utas_2~4 | 1.217391 | .926492   | 0.26 | 0.796 | .2739213             | 5.410465 |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

```
.
.
. xi:mlogit szallas13 i.i_utas_2jav i.i_utas_4 i.i_utas_5 i.i_utas_6,rrr
i.i_utas_2jav _Ii_utas_2j_1-4 (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_4 _Ii_utas_4_1-3 (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
i.i_utas_5 _Ii_utas_5_2-4 (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_6 _Ii_utas_6_1-3 (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
```

```
Iteration 0: log likelihood = -122.2989
Iteration 1: log likelihood = -86.89656
Iteration 2: log likelihood = -81.212598
Iteration 3: log likelihood = -80.6429
Iteration 4: log likelihood = -80.611639
Iteration 5: log likelihood = -80.611442
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      127
                                      LR chi2(18)        =      83.37
                                      Prob > chi2        =      0.0000
Log likelihood = -80.611442          Pseudo R2       =      0.3409
```

| szallas13    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~o |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.767144 | 1.506901  | 0.67  | 0.504 | .3322192             | 9.399811 |
| _Ii_utas_2~3 | 15.48541 | 12.85265  | 3.30  | 0.001 | 3.043956             | 78.77836 |
| _Ii_utas_2~4 | 1.089742 | .7547216  | 0.12  | 0.901 | .2804191             | 4.234865 |
| _Ii_utas_4_2 | .3788335 | .2837079  | -1.30 | 0.195 | .087294              | 1.644039 |
| _Ii_utas_4_3 | 7.928211 | 5.857092  | 2.80  | 0.005 | 1.863531             | 33.7298  |
| _Ii_utas_5_3 | 2.679883 | 1.809042  | 1.46  | 0.144 | .7137009             | 10.06272 |
| _Ii_utas_5_4 | 4.625594 | 3.121731  | 2.27  | 0.023 | 1.232272             | 17.36314 |
| _Ii_utas_6_2 | 3.591365 | 2.216691  | 2.07  | 0.038 | 1.071209             | 12.04051 |
| _Ii_utas_6_3 | .4213865 | .2741207  | -1.33 | 0.184 | .1177487             | 1.508013 |
| Roszzabb k~1 |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.858562 | 2.638323  | 0.44  | 0.662 | .1150412             | 30.02622 |
| _Ii_utas_2~3 | 7.537241 | 8.348526  | 1.82  | 0.068 | .8597857             | 66.07461 |
| _Ii_utas_2~4 | .3748936 | .4031703  | -0.91 | 0.362 | .0455516             | 3.085405 |
| _Ii_utas_4_2 | 8.621502 | 7.764428  | 2.39  | 0.017 | 1.475708             | 50.36925 |
| _Ii_utas_4_3 | 5.106694 | 7.498157  | 1.11  | 0.267 | .2872902             | 90.77344 |
| _Ii_utas_5_3 | 3.337117 | 4.941932  | 0.81  | 0.416 | .1831589             | 60.80155 |
| _Ii_utas_5_4 | 31.96414 | 38.35901  | 2.89  | 0.004 | 3.042054             | 335.8607 |
| _Ii_utas_6_2 | .7997542 | .7027843  | -0.25 | 0.799 | .1428772             | 4.476619 |
| _Ii_utas_6_3 | .0419128 | .0559573  | -2.38 | 0.018 | .0030614             | .5738208 |

(Outcome szallas13==Azt kaptam amire számítottam is the comparison group)

```
.
. predict probability1 probability2 probability3
(option p assumed; predicted probabilities)
(1 missing value generated)
```

```
. sum probability*
```

| Variable | Obs | Mean | Std. Dev. | Min | Max |
|----------|-----|------|-----------|-----|-----|
|----------|-----|------|-----------|-----|-----|

```

probability1 |      298      .5058334      .2990974      .0069362      .9751115
probability2 |      298      .3794456      .2778305      .0186204      .9803888
probability3 |      298      .114721      .1928571      .0002649      .8969311

```

```

. xi:mlogit VI_Etk_11 i.i_utas_2jav i.i_utas_4 i.i_utas_5 i.i_utas_6 i.i_
> utas_8 i.i_utas_10,rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_4         _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
i.i_utas_5         _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_6         _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
i.i_utas_8         _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
variable i_utas_10 not found
r(111);

```

```

. xi:mlogit VI_Etk_11 i.i_utas_2jav i.i_utas_4 i.i_utas_5 i.i_utas_6 i.i_
> utas_8 i.i_utas_10,rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)
i.i_utas_4         _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
i.i_utas_5         _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
i.i_utas_6         _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)
i.i_utas_8         _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)
i.i_utas_10        _Ii_utas_10_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_10_1 omitted)

```

```

Iteration 0:  log likelihood = -165.59754
Iteration 1:  log likelihood = -127.4573
Iteration 2:  log likelihood = -122.40111
Iteration 3:  log likelihood = -121.9485
Iteration 4:  log likelihood = -121.93093
Iteration 5:  log likelihood = -121.93088

```

```

Multinomial logistic regression                                Number of obs   =      171
                                                            LR chi2(30)     =      87.33
                                                            Prob > chi2     =      0.0000
Log likelihood = -121.93088                                Pseudo R2      =      0.2637

```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| -----+-----  |          |           |       |       |                      |          |
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | .6037315 | .4520982  | -0.67 | 0.500 | .1391331             | 2.619735 |
| _Ii_utas_2~3 | 5.954917 | 4.356615  | 2.44  | 0.015 | 1.419506             | 24.98126 |
| _Ii_utas_2~4 | 1.033791 | .6853495  | 0.05  | 0.960 | .2819232             | 3.790835 |
| _Ii_utas_4_2 | .5421225 | .34606    | -0.96 | 0.337 | .1551454             | 1.894331 |
| _Ii_utas_4_3 | 1.165087 | .6594835  | 0.27  | 0.787 | .3841897             | 3.533221 |
| _Ii_utas_5_3 | 1.151589 | .624953   | 0.26  | 0.795 | .3975221             | 3.336061 |
| _Ii_utas_5_4 | .2740064 | .1634489  | -2.17 | 0.030 | .0851151             | .8820945 |
| _Ii_utas_6_2 | 2.148785 | 1.138229  | 1.44  | 0.149 | .7608594             | 6.068501 |
| _Ii_utas_6_3 | .6493613 | .3909526  | -0.72 | 0.473 | .1995328             | 2.113287 |
| _Ii_utas_8_3 | .5973642 | .5391565  | -0.57 | 0.568 | .1018543             | 3.503474 |
| _Ii_utas_8_5 | .4798181 | .3511034  | -1.00 | 0.316 | .1143448             | 2.013432 |
| _Ii_utas_8_7 | .4698152 | .3028199  | -1.17 | 0.241 | .1328264             | 1.661766 |
| _Ii_utas_1~2 | .8204906 | .5165408  | -0.31 | 0.753 | .2388904             | 2.818049 |
| _Ii_utas_1~3 | 1.062091 | .6745244  | 0.09  | 0.924 | .3058945             | 3.68767  |
| _Ii_utas_1~4 | .6068473 | .4862139  | -0.62 | 0.533 | .1262076             | 2.917918 |
| -----+-----  |          |           |       |       |                      |          |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 4.305876 | 3.924934  | 1.60  | 0.109 | .7213832             | 25.70142 |
| _Ii_utas_2~3 | 1.454533 | 1.545387  | 0.35  | 0.724 | .1812815             | 11.67061 |
| _Ii_utas_2~4 | .7449441 | .736535   | -0.30 | 0.766 | .1072829             | 5.172693 |
| _Ii_utas_4_2 | .7128568 | .4528836  | -0.53 | 0.594 | .2052236             | 2.476152 |
| _Ii_utas_4_3 | .5619387 | .5554633  | -0.58 | 0.560 | .0809648             | 3.900155 |
| _Ii_utas_5_3 | .2176339 | .1737711  | -1.91 | 0.056 | .0455071             | 1.040815 |
| _Ii_utas_5_4 | .720897  | .4405823  | -0.54 | 0.592 | .2175976             | 2.388319 |
| _Ii_utas_6_2 | .3817785 | .2674347  | -1.37 | 0.169 | .0967269             | 1.50687  |
| _Ii_utas_6_3 | .8126076 | .5637092  | -0.30 | 0.765 | .2086406             | 3.164921 |
| _Ii_utas_8_3 | 29.74822 | 32.65203  | 3.09  | 0.002 | 3.460756             | 255.7119 |
| _Ii_utas_8_5 | .240127  | .2668769  | -1.28 | 0.199 | .0271905             | 2.120633 |
| _Ii_utas_8_7 | .1913753 | .1666984  | -1.90 | 0.058 | .0347091             | 1.055186 |
| _Ii_utas_1~2 | .2890022 | .2568599  | -1.40 | 0.163 | .0506254             | 1.649809 |
| _Ii_utas_1~3 | .0946119 | .1253845  | -1.78 | 0.075 | .0070452             | 1.270577 |
| _Ii_utas_1~4 | 10.95009 | 9.0948    | 2.88  | 0.004 | 2.149989             | 55.76978 |
| -----+-----  |          |           |       |       |                      |          |

(Outcome VI\_Etk\_11==Aztt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

. xi:mlogit VI_Etk_11 i.i_utas_2jav ,rrr
i.i_utas_2jav      _Ii_utas_2j_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_2j_1 omitted)

```

```

Iteration 0:  log likelihood = -167.01646
Iteration 1:  log likelihood = -160.91726
Iteration 2:  log likelihood = -160.6901

```

```
Iteration 3:  log likelihood = -160.68948
Iteration 4:  log likelihood = -160.68948
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      172
                                      LR chi2(6)         =      12.65
                                      Prob > chi2        =      0.0489
Log likelihood = -160.68948          Pseudo R2       =      0.0379
```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | 1.045455 | .6816718  | 0.07  | 0.946 | .2912681             | 3.752472 |
| _Ii_utas_2~3 | 6.272727 | 3.553828  | 3.24  | 0.001 | 2.066361             | 19.04174 |
| _Ii_utas_2~4 | 2.163009 | 1.000138  | 1.67  | 0.095 | .873932              | 5.353517 |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_2~2 | .9583333 | .6192735  | -0.07 | 0.947 | .270067              | 3.400648 |
| _Ii_utas_2~3 | 1.916667 | 1.328006  | 0.94  | 0.348 | .4929154             | 7.452823 |
| _Ii_utas_2~4 | 1.454023 | .6980284  | 0.78  | 0.436 | .567463              | 3.725676 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
.
.
. xi:mlogit    VI_Etk_11    i.i_utas_4 ,rrr
i.i_utas_4      _Ii_utas_4_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_4_1 omitted)
```

```
Iteration 0:  log likelihood = -167.01646
Iteration 1:  log likelihood = -161.19165
Iteration 2:  log likelihood = -160.8154
Iteration 3:  log likelihood = -160.81069
Iteration 4:  log likelihood = -160.81068
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      172
                                      LR chi2(4)         =      12.41
                                      Prob > chi2        =      0.0145
Log likelihood = -160.81068          Pseudo R2       =      0.0372
```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_4_2 | .5797101 | .3222242  | -0.98 | 0.327 | .1950212             | 1.723217 |
| _Ii_utas_4_3 | 2.133333 | .8999941  | 1.80  | 0.072 | .9331692             | 4.877048 |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_4_2 | .9275362 | .4486385  | -0.16 | 0.876 | .3594302             | 2.393576 |
| _Ii_utas_4_3 | .2666667 | .209206   | -1.68 | 0.092 | .0573036             | 1.240953 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```
.
.
. xi:mlogit    VI_Etk_11    i.i_utas_5 ,rrr
i.i_utas_5      _Ii_utas_5_2-4      (naturally coded; _Ii_utas_5_2 omitted)
```

```
Iteration 0:  log likelihood = -167.01646
Iteration 1:  log likelihood = -160.40799
Iteration 2:  log likelihood = -160.18242
Iteration 3:  log likelihood = -160.18157
```

```
Multinomial logistic regression      Number of obs   =      172
                                      LR chi2(4)         =      13.67
                                      Prob > chi2        =      0.0084
Log likelihood = -160.18157          Pseudo R2       =      0.0409
```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | 1.004464 | .4421582  | 0.01  | 0.992 | .4238786             | 2.380277 |
| _Ii_utas_5_4 | .2717391 | .1356601  | -2.61 | 0.009 | .1021427             | .7229312 |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_5_3 | .4058442 | .2457358  | -1.49 | 0.136 | .123869              | 1.329707 |
| _Ii_utas_5_4 | .7411067 | .3470689  | -0.64 | 0.522 | .2959738             | 1.855702 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

.
.
.
. xi:mlogit    VI_Etk_11    i.i_utas_6 ,rrr
i.i_utas_6      _Ii_utas_6_1-3      (naturally coded; _Ii_utas_6_1 omitted)

Iteration 0:    log likelihood = -165.59754
Iteration 1:    log likelihood = -158.93919
Iteration 2:    log likelihood = -158.77741
Iteration 3:    log likelihood = -158.77738

Multinomial logistic regression                Number of obs   =          171
                                                LR chi2(4)      =          13.64
                                                Prob > chi2     =          0.0085
Log likelihood = -158.77738                    Pseudo R2       =          0.0412

```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_6_2 | 2.778462 | 1.204065  | 2.36  | 0.018 | 1.188312             | 6.496482 |
| _Ii_utas_6_3 | .7468983 | .3918861  | -0.56 | 0.578 | .2670847             | 2.08869  |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_6_2 | .5431579 | .2887198  | -1.15 | 0.251 | .1916299             | 1.539533 |
| _Ii_utas_6_3 | .4380306 | .2296267  | -1.57 | 0.115 | .1567773             | 1.223843 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

.
.
. xi:mlogit    VI_Etk_11    i.i_utas_8 ,rrr
i.i_utas_8      _Ii_utas_8_1-7      (naturally coded; _Ii_utas_8_1 omitted)

Iteration 0:    log likelihood = -167.01646
Iteration 1:    log likelihood = -155.19918
Iteration 2:    log likelihood = -153.63582
Iteration 3:    log likelihood = -153.61927
Iteration 4:    log likelihood = -153.61927

Multinomial logistic regression                Number of obs   =          172
                                                LR chi2(6)      =          26.79
                                                Prob > chi2     =          0.0002
Log likelihood = -153.61927                    Pseudo R2       =          0.0802

```

| VI_Etk_11    | RRR      | Std. Err. | z     | P> z  | [95% Conf. Interval] |          |
|--------------|----------|-----------|-------|-------|----------------------|----------|
| Jobbat kap~t |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_8_3 | .5491071 | .3953716  | -0.83 | 0.405 | .1338966             | 2.251876 |
| _Ii_utas_8_5 | .5229592 | .3011142  | -1.13 | 0.260 | .1691824             | 1.616517 |
| _Ii_utas_8_7 | .2440476 | .123129   | -2.80 | 0.005 | .0907861             | .6560395 |
| Roszzabbat~z |          |           |       |       |                      |          |
| _Ii_utas_8_3 | 6.833333 | 4.00689   | 3.28  | 0.001 | 2.16526              | 21.56529 |
| _Ii_utas_8_5 | .6507937 | .5471816  | -0.51 | 0.609 | .125245              | 3.38163  |
| _Ii_utas_8_7 | 1.012346 | .5435449  | 0.02  | 0.982 | .3534312             | 2.899698 |

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

.
.
. xi:mlogit    VI_Etk_11    i.i_utas_10 ,rrr
i.i_utas_10      _Ii_utas_10_1-4      (naturally coded; _Ii_utas_10_1 omitted)

Iteration 0:    log likelihood = -167.01646
Iteration 1:    log likelihood = -158.70731
Iteration 2:    log likelihood = -157.89743
Iteration 3:    log likelihood = -157.86669
Iteration 4:    log likelihood = -157.86639
Iteration 5:    log likelihood = -157.86639

Multinomial logistic regression                Number of obs   =          172
                                                LR chi2(6)      =          18.30
                                                Prob > chi2     =          0.0055
Log likelihood = -157.86639                    Pseudo R2       =          0.0548

```

| VI_Etk_11 | RRR | Std. Err. | z | P> z | [95% Conf. Interval] |  |
|-----------|-----|-----------|---|------|----------------------|--|
|-----------|-----|-----------|---|------|----------------------|--|

```

Jobbat kap~t |
_Ii_utas_1~2 | .6643519 .3416536 -0.80 0.426 .2424678 1.820297
_Ii_utas_1~3 | .6833333 .3354999 -0.78 0.438 .2610439 1.788758
_Ii_utas_1~4 | .25625 .1717812 -2.03 0.042 .0688728 .9534112

```

```

-----
Rosszabbat~z |
_Ii_utas_1~2 | 1.822222 1.006266 1.09 0.277 .6173788 5.378374
_Ii_utas_1~3 | .205 .222157 -1.46 0.144 .0245083 1.714727
_Ii_utas_1~4 | 2.46 1.248855 1.77 0.076 .9095153 6.653654

```

(Outcome VI\_Etk\_11==Azt kaptam, amire számítottam is the comparison group)

```

.
. save "D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_dta.dta"
file D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_dta.dta saved

```

```

. log close
  log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
  log type: text
  closed on: 23 Sep 2017, 15:57:26

```

```

-----
  log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
  log type: text
  opened on: 23 Sep 2017, 15:57:52

```

```

. tab xi_1

```

```

      Hogyan értékeli |
      „elégedettségét” |
      összesítve |      Freq.      Percent      Cum.
-----+-----
Nagyon elégedetlen |          6          3.49          3.49
  Elégedetlen |         14          8.14         11.63
    Semleges |         69         40.12         51.74
      Elégedett |         59         34.30         86.05
Nagyon elégedett |         24         13.95        100.00
-----+-----
                Total |         172        100.00

```

```

. tab xi_2

```

```

      Ajánlaná-e |
      Debrecent |      Freq.      Percent      Cum.
-----+-----
Egyáltalán nem |          9          5.23          5.23
      Nem |         19         11.05         16.28
    Semleges |         73         42.44         58.72
    Ajánlaná |         50         29.07         87.79
Nagyon ajánlaná |         21         12.21        100.00
-----+-----
                Total |         172        100.00

```

```

.
. log close
  log: D:\Palatinus_Brigitta\Szeptember_16\szept_23_log.log
  log type: text

```

## A Chronbach alpha értékek kiszámítása

Az alkalmazott képlet: 
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_T^2} \right)$$

ahol  $k$  = kérdések (itemek) száma,  $s_i^2$  az  $i$ -dik kérdés varianciája,  $s_T^2$  a tesztek varianciája.

### 1. LÁTOGATÓK TULAJDONSÁGAI

```

sum i_utas_1
Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
i_utas_1 |      299      1.371237      .4839458          1          2
. display 0.4839458*0.4839458
.23420354=s1^2
. sum i_utas_2jav
Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
i_utas_2jav |      299      2.334448      1.251248          1          4

```

```

. display 1.251248*1.251248
1.5656216=s22
sum I_Utas_3
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
I_Utas_3 | 299 1.602007 2.037928 1 14
. display 2.037928* 2.037928
4.1531505
. sum i_utas_4
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_4 | 299 1.61204 .8294023 1 3
. display 0.8294023*0.8294023
.68790818
. sum i_utas_5
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_5 | 299 3.103679 .8064046 2 4
. display 0.8064046*0.8064046
.65028838
. sum i_utas_6
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_6 | 298 1.95302 .8554485 1 3
. display 0.8554485*0.8554485
.73179214
. sum i_utas_7
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_7 | 299 1.083612 .2772692 1 2
. display 0.2772692*0.2772692
.07687821
. sum i_utas_8
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_8 | 299 3.729097 2.588732 1 7
. display 2.588732*2.588732
6.7015334
. sum i_utas_9
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_9 | 299 4.759197 1.463954 1 6
. display 1.463954*1.463954
2.1431613
. sum i_utas_10
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_10 | 299 2.023411 1.165552 1 4
. display 1.165552*1.165552
1.3585115
. sum i_utas_11
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
i_utas_11 | 299 2.652174 1.247583 1 5
. display 1.247583*1.247583
1.5564633
.gen utas= i_utas_1+i_utas_2+jav+I_Utas_3+ i_utas_4+ i_utas_5+ i_utas_6+ i_utas_7+
i_utas_8+ i_utas_9+ i_utas_10+ i_utas_11 (1 missing value generated)
. sum utas
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
utas | 298 26.22819 4.214167 17 43
. display 4.214167 *4.214167
17.759204=s72

```

## 2. ELŐSZOLGÁLTATÁSOK

```

sum ii_eloszolg_1 ii_eloszolg_2 ii_eloszolg_3
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max

```

```

-----+-----
ii_eloszol~1 |      166      4.313253      1.919139      1      9
ii_eloszol~2 |      162      4.240741      1.377754      1      9
ii_eloszol~3 |      161      5.21118      2.380677      1      9
. gen elo= ii_eloszolg_1+ ii_eloszolg_2+ ii_eloszolg_3
(139 missing values generated)
. sum elo
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
      elo |      160     13.5375     4.224647      3      27
. display 4.224647 *4.224647
17.847642
. display 1.919139 *1.919139
3.6830945
. display 1.377754 *1.377754
1.8982061
. display 2.380677 *2.380677
5.667623

```

### 3. REPTÉRI SZOLGÁLTATÁSOK

```

. sum iii_repter_1
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_1 |      299     3.551839     1.31326      1      5
. display 1.31326*1.31326
1.7246518
. sum iii_repter_2
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_2 |      299     2.086957     1.6926      0      5
. display 1.6926*1.6926
2.8648948
. sum iii_repter_3
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_3 |      299     1.916388     1.561824      0      5
. display 1.561824*1.561824
2.4392942
. sum iii_repter_4
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_4 |      299     3.488294     1.296237      1      5
. display 1.296237*1.296237
1.6802304
. sum iii_repter_5
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_5 |      299     .5117057     1.01781      0      5
. display 1.01781*1.01781
1.0379147
. sum iii_repter_6
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_6 |      299     .735786     1.000213      0      5
. display 1.000213*1.000213
1.000426
. sum iii_repter_7
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
iii_repter_7 |      299     2.588629     1.751702      0      5
. display 1.751702*1.751702
3.0684599
. gen repterossz= iii_repter_1+ iii_repter_2+ iii_repter_3+ iii_repter_4+ iii_
> repter_5+ iii_repter_6+ iii_repter_7
. sum repterossz
  Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
repterossz |      299     14.8796     5.235932      3      31
. display 5.235932*5.235932
27.42022

```

## 4. KÖZLEKEDÉS

### 4.1. KÖZLEKEDÉS: REPTEÉR-VÁROS

```
. sum iv_kozlek_2
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
iv_kozlek_2 |      190   3.721053   1.221968        1        5
. display 1.221968*1.221968
1.4932058
. sum iv_kozlek_3
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
iv_kozlek_3 |      191   3.706806   1.204337        1        5
. display 1.204337*1.204337
1.4504276
. sum iv_kozlek_4
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
iv_kozlek_4 |      191   3.78534    1.100715        1        5
. display 1.100715*1.100715
1.2115735
. sum iv_kozlek_5
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
iv_kozlek_5 |      191   3.193717   1.293369        1        5
. display 1.293369*1.293369
1.6728034
. sum iv_kozlek_6
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
iv_kozlek_6 |      191   3.560209   1.19881        1        5
. display 1.19881*1.19881
1.4371454
. gen kozlI= iv_kozlek_2+ iv_kozlek_3+ iv_kozlek_4+ iv_kozlek_5+ iv_kozlek_6
(109 missing values generated)
. sum kozlI
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
kozlI |      190   17.96316   5.285871        5       25
. display 5.285871*5.285871
27.940432
```

### 4.2. KÖZLEKEDÉS: VÁROSONBELÜL

```
. sum kozlek8
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
kozlek8 |      186   3.489247   1.282899        1        5
. display 1.282899*1.282899
1.6458298
. sum kozlek9
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
kozlek9 |      186        3.5   1.253104        1        5
. display 1.253104*1.253104
1.5702696
. sum kozlek10
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
kozlek10 |      186   3.532258   1.190745        1        5
. display 1.190745*1.190745
1.4178737
. sum kozlek11
Variable |      Obs      Mean   Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
kozlek11 |      186   3.236559   1.264038        1        5
. display 1.264038*1.264038
1.5977921
. sum kozlek12
```

| Variable | Obs | Mean    | Std. Dev. | Min | Max |
|----------|-----|---------|-----------|-----|-----|
| kozlek12 | 186 | 3.61828 | 1.185265  | 1   | 5   |

```

. display 1.185265*1.185265
1.4048531
. gen kozlIII= kozlek8+ kozlek9+ kozlek10+ kozlek11+ kozlek12
(113 missing values generated)
. sum kozlIII
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      kozlIII |      186    17.37634    5.462232      5     25
. display 5.462232*5.462232
29.835978

```

## 5. SZÁLLÁS

```

. sum szallas2
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas2 |      124    3.814516    1.375553      0      5
. display 1.375553*1.375553
1.8921461
. sum szallas3
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas3 |      124    3.758065    1.339645      0      5
. display 1.339645*1.339645
1.7946487
. sum szallas4
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas4 |      124    3.806452    1.371471      0      5
. display 1.371471*1.371471
1.8809327
. sum szallas5
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas5 |      124    3.677419    1.340722      0      5
. display 1.340722*1.340722
1.7975355
. sum szallas6
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas6 |      124      3.75    1.406287      0      5
. display 1.406287*1.406287
1.9776431
. sum szallas7
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas7 |      124    2.758065    1.875694      0      5
. display 1.875694*1.875694
3.518228
. sum szallas8
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas8 |      124    3.806452    1.423824      0      5
. display 1.423824*1.423824
2.0272748
. sum szallas9
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas9 |      123    3.626016    1.326887      0      5
. display 1.326887*1.326887
1.7606291
. sum szallas10
Variable |      Obs      Mean    Std. Dev.    Min    Max
-----+-----
      szallas10 |      124    3.266129    1.794793      0      5
. display 1.794793*1.794793
3.2212819
. sum szallas11

```

| Variable  | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|-----------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| szallas11 | 124 | 3.709677 | 1.298994  | 0   | 5   |

```

. display 1.298994*1.298994
1.6873854
. gen szallasegyu= szallas2+ szallas3+ szallas4+ szallas5+szallas6+ szallas7+
> szallas8+ szallas9+ szallas10+ szallas11
(176 missing values generated)
. sum szallasegyu
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
szallasegyu | 123 35.93496 11.34319 9 50
. display 11.34319*11.34319
128.6679

```

## 6. ÉTKEZÉS

### 6.1. Étterem

```

. gen etterem= VI_Etk_Etterem_1+ VI_Etk_Etterem_2+ VI_Etk_Etterem_3+ VI_Etk_Et
> terem_4+ VI_Etk_Etterem_5+ VI_Etk_Etterem_6+ VI_Etk_Etterem_7+ VI_Etk_Ett
> m_8+ VI_Etk_Etterem_9
(3 missing values generated)
. sum etterem
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
etterem | 146 29.22603 8.447624 9 45
display 8.447*8.447
71.351809
. sum VI_Etk_Etterem_1 VI_Etk_Etterem_2 VI_Etk_Etterem_3 VI_Etk_Etterem_4 VI_
> Etk_Etterem_5 VI_Etk_Etterem_6 VI_Etk_Etterem_7 VI_Etk_Etterem_8 VI_Etk_Ette
> m_9
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
VI_Etk_Ett~1 | 149 3.704698 1.312638 0 5
VI_Etk_Ett~2 | 149 3.483221 1.211454 0 5
VI_Etk_Ett~3 | 149 3.161074 1.409749 0 5
VI_Etk_Ett~4 | 149 3.281879 1.305293 0 5
VI_Etk_Ett~5 | 149 3.127517 1.530274 0 5
-----+-----
VI_Etk_Ett~6 | 149 3.449664 1.34283 0 5
VI_Etk_Ett~7 | 149 3.536913 1.291989 0 5
VI_Etk_Ett~8 | 149 2.409396 1.64815 0 5
VI_Etk_Ett~9 | 146 3.136986 1.60013 0 5

. display 1.312638*1.312638
1.7230185
. display 1.211454*1.211454
1.4676208
. display 1.409749*1.409749
1.9873922
. display 1.305293*1.305293
1.7037898
. display 1.530274*1.530274
2.3417385
. display 1.34283*1.34283
1.8031924
. display 1.291989*1.291989
1.6692356
. display 1.64815*1.64815
2.7163984
. display 1.60013*1.60013
2.560416

```

### 6.2. Hotel Étterme

```

. sum VI_Etk_HotelEtt_1 VI_Etk_HotelEtt_2 VI_Etk_HotelEtt_3 VI_Etk_HotelEtt_4
> VI_Etk_HotelEtt_5 VI_Etk_HotelEtt_6 VI_Etk_HotelEtt_7 VI_Etk_HotelEtt_8 VI_
> Etk_HotelEtt_9
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
VI_Etk_Hot~1 | 67 3.238806 1.425839 0 5
VI_Etk_Hot~2 | 67 3.179104 1.179694 0 5
VI_Etk_Hot~3 | 67 2.940299 1.289592 0 5
VI_Etk_Hot~4 | 67 2.80597 1.328462 0 5

```

```

VI_Etk_Hot~5 |          67      2.477612      1.540938          0          5
-----+-----
VI_Etk_Hot~6 |          67      3.298507      1.030077          1          5
VI_Etk_Hot~7 |          67      3.343284      1.14881          0          5
VI_Etk_Hot~8 |          67      2.492537      1.700028          0          5
VI_Etk_Hot~9 |          67      2.746269      1.520997          0          5
. display 1.425839*1.425839
2.0330169
. display 1.179694*1.179694
1.3916779
. display 1.289592*1.289592
1.6630475
. display 1.328462*1.328462
1.7648113
. display 1.540938*1.540938
2.3744899
. display 1.030077*1.030077
1.0610586
. display 1.14881*1.14881
1.3197644
. display 1.700028*1.700028
2.8900952
. display 1.520997*1.520997
2.3134319
. gen etterem_hotel= VI_Etk_HotelEtt_1+ VI_Etk_HotelEtt_2+ VI_Etk_HotelEtt_3+
> VI_Etk_HotelEtt_4+ VI_Etk_HotelEtt_5+ VI_Etk_HotelEtt_6+ VI_Etk_HotelEtt_7
> + VI_Etk_HotelEtt_8+ VI_Etk_HotelEtt_9
(232 missing values generated)
. sum etterem_hotel
Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
etterem_ho~1 |          67      26.52239      6.800976          7          39
. display 6.8*6.8
46.24

```

### 6.3. Fagyfáztatózó

```

. sum VI_Etk_Ice_1 VI_Etk_Ice_2 VI_Etk_Ice_3 VI_Etk_Ice_4 VI_Etk_Ice_5 VI_Etk
> _Ice_6 VI_Etk_Ice_7 VI_Etk_Ice_8 VI_Etk_Ice_9
Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
VI_Etk_Ice_1 |          43      4.116279      .9564145          2          5
VI_Etk_Ice_2 |          41      3.731707      1.16242          0          5
VI_Etk_Ice_3 |          41      3.219512      1.457947          0          5
VI_Etk_Ice_4 |          41      3.512195      1.164516          1          5
VI_Etk_Ice_5 |          41      2.682927      1.649834          0          5
-----+-----
VI_Etk_Ice_6 |          41      3.365854      1.337088          0          5
VI_Etk_Ice_7 |          41      3.219512      1.604871          0          5
VI_Etk_Ice_8 |          41      2.512195      1.762412          0          5
VI_Etk_Ice_9 |          41      3.292683      1.584991          0          5
. display 0.9564145*0.9564145
.9147287
. display 1.16242*1.16242
1.3512203
. display 1.457947*1.457947
2.1256095
. display 1.164516*1.164516
1.3560975
. display 1.649834*1.649834
2.7219522
. display 1.337088*1.337088
1.7878043
. display 1.604871*1.604871
2.5756109
. display 1.762412*1.762412
3.1060961
. display 1.584991*1.584991
2.5121965
. gen fagyfazi= VI_Etk_Ice_1+ VI_Etk_Ice_2+ VI_Etk_Ice_3+ VI_Etk_Ice_4+ VI_Etk_Ic
> e_5+ VI_Etk_Ice_6+ VI_Etk_Ice_7+ VI_Etk_Ice_8+ VI_Etk_Ice_9
(258 missing values generated)
. sum fagyfazi
Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
fagyfazi |          41      29.60976      9.227345          11          45
. display 9.23*9.23
85.1929

```

### 6.4. Cukrászda

```
. sum VI_Etk_Cuk_1 VI_Etk_Cuk_2 VI_Etk_Cuk_3 VI_Etk_Cuk_4 VI_Etk_Cuk_5 VI_Etk
> _Cuk_6 VI_Etk_Cuk_7 VI_Etk_Cuk_8 VI_Etk_Cuk_9
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
VI_Etk_Cuk_1 | 39 4.128205 .9227957 2 5
VI_Etk_Cuk_2 | 39 3.512821 1.189246 0 5
VI_Etk_Cuk_3 | 39 3.128205 1.41755 0 5
VI_Etk_Cuk_4 | 39 3.205128 1.239259 0 5
VI_Etk_Cuk_5 | 39 2.666667 1.594948 0 5
-----+-----
VI_Etk_Cuk_6 | 39 3.384615 1.205588 1 5
VI_Etk_Cuk_7 | 39 3.615385 1.161111 0 5
VI_Etk_Cuk_8 | 39 2.333333 1.781976 0 5
VI_Etk_Cuk_9 | 39 3.179487 1.699408 0 5
. display 0.9227957*0.922797 .8517217
. display 1.189246*1.189246 1.414306
. display 1.41755*1.41755 2.009448
. display 1.239259*1.239259 1.5357629
. display 1.594948*1.594948 2.5438591
. display 1.205588*1.205588 1.4534424
. display 1.161111*1.161111 1.3481788
. display 1.781976*1.781976 3.1754385
. display 1.699408*1.699408 2.8879876
. gen cuki= VI_Etk_Cuk_1+ VI_Etk_Cuk_2+ VI_Etk_Cuk_3+ VI_Etk_Cuk_4+ VI_Etk_Cuk
> _5+ VI_Etk_Cuk_6+ VI_Etk_Cuk_7+ VI_Etk_Cuk_8+ VI_Etk_Cuk_9
(260 missing values generated)
. sum cuki
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
cuki | 39 29.15385 8.387141 13 45
. display 8.387141*8.387141
70.344134
```

## 7. SZÓRAKOZÁS

### 7.1. Színház

```
. sum vii_szor_szin_1 vii_szor_szin_2 vii_szor_szin_3 vii_szor_szin_4 vii_sz
> or_szin_5 vii_szor_szin_6 vii_szor_szin_7
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
vii_szor_s~1 | 13 3.538462 1.506397 1 5
vii_szor_s~2 | 13 3.076923 1.441153 1 5
vii_szor_s~3 | 13 3.461538 1.713446 0 5
vii_szor_s~4 | 13 3.307692 1.797434 0 5
vii_szor_s~5 | 13 3 1.527525 0 5
-----+-----
vii_szor_s~6 | 13 2.307692 1.702186 0 5
vii_szor_s~7 | 13 2.769231 1.640825 0 5
. display 1.506397*1.506397 2.2692319
. display 1.441153*1.441153 2.076922
. display 1.713446*1.713446 2.9358972
. display 1.797434*1.797434 3.230769
. display 1.527525*1.527525 2.3333326
. display 1.702186*1.702186 2.8974372
. display 1.640825*1.640825 2.6923067
. gen szinhaz= vii_szor_szin_1+ vii_szor_szin_2+ vii_szor_szin_3+ vii_szor_szi
> n_4+ vii_szor_szin_5+ vii_szor_szin_6+ vii_szor_szin_7
(286 missing values generated)
. sum szinhaz
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
szinhaz | 13 21.46154 9.946653 2 35
. display 9.946653*9.946653
98.935906
```

### 7.2. Mozi

```
. sum vii_szor_moz_1 vii_szor_moz_2 vii_szor_moz_3 vii_szor_moz_4 vii_szor_mo
> z_5 vii_szor_moz_6 vii_szor_moz_7
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
```

```

-----+-----
vii_szo~oz_1 |          21      4.047619      .8646497          3          5
vii_szo~oz_2 |          21      3.333333      1.064581          1          5
vii_szo~oz_3 |          21      4.190476      .8135753          3          5
vii_szo~oz_4 |          21      3.52381      1.077917          2          5
vii_szo~oz_5 |          21      3.142857      1.236354          1          5
-----+-----
vii_szo~oz_6 |          21      3.428571      1.075706          2          5
vii_szo~oz_7 |          21      3.47619      1.435933          0          5
. display 0.8646497*0.8646497      .7476191
. display 1.064581*1.064581      1.1333327
. display .8135753*.8135753      .66190477
. display 1.077917 *1.077917      1.1619051
. display 1.236354*1.236354      1.5285712
. display 1.075706*1.075706      1.1571434
. display 1.435933 *1.435933      2.0619036
. gen mozi= vii_szor_moz_1+ vii_szor_moz_2+ vii_szor_moz_3+ vii_szor_moz_4+ vi
> i_szor_moz_5+ vii_szor_moz_6+ vii_szor_moz_7
(278 missing values generated)
. sum mozi
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
      mozi |          21      25.14286      4.735881          19          35
. display 4.735881*4.735881
22.428569

```

### 7.3. Kijárlítás

```

. gen kiallitas= vii_szor_kiall_1+ vii_szor_kiall_2+ vii_szor_kiall_3+ vii_szo
> r_kiall_4+ vii_szor_kiall_5+ vii_szor_kiall_6+ vii_szor_kiall_7
(280 missing values generated)
. sum kiallitas
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
      kiallitas |          19      21.73684      8.129795          7          35
. display 8.129795 *8.129795
66.093567
. sum vii_szor_kiall_1 vii_szor_kiall_2 vii_szor_kiall_3 vii_szor_kiall_4 vii
> _szo_kiall_5 vii_szor_kiall_6 vii_szor_kiall_7
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
vii_szor~l_1 |          19      3.526316      .9642741          2          5
vii_szor~l_2 |          19      3.684211      1.15723          2          5
vii_szor~l_3 |          19      2.842105      1.922474          0          5
vii_szor~l_4 |          19      2.684211      1.827343          0          5
vii_szor~l_5 |          19      2.789474      1.58391          0          5
-----+-----
vii_szor~l_6 |          19      3.263158      .9334586          2          5
vii_szor~l_7 |          19      2.947368      1.393385          0          5
. display .9642741 *.9642741      .92982454
. display 1.15723 *1.15723      1.3391813
. display 1.922474 *1.922474      3.6959063
. display 1.827343 *1.827343      3.3391824
. display 1.58391 *1.58391      2.5087709
. display .9334586 *.9334586      .87134496
. display 1.393385 *1.393385      1.9415218

```

### 7.4. Táncos Szórakozóhely

```

. sum vii_szor_tanc_1 vii_szor_tanc_2 vii_szor_tanc_3 vii_szor_tanc_4 vii_s
> zor_tanc_5 vii_szor_tanc_6 vii_szor_tanc_7
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
vii_szor_t~1 |          40          3.75      1.235168          0          5
vii_szor_t~2 |          40          2.8      1.417835          0          5
vii_szor_t~3 |          40          2.9      1.428645          0          5
vii_szor_t~4 |          40          2.875      1.470871          0          5
vii_szor_t~5 |          40          2.9      1.428645          0          5
-----+-----
vii_szor_t~6 |          40          2.925      1.491643          0          5
vii_szor_t~7 |          40          2.375      1.628079          0          5
. display 1.235168 *1.235168      1.52564

```

```
. display 1.417835 *1.417835 2.0102561
. display 1.428645 *1.428645 2.0410265
. display 1.470871 *1.470871 2.1634615
. display 1.428645*1.428645 2.0410265
. display 1.491643 *1.491643 2.2249988
. display 1.628079*1.628079 2.6506412
. gen tanc= vii_szor_tanc_1+ vii_szor_tanc_2+ vii_szor_tanc_3+ vii_szor_tanc_4
> + vii_szor_tanc_5+ vii_szor_tanc_6+ vii_szor_tanc_7
(259 missing values generated)
. sum tanc
      Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
      tanc |      40      20.525      7.56506      0      35
. display 7.56506*7.56506
57.230133
```

### 7.5. Kávézó

```
. gen kave= vii_szor_kav_1+ vii_szor_kav_2+ vii_szor_kav_3+ vii_szor_kav_4+ vi
> i_szor_kav_5+ vii_szor_kav_6+ vii_szor_kav_7
(261 missing values generated)
. sum kave
      Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
      kave |      38      23.42105      6.105521      11      35
. display 6.105521 *6.105521
37.277387
. sum vii_szor_kav_1 vii_szor_kav_2 vii_szor_kav_3 vii_szor_kav_4 vii_szor_ka
> v_5 vii_szor_kav_6 vii_szor_kav_7
      Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
vii_szor~v_1 |      38      3.815789      .8654092      2      5
vii_szor~v_2 |      38      3.289474      1.088214      1      5
vii_szor~v_3 |      38      3.368421      1.100885      0      5
vii_szor~v_4 |      38      3.315789      1.23256      0      5
vii_szor~v_5 |      38      3.131579      1.398282      0      5
-----+-----
vii_szor~v_6 |      38      3.421053      1.177069      1      5
vii_szor~v_7 |      38      3.078947      1.650251      0      5
. display .8654092 *.8654092 .74893308
. display 1.088214*1.088214 1.1842097
. display 1.100885 *1.100885 1.2119478
. display 1.23256 *1.23256 1.5192042
. display 1.398282 *1.398282 1.9551926
. display 1.177069 *1.177069 1.3854914
. display 1.650251*1.650251 2.7233284
```

### 7.6. Múzeum

```
. gen muzeum= vii_szor_muz_1+ vii_szor_muz_2+ vii_szor_muz_3+ vii_szor_muz_4+
> vii_szor_muz_5+ vii_szor_muz_6+ vii_szor_muz_7
(280 missing values generated)
. sum muzeum
      Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
      muzeum |      19      19.26316      9.127748      0      35
. display 9.127748 * 9.127748
83.315784
. sum vii_szor_muz_1 vii_szor_muz_2 vii_szor_muz_3 vii_szor_muz_4 vii_szor_mu
> z_5 vii_szor_muz_6 vii_szor_muz_7
      Variable |      Obs      Mean      Std. Dev.      Min      Max
-----+-----
vii_szo~uz_1 |      19      3.315789      1.41628      0      5
vii_szo~uz_2 |      19      3.052632      1.470967      0      5
vii_szo~uz_3 |      19      2.473684      1.645479      0      5
vii_szo~uz_4 |      19      2.368421      1.64014      0      5
vii_szo~uz_5 |      19      2.631579      1.498537      0      5
-----+-----
vii_szo~uz_6 |      19      2.368421      1.64014      0      5
vii_szo~uz_7 |      19      3.052632      1.715086      0      5
. display 1.41628 *1.41628 2.005849
. display 1.470967*1.470967 2.1637439
. display 1.645479*1.645479 2.7076011
```

```
. display 1.64014 *1.64014 2.6900592
. display 1.498537*1.498537 2.2456131
. display 1.64014 *1.64014 2.6900592
. display 1.715086 *1.715086 2.94152
```

## 7.7. Koncert

```
. gen koncert= vii_szor_konc_1+ vii_szor_konc_2+ vii_szor_konc_3+ vii_szor_kon
> c_4+ vii_szor_konc_5+ vii_szor_konc_6+ vii_szor_konc_7
(290 missing values generated)
```

```
. sum koncert
```

| Variable | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|----------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| koncert  | 9   | 21.55556 | 5.387743  | 14  | 28  |

```
. display 5.387743*5.387743
```

```
29.027775
```

```
. sum vii_szor_konc_1 vii_szor_konc_2 vii_szor_konc_3 vii_szor_konc_4 vii_szo
> r_konc_5 vii_szor_konc_6 vii_szor_konc_7
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| vii_sz~onc_1 | 9   | 2.333333 | 1.224745  | 1   | 4   |
| vii_sz~onc_2 | 9   | 2.555556 | .7264832  | 2   | 4   |
| vii_sz~onc_3 | 9   | 3.111111 | .781736   | 2   | 4   |
| vii_sz~onc_4 | 9   | 3.777778 | .6666667  | 2   | 4   |
| vii_sz~onc_5 | 9   | 3.444444 | .8819171  | 2   | 5   |

```
. display 1.224745 *1.224745 1.5000003
. display .7264832 *.7264832 .52777784
. display .781736*.781736 .61111117
. display .6666667*.6666667 .44444449
. display .8819171*.8819171 .77777777
. display .781736 *.781736 .61111117
. display 2.006932 *2.006932 4.0277761
```

## 8. EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOK

### 8.1. Váratlan Megbetegedés

```
. sum viii_egesz_bet_1 viii_egesz_bet_2 viii_egesz_bet_3 viii_egesz_bet_4 vii
> i_egesz_bet_5 viii_egesz_bet_6
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| viii_ege~t_1 | 19  | 2.526316 | .7723284  | 1   | 4   |
| viii_ege~t_2 | 19  | 3.157895 | 1.167293  | 1   | 5   |
| viii_ege~t_3 | 19  | 2.789474 | 1.315673  | 1   | 5   |
| viii_ege~t_4 | 19  | 2.842105 | 1.384965  | 1   | 5   |
| viii_ege~t_5 | 19  | 3.263158 | 1.367971  | 0   | 5   |

```
. display .7723284*.7723284 .59649116
. display 1.167293 *1.167293 1.3625729
. display 1.315673 *1.315673 1.7309954
. display 1.384965 *1.384965 1.9181281
. display 1.367971 *1.367971 1.8713447
. display 1.920952*1.920952 3.6900566
```

```
. gen veletlen=viii_egesz_bet_1+ viii_egesz_bet_2+ viii_egesz_bet_3+ viii_eges
> z_bet_4+ viii_egesz_bet_5+ viii_egesz_bet_6
(280 missing values generated)
```

```
. sum veletlen
```

| Variable | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|----------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| veletlen | 19  | 17.21053 | 6.151594  | 9   | 28  |

```
. display 6.151594 *6.151594
```

```
37.842109
```

### 8.2 Baleset

```
. sum viii_egesz_bal_1 viii_egesz_bal_2 viii_egesz_bal_3 viii_egesz_bal_4 vii
> i_egesz_bal_5 viii_egesz_bal_6
```

| Variable     | Obs | Mean  | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|-------|-----------|-----|-----|
| viii_ege~l_1 | 8   | 2.125 | 1.457738  | 1   | 5   |

```

viii_ege~l_2 |          7      2.857143      .3779645          2          3
viii_ege~l_3 |          7          2      .8164966          1          3
viii_ege~l_4 |          7          3      1.154701          1          4
viii_ege~l_5 |          7      2.571429      .7867958          1          3
-----+-----
viii_ege~l_6 |          7      3.714286      1.889822          0          5
. display 1.457738*1.457738      2.1250001
. display .3779645*.3779645      .14285716
. display .8164966*.8164966      .6666667
. display 1.154701 *1.154701      1.3333344
. display .786795*.786795      .61904637
. display 1.889822 *1.889822      3.5714272
. gen bal= viii_egesz_bal_1+ viii_egesz_bal_2+ viii_egesz_bal_4+ viii_egesz_ba
> l_3+ viii_egesz_bal_5+viii_egesz_bal_6
(292 missing values generated)
. sum bal
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
      bal |          7      15.85714      3.933979          8          18
. display 3.933979 *3.933979
15.476191

```

### 8.3. Tervezett Kezelés

```

. sum viii_egesz_terv_1 viii_egesz_terv_2 viii_egesz_terv_3 viii_egesz_terv_4
> viii_egesz_terv_5 viii_egesz_terv_6
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
viii_ege~v_1 |          15      3.733333      1.624221          1          5
viii_ege~v_2 |          15      3.733333      1.579632          1          5
viii_ege~v_3 |          15      3.333333      1.632993          1          5
viii_ege~v_4 |          15      3.466667      1.641718          1          5
viii_ege~v_5 |          15      3.666667      1.632993          1          5
-----+-----
viii_ege~v_6 |          25          3.04      2.111082          0          5

. display 1.624221 *1.624221      2.6380939
. display 1.579632 *1.579632      2.4952373
. display 1.632993 *1.632993      2.6666661
. display 1.641718*1.641718      2.695238
. display 1.632993*1.632993      2.6666661
. display 2.111082 *2.111082      4.4566672
. gen ter= viii_egesz_terv_1+ viii_egesz_terv_2+ viii_egesz_terv_3+ viii_egesz
> z_terv_4+ viii_egesz_terv_5+ viii_egesz_terv_6
(284 missing values generated)
. sum ter
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
      ter |          15      21.53333      9.203002          6          30
. display 9.203002 *9.203002
84.695246

```

### 8.4. Fogászat

```

. sum viii_egesz_fog_1 viii_egesz_fog_2 viii_egesz_fog_3 viii_egesz_fog_4 vii
> i_egesz_fog_5 viii_egesz_fog_6
      Variable |          Obs          Mean      Std. Dev.          Min          Max
-----+-----
viii_ege~g_1 |          12          1.75      1.484771          0          4
viii_ege~g_2 |          12      2.166667      1.585923          0          5
viii_ege~g_3 |          12      2.333333      1.497473          1          5
viii_ege~g_4 |          12          2.25      1.484771          1          5
viii_ege~g_5 |          12          1.75      1.288057          0          4
-----+-----
viii_ege~g_6 |          12      2.166667      1.466804          1          5
. display 1.484771*1.484771      2.2045449
. display 1.585923 *1.585923      2.5151518
. display 1.497473 *1.497473      2.2424254
. display 1.484771 *1.484771      2.2045449
. display 1.288057 *1.288057      1.6590908
. display 1.46680*1.46680      2.1515022
. gen fog= viii_egesz_fog_1+ viii_egesz_fog_2+ viii_egesz_fog_3+ viii_egesz_fo
> g_4+ viii_egesz_fog_5+ viii_egesz_fog_6

```

(287 missing values generated)

```
. sum fog
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
fog | 12 12.41667 7.585373 5 24
. display 7.585373 * 7.585373
57.537884
```

## 9. KONFERENCIA

```
. sum ix_konf_1 ix_konf_2 ix_konf_3 ix_konf_4 ix_konf_5 ix_konf_6 ix_konf_7
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
ix_konf_1 | 23 2.652174 2.013786 0 5
ix_konf_2 | 23 3.565217 1.646652 0 5
ix_konf_3 | 23 3.956522 1.491743 0 5
ix_konf_4 | 23 4.086957 .949308 1 5
ix_konf_5 | 23 3.869565 .9678631 2 5
ix_konf_6 | 23 1.869565 1.74002 0 4
ix_konf_7 | 9 3.555556 1.013794 1 4
. display 2.013786*2.013786 4.0553341
. display 1.646652*1.646652 2.7114628
. display 1.491743 *1.491743 2.2252972
. display .949308 *.949308 .90118568
. display .9678631 *.9678631 .93675898
. display 1.74002 * 1.74002 3.0276696
. display 1.013794 *1.013794 1.0277783
. gen konferencia= ix_konf_1+ ix_konf_2+ ix_konf_3+ ix_konf_4+ ix_konf_5+ ix_k
> onf_6+ ix_konf_7
(290 missing values generated)
. sum konferencia
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
konferencia | 9 23.77778 7.049429 9 32
. display 7.049429 * 7.049429
49.694449
```

## 10. SPORT

### 10.1. Aktív tevékenység

```
. sum x_sport_akt_1 x_sport_akt_2 x_sport_akt_3 x_sport_akt_4 x_sport_akt_5
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
x_sport_akt~1 | 26 3.730769 1.662713 0 5
x_sport_akt~2 | 26 4.076923 .8448942 2 5
x_sport_akt~3 | 26 4 1.131371 2 5
x_sport_akt~4 | 26 3.5 1.240967 0 5
x_sport_akt~5 | 26 4.192308 .9805807 2 5
. display 1.662713*1.662713 2.7646145
. display .8448942*.8448942 .71384621
. display 1.131371 *1.131371 1.2800003
. display 1.240967 *1.240967 1.5399991
. display .9805807 *.9805807 .96153851
. gen sport1= x_sport_akt_1+ x_sport_akt_2+ x_sport_akt_3+ x_sport_akt_4+ x_sp
> ort_akt_5
(273 missing values generated)
. sum sport1
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
sport1 | 26 19.5 4.554119 12 25
. display 4.554119 *4.554119
20.74
```

### 10.2. Részvétel Rendezvényen

```
. gen sport2= x_sport_rend_1+ x_sport_rend_2+ x_sport_rend_3+ x_sport_rend_4+
> x_sport_rend_5
(283 missing values generated)
. sum sport2
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max
-----+-----
sport2 | 16 19.5 2.780887 14 24
. display 2.780887 *2.780887
```

7.7333325

```
. sum x_sport_rend_1 x_sport_rend_2 x_sport_rend_3 x_sport_rend_4 x_sport_rend_5  
> d_5  
Variable | Obs Mean Std. Dev. Min Max  
-----+-----  
x_sport_re~1 | 16 4.0625 .5737305 3 5  
x_sport_re~2 | 16 4.0625 .6800735 3 5  
x_sport_re~3 | 16 3.5 .7302967 2 5  
x_sport_re~4 | 16 4.0625 .9287088 2 5  
x_sport_re~5 | 16 3.8125 .8341663 2 5  
. display .5737305*.5737305 .32916669  
. display .6800735 *.6800735 .46249997  
. display .7302967 *.7302967 .53333327  
. display .9287088 *.9287088 .86250004  
. display .8341663 *.8341663 .69583342
```