

A DEBRECENI NEMZETKÖZI REPÜLŐTÉREN VÉGZETT KÉRDŐÍVES KUTATÁS TESZTELÉSI IDŐSZAKÁBAN KAPOTT EREDMÉNYEK ÉS KÖVETKEZTETÉSEK BEMUTATÁSA

*INTRODUCTION OF RESULTS AND CONCLUSIONS OF A
SURVEY RESEARCH ON TESTING PERIOD PERFORMED AT THE
INTERNATIONAL AIRPORT OF DEBRECEN*

PALATINUS BRIGITTA PhD. hallgató

Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar,
Vezetés és Szervezéstudományi Intézet

ABSTRACT

From June 2012 continuous scheduled air services have begun at the Debrecen International Airport between the destination London-Luton and Debrecen, which is a milestone on the increase of passenger number. Thanks to the new WizzAir flight route the airport's passenger traffic and the number of the city visitors started to increase in the last year, moreover in the future further growth is expected. My research's goal is to prove the fact that the improvement of customer service ensures the growth of foreign passengers arriving in town. The questionnaires target is to gain information about the features of the passengers arriving to and departing from Debrecen International Airport and to examine their satisfaction regarding the services used while staying in Debrecen.

1. Bevezetés

Az általam végzett kutatás célja a Debrecenbe érkező külföldi látogatók elégedettségének felmérése az igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az elégedettség mérés eredményei alapján kiszűrhetők azok a szolgáltatások, amelyekkel az ide látogatók nem elégedettek és javításra szorulnak a későbbi elégedettség elérése céljából. Abból a célból, hogy felmérjem a városba látogató külföldiek elégedettségét primer, kérdőíves megkérdezést alkalmaztam. A továbbiakban a januári tesztelési időszakban kapott eredmények, következtetések, tapasztalatok és problémák kerülnek bemutatásra.

Napjainkban egyre nagyobb hangsúly van a minőségen, az értéken és a látogatók (vendégek) elégedettségén és megtartásán. A látogatók személyes tapasztalata, elégedettsége vagy elégedetlensége emlékként raktározódnak, ami kihatással

van a későbbi utazással kapcsolatos döntések meghozatalára. Az elmúlt két évben a Debreceni Repülőtér utasforgalma növekvő, ami a menetrendszerinti Wizz Air járatoknak köszönhető. Az 1. táblázat mutatja be a 2012-es és 2013-as utasforgalmi adatokat.

1. táblázat: A Debreceni Repülőtér utasforgalma 2012-2013-ban (fő/hónap)
Table 1: Passenger traffic at Airport Debrecen, 2012-2013 (person/month)

	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	VII.	VIII.	IX.	X.	XI.	XII.	Össz.
2012	33	36	52	355	857	4660	9960	10470	7347	4019	3862	6095	47746
2013	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 táblázatból is jól látható, 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.

2. Anyag és módszer

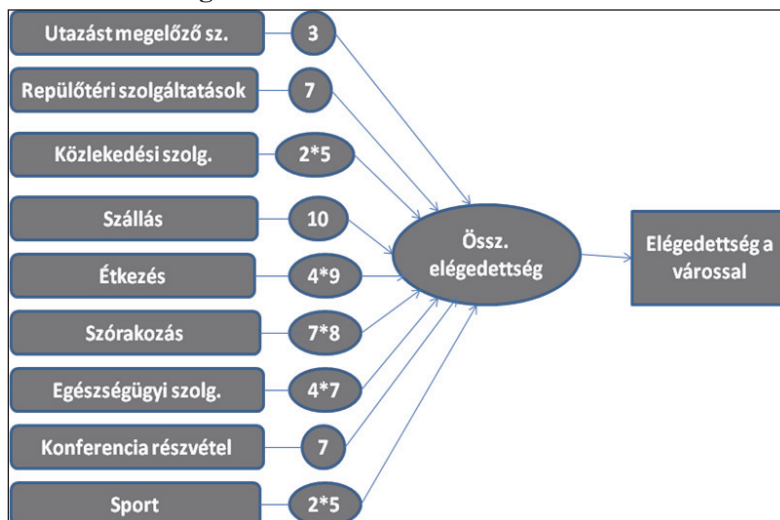
A primer kérdőíves kutatás helyszíne a Debreceni Repülőtér váróterme, a biztonsági előírásoknak megfelelően, a repülőtér vezetősége által engedélyezett módon. A megkérdezés alapfeltétele a határőrség által kiadott határátlépési engedély megléte. A tesztelési idő 2014 január hónap.

2.1. Az alkalmazott kérdőív bemutatása

Az elkészített és alkalmazott kérdőív két fő részre tagolható. Az első részben a látogatók utazási jellemzőire irányuló kérdések találhatóak, második felében pedig a látogató elégedettség mérése igénybe vett szolgáltatási folyamatokat illetően. Az elégedettséget kilenc dimenzióra osztottam fel, amely egy-egy szolgáltatást jelöl. Az 1. ábra mutatja be a dimenziókat és az indikátorok számát.

Hofmeister et. al (2003) szerint a dimenzió egy olyan változó, amit több, valóságos, mérhető indikátorral lehet leírni. Ezeknek az indikátoroknak az összege adja az állításhalmazt, amelyet a választott értékelő skálával minősítenek a megkérdezettek. Philip Kotler (2001) a következőképp fogalmazta meg az elégedettséget: „az elégedettség adott személy öröme, vagy csaldottsága, 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.”

1. ábra: Dimenziók és indikátorok
Figure 1: Dimensions and indicators



Forrás: Saját szerkesztés

A definícióból látható, hogy az elégedettség mellett, fontos az elvárás, ami alapján kialakul a elégedettség. Ezért a kérdőívben két fajta mérőeszközt alkalmaztam. Az első a látogatók elégedettség mérésére szolgál az igénybe vett szolgáltatás indikátorával, a második pedig a szolgáltatásnak elvárásnak való megfelelés mérésére szolgál.

2.2. Vizsgált személyek köre

A vizsgált személyek körét a külföldi állampolgárságú látogatók alkotják, 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 jutnak el a kiválasztott országba, városba. Nincs arra lehetőség, hogy a vizsgált személyek teljes körét, a teljes sokaságot kérdőívvel megkérdezzem, mivel sem a vizsgálatra rendelkezésre álló pénz és idő, sem a feldolgozó kapacitás ezt nem teszi lehetővé. A statisztikai mintavétel elmélete szerint a megfelelően kiválasztott minta esetében nincs szükség a teljes sokaság megkérdezésére, elég a teljes sokaság egy kis részét megkérdezni ahhoz, hogy meglehetősen pontos adatokat kapjunk a teljes sokaságról. A megfelelő mintavétel azt jelenti, hogy a vizsgált sokaság minden tagjának egyenlő esélye legyen arra, hogy a mintába kerüljön, vagyis véletlenszerűen kell kiválasztani a megkérdezett személyeket. Az ilyen módon kiválasztott mintát nevezzük reprezentatív mintának (Andorka 2006).

A Debrecen-Eindhoven között közlekedő járatokat illetően nincs adat az utasok állampolgárság szerinti összetételéről. Ez a hiányosság nem csak az én kutatásomnál problematikus. Kovács (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. A fent említett probléma miatt a kutatást a London-Debrecen útvonalra korlátoztam, ahol az útlevélezésnek köszönhetően, negyedéves KSH adatok alapján meghatározható az utasforgalom állampolgárság szerinti összetétele. A 2. táblázat mutatja be a 2013-ra vonatkozó negyedéves nemzetiség szerinti utasösszetételt.

2. táblázat: Induló és érkező utasok nemzetiség szerinti összetétele 2013-ban, Debrecen-London útvonalon

Table 2: Departing and arriving passengers combination of the nationality, Debrecen-London

	Induló					Érkező				
	I.	II.	III.	IV.	Σ	I.	II.	III.	IV.	Σ
Kiutazók	5495	9762	15048	7407	37712	5085	8872	15070	7349	36376
Magyar	4177	7366	11562	5921	29026	4147	6506	11327	5726	27706
Román	1212	2124	3211	1416	7963	762	2090	3439	1542	7833
Szlovák	87	234	246	40	607	132	262	272	57	723
Ukrán	19	38	29	30	116	44	14	32	24	114
Beutazók	696	1385	1815	1035	4931	747	1486	1899	1033	5165
Brit	519	1050	1412	796	3777	574	1121	1435	793	3923
Egyéb	177	335	403	239	1154	173	365	464	240	1242
Összesen	6191	11147	16863	8442	42643	5832	10358	16969	8382	41541

Forrás: KSH adatok alapján saját szerkesztés

Gilyán (2008) többek között a légiutas-forgalom egyik kedvezőbb jellemzőjeként említi azt aényt, hogy a közúti forgalmat nagyban meghatározó határ menti, ingázó és átutazó forgalom hiányzik. Az általam vizsgált esetben ennek az ellentéte jelentkezik. A 2013-as év utasforgalma, az átutazó illetve a határ menti, ingázó forgalommal jellemezhető nagymértékben (85-90%). A városba látogató külföldiek száma, akik turisztikai céllal érkeztek, az elmúlt évben csak 10-15%-a a teljes utasforgalomnak.

3. Eredmények és következtetések

2014 januárjában végeztem el a kérdőív tesztelését. Januárban összesen tizenhat járat indult London-Lutonba, ezek közül hét járat utasai között került sor a kérdőív kitöltésére. Összesen huszonhárom főt vontam be a tesztelésébe. A 23 kérdőív közül öt értékelhetetlen és tizennyolc darab volt értékelhető. A 3. Táblázat mutatja be 2014. januárban induló utasforgalom nemzetiség szerinti összetételét.

3. táblázat: Induló utasforgalom nemzetiség szerinti összetétele
Table 3: Departing passenger traffic by composition of nationality

	Január (fő)	%
Kiutazók	2541	91,24%
Magyar	1609	57,77%
Román	915	32,85%
Ukrán	10	0,36%
Szlovák	7	0,25%
Beutazók	244	8,76%
Brit	198	7,11%
Egyéb	46	1,65%
Összesen	2785	100%

Forrás: KSH adatok alapján saját szerkesztés

A 3. Táblázatból látható, hogy alacsony a releváns külföldi látogatók – brit és egyéb nemzetiségű utasok – hányada. Az teljes utas forgalom csak 8,76%-a, vagyis 244 személy alkotja a populációt. Járatonként változó ez a szám, általában 4-14 fő-re 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, útleveél valamint angol nyelven való kommunikáció alapján történt a külföldi látogatók beazonosítása. Januárban hét járat vizsgálata során 23 kérdőív kitöltésére került sor, 4 látogató nem volt hajlandó a kérdőív kitöltésével kapcsolatos együttműködésre és további 12 utazó megkérdezésére nem volt lehetőség.

Az utasforgalom összetételét illetően az állampolgárságon kívül semmilyen információ nem állt rendelkezésre. Nincs adat arról, hogy milyen a demográfiai összetétel, e miatt a kvótás mintavétel nem volt alkalmazható. Ezért a tesztelési időszakban véletlen mintavételt alkalmaztam, ahol a tesztelés mellett cél az alapsokaság megismerése volt. 2005. 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 meg-

jelent 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.

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 ezeket a válaszokat egyformán kezelem, egy állampolgárságként. 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 magán utazást, 5 fő egészségügyi kezelés (fogorvosi szolgáltatás), 1 fő üzleti utazás, 5 fő pedig tanulási céllal érkezett Debrecenbe és töltött a városban időt. 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, akik a Debreceni Egyetemen tanuló családtagot, ismerőst látogattak meg. Az igénybe vett szolgáltatásokat a 4. táblázat mutatja be.

4. táblázat: Szolgáltatások igénybe vétele 2014. januárjában

Table 4: Services used by the visitors in January, 2014

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

Forrás: Saját kutatási eredmények

A repülőtéri szolgáltatásokat minden utas igénybe vette és értékelt, 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 igényelték 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 sport tevékenységgel kapcsolatos szolgáltatásokat csak két fő igényelte január folyamán. Az 5. táblázat tartalmazza az igénybe vett szolgáltatás elvárásnak való megfelelésével kapcsolatos eredményeket.

5. táblázat: Szolgáltatás elvárásnak való megfelelése

Table 5: Service requirements for expectations

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

Forrás: Saját kutatási eredmények

A táblázatból is látható, hogy több alkalommal nem felelt meg a szolgáltatás a látogató elvárásának és rosszabb volt a szolgáltatás, mint amire számított. 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.

4. Összefoglaló

A szolgáltatások indikátorainak részletes elemzésére és a kapott eredmények bemutatására jelen tanulmányban nincs lehetőség. A kapott eredmények alapján a kérdőív tesztelése sikeresnek mondható. 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 – június hónap végéig folyik az adatgyűjtés. 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. 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.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Andorka, R. 2006. Bevezetés a szociológiába. Osiris Kiadó, Budapest
- Gilyán, Cs. 2008.: A Magyarországra repülőgéppel érkező külföldi turisták utazási szokásai. Turizmus Bulletin XII. évf. 2. szám. 64-67 oldal.
- Hofmeister Tóth, Á. – Simon, J. – Sajtó, L. 2003. Fogyasztói elégedettség. Alinea Kiadó, Budapest
- Kotler, P. 2001. Marketing Menedzsment. Műszaki Könyvkiadó, Budapest
- 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 oldal
- Mundruczó, Gyné 2005. A diszkont légi járatokkal Budapestre érkező külföldi turisták jellemzői. Turizmus Bulletin IX. évf. 2. Szám 55-61 oldal