

## A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren tervezett folyamatstruktúra benchmarking vizsgálatok módszertani kérdései

Palatinus Brigitta

Debreceni Egyetem Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar,  
Vezetés- és Szervezéstudományi Intézet, Debrecen  
palatinusb@agr.unideb.hu

### ÖSSZEFOGLALÁS

*A Debreceni Nemzetközi Repülőtéren 2012 júniusától menetrendszerinti, folyamatos forgalom kezdődött meg London-Luton és Debrecen között, amely mérföldkőnek tekinthető az utasforgalom növekedésében. Az utasforgalom jelentősnek tekinthető a forgalmi adatok alapján, ami az újabb menetrendszerinti járatok eredménye. Az általam folytatott kutatás célja annak a ténynek a bizonyítása, hogy a repülőtér személyforgalmának növekedése a vevő-kiszolgálás színvonalának emelésével érhető el, majd ennek megfelelően a járatszámok bővítésével. A vevő-kiszolgálás vizsgálata egy olyan folyamatstruktúra elkészítését igényli, amely tartalmazza az utasok által igénybe vett szolgáltatásokat, kezdve a repülőtérre érkezésüktől, a repülőtérrel való távozásukkal bezárólag. Egy ilyen folyamatstruktúra megalkotása lehetővé teszi, hogy a benchmarking módszerrel összehasonlítást végezzünk más városok utas kiszolgálásával. A struktúra kiépítéséhez viszont szükséges elvégeznünk a repülőtér utasainak szegmentációját utazási motivációjuk alapján, mivel motivációtól függően más és más szolgáltatásokat fognak igénybe venni. Bemutatásra kerül az utasok elégedettségének mérése céljából elkészült kérdőív, aminek az eredményei a folyamatstruktúra megalkotásának és a benchmarking projekt megkezdésének alapját képezik.*

**Kulcsszavak:** folyamat, folyamatstruktúra, benchmarking, vevői elégedettség

### SUMMARY

*From June 2012 continuous traffic has begun between London Luton and Debrecen at the International Airport of Debrecen, which is considered a milestone in the growth of passenger traffic. The goal of this research is to demonstrate the fact that growth of passengers depends, on the visitors satisfaction with services used by them. The research of the customer service requires to develop process structure that includes the services used by the passengers from arriving at the airport to leaving the airport. A process structure like this allows us to carry out a benchmarking method to compare the passenger services of other cities. To build up a structure we have to make segmentation according to the travellers' motivation because they use different services according to their motivation. A questionnaire of customer satisfaction will be presented which results are the basis of the creation of benchmarking and creation of process structures.*

**Keywords:** process, process structure, benchmarking, customer satisfaction

### BEVEZETÉS

2012 júniusától folyamatos menetrendszerinti forgalom kezdődött meg a Debreceni Nemzetközi Repülőtéren, London-Luton és Debrecen között, ami mérföldkőnek tekinthető az utasforgalom növekedésében. Az új Wizz Air járatnak köszönhetően a repülőtér utasforgalma az elmúlt évben fejlődésnek indult, és a jövőben további növekedés várható.

Az utasforgalom növekedése első pillantásra megállapítható a repülőtér személyforgalmi adataiból. Az 1. táblázat mutatja be a 2012–2013 évre vonatkozó személyforgalom pontos számadatait. 2012 májusában a menetrend szerinti London-Luton és Debrecen közötti járat beindítását megelőzőleg a személyforgalom 857 fő volt. 2012 júniusában ez a szám a londoni járatnak köszönhetően ugrásszerűen megnövekedett 4 660 főre<sup>1</sup>. A 2012-es év végére az éves forgalom elérte a 47 746 fős utaslétszámot. 2013 júniusában a repülőtér személyforgalma már meghaladta a 10 ezer főt, pontosan 12 401 főt tett ki ez a szám, a januártól szeptemberig utazók száma összesítve pedig 105 177 fő<sup>2</sup>. A londoni járatot kö-

vetően az Eindhoven, Milánó és Dortmund járatok indítása nagymértékben hozzájárult a személyforgalom növekedéséhez. Az általam folytatott kutatás célja annak a ténynek a bizonyítása, hogy a személyforgalom növekedéséhez nem elég csak a járatok bővítése, ez a növekedés sokkal inkább a látogatók, mint vevők kiszolgálásának függvénye.

A kutatás szempontjából fontos kiindulási pont, hogy meghatározzuk, mikor és milyen szolgáltatásokat vesznek igénybe a Debrecenbe látogatók. Fel kell tennünk a kérdést, hogy mire van szüksége egy utasnak, hogy jól érezze magát. Milyen szolgáltatásokra van szükség ahhoz, hogy kielégítsük a vevői igényeket? Milyen már meglévő folyamatok átszervezésére van szükség a hatékonyság növelése céljából? Fontos kihangsúlyozni, hogy azok a folyamatok, amiktől az utas jól érzi magát nem egy szervezetnél vannak, a folyamatok sikeressége a szervezetek/szerveződések együttműködésének függvényeként írható le a folyamatstruktúrával. Fontos szempont, hogy a folyamatok gazdái lássák, hogy kik a vevők és milyen szolgáltatásokat várnak tőlük. Ahhoz, hogy a folyamatokat meghatároz-

<sup>1</sup>Tartalmazza a Schengen belső és külső, induló és érkező személyforgalmat.

<sup>2</sup>Tartalmazza a Schengen belső és külső, induló és érkező személyforgalmat, valamint áprilistól-szeptemberig a Charter járatok személyforgalmát.

zuk, a folyamat alapú megközelítés alkalmazása szükséges, amelynek segítségével fel kell építeni a folyamatstruktúrát és azon keresztül nyilvánvalóvá válnak azok a tevékenységek, amelyek egyetlen érintett célját sem szolgálják, vagy nem megfelelően szolgálják a vevők igényeinek kielégítését és veszteséget okoznak a folyamatgazdának.

A folyamatstruktúra meghatározása segítséget nyújt, abban hogy az egyes szolgáltatások közötti ok-okozati kapcsolatrendszer meghatározhatóvá váljon, hogy ezen keresztül megértsük és feltárjuk a problémákat, kockázatokat és kijelöljük az átszervezésre szoruló területeket. Az így elkészült folyamatstruktúra javítására alkalmas eszköz a benchmarking, mikor más városok már

meglévő folyamatstruktúrájához hasonlítjuk a Debrecenbe látogatók kiszolgálásának folyamatstruktúráját, abból a célból, hogy a kapott eredmények alapján növelni tudjuk a Debrecenbe érkező külföldi utasok elégedettségét és az elégedettségen keresztül a látogatók számát.

A téma multidiszciplináris jellege miatt – folyamatmenedzsment, vevői elégedettség, benchmarking – a módszertan alkalmazásának részletezését megelőzően bemutatásra kerül röviden a témát érintő elméletek rövid szakirodalmi áttekintése. A tanulmány második részében mutatom be a folyamatstruktúra benchmarking módszerének alkalmazásához szükséges feltáró kérdőíves adatgyűjtés során alkalmazni kívánt kérdőív és a kutatási nehézségek.

1. táblázat

A Debreceni Nemzetközi Repülőtér 2012–2013-ban megvalósított személyforgalma (fő/hónap)

Év(2)	Személyforgalom (fő/hónap)(1)												
	Hónap(3)												
	Jan.	Feb.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Összesen(4)
2012	33	36	52	355	857	4660	9960	10470	7347	4019	3862	6095	47 746
2013	7768	7050	8464	11471	12008	12401	17429	16624	11962	-	-	-	105 177
-/+	+7735	+7014	+8412	+11116	+11151	+7741	+7469	+6154	+4615				57 431

Forrás: Debreceni Nemzetközi Repülőtér forgalmi nyilvántartása

Table 1: Passenger traffic at Airport Debrecen, 2012–2013 (person/month)

Passenger traffic (person/months)(1), Year(2), Month(3), Together(4), Source: traffic muster of International Airport of Debrecen

## A BENCHMARKING EREDETE, FOGALMA ÉS TÍPUSAI

Több évtizedes gyakorlat, hogy a vállalatok saját termékeiket vagy szolgáltatásaikat versenytársaikéhoz hasonlítják. A benchmarking elméletének leírása és módszerének meghatározása Robert Camp nevéhez köthető, aki 1983-ban először alkalmazta a módszert a Xeroxnál és később 1989-ben leírta könyvében a módszerrel kapcsolatos tapasztalatait.

Az utolsó évtizedekben a benchmarkingnak megnövekedett a népszerűsége, különösképpen mióta a Malcolm Baldrige Díj egyik kritériuma. A benchmarking egy olyan technika, amely először a japán ipari vállalatok között vált népszerűvé és később kiterjedt az nemzetközi üzleti gyakorlatokra.

A benchmarking fogalmának meghatározására a szakirodalomban számos definícióval találkozhatunk, amelyek többféle szempontból, többféle értelmezéssel próbálják definiálni, hogy valójában mi is az a benchmarking. Ezen definíciók közül Camp (1998) definícióját szeretném kiemelni, mely szerint a benchmarking „*annak a legjobb gyakorlatnak a megtalálása, amely versenyképes teljesítményhez vezet.*”

A benchmarking használatának előnyeit Vida (1999) hét pontban összesíti:

1. Belső rendszerek és üzleti gyakorlat jobb megértése.
2. Kulcsfontosságú sikertényezők kialakítása és a termelékenység valós megítélése.
3. Folyamatos fejlődéshez vagy robbanásszerű változáshoz vezető új ötletek.
4. A fogyasztók kívánalmainak jobb megértése és kielégítése.
5. A fontosabb célok meghatározásához vezető külső körülmények áttekinthetősége.

6. A piaci versenyképesség fokozása.
7. Az üzleti területre vonatkozó legjobb üzleti gyakorlat megértése, feldolgozása és saját céljára való felhasználása.

A benchmarking típusait többféleképpen csoportosítja a szakirodalom, ezek közül Karlöf (1995), Evans (1997) és Camp (1998) által meghatározott négy típust szeretném kiemelni.

1. Belső benchmarking, amely egy rendszer különböző alrendszerei közötti összehasonlítást végez.
2. Verseny benchmarking: ágazaton belüli versenytársak mutatóinak összehasonlítása a sajátjal.
3. Területi/funkcionális benchmarking: saját területen belüli, de más tevékenységet folytató rendszer, hasonló funkciójú folyamatainak, módszereinek összehasonlítása.
4. Folyamati/generikus benchmarking: teljesen eltérő funkciójú vállalat, hasonló folyamataival történő összehasonlítás.

A benchmarkingot alkalmazó szervezetek a turizmusban, mint szolgáltatók, vagy mint desztináció menedzsment szervezetek jelentkeznek. A benchmarking ezen szervezetek által folytatott tevékenységek vizsgálatát jelenti, amely célja a szervezet teljesítményének összemérése a saját kategóriájának legjobb szervezetével. A területen belül a benchmark fogalma a legjobb elért teljesítményt jelöli, mint például benchmarknak tekinthető a hotelek szempontjából a vendégéjszaka szám, vagy repülőtér esetében az utasforgalom területén legmagasabb kihasználtság szintjének elérése. A turizmusban alkalmazott benchmarking kutatás során arra a kérdésre keressük a választ, hogy a leghatékonyabb, legmagasabb szinten működő szolgáltatók milyen folyamatokkal és eszközökkel érik el teljesítményüket. A kutatás célja a leghatékonyabb menedzsment

módszerek megismerésére irányul, amelyek adaptálásával növelni tudjuk saját szervezetünk működési hatékonyságát, a nyújtott szolgáltatások színvonalát, amely egyúttal növeli a vevői elégedettség mértékét és így szervezetünk népszerűbbé és nyereségesebbé válhat. Az így végzett kutatások épülhetnek kvalitatív és kvantitatív adatgyűjtési és adatelemzési módszerekre egyaránt (László et al., 2011).

Annak ellenére, hogy a benchmarking mint módszer alkalmazható az ipari és a szolgáltató vállalkozásoknál egyaránt, csak kevés tanulmány foglalkozik a turisztikai ágazattal, és ennek versenyképességének vizsgálatával. Ezek a kutatások főként a fogyasztói elégedettség kvalitatív mérésére összpontosítanak és kevésbé a kihasználtság, költségek, bevételek és tőkebefektetések kvantitatív vizsgálatára (Kozak, 2002).

### **FOLYAMATOK ÉS FOLYAMATSTRUKTÚRA MEGHATÁROZÁSA**

A menedzsment gondolkodásmódjában Frederick Winslow Taylor munkássága óta jelentős paradigmaváltások következtek be. Számos szerző Taylort tartja a folyamatszervezés megalapítójának, mivel az ő munkásságának eredménye a munkaszervezés mozdulat 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 – Total Quality Management), az informatikai fejlesztések és a folyamatfejlesztés (BPR – Business Process Reengineering) megjelenésének hatására.

Tenner és DeToro (1998) 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 et al. (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 9000:2000 meghatározása alapján a folyamat olyan kölcsönös kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely eredményekké alakítja a bevitelt. 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. A vállalatok eredményessége a folyamatszemszéllet 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

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. Mindez rámutat a folyamatstruktúra meghatározásának fontosságára. A folyamatstruktúra meghatározására, a folyamatok kategorizálására a szakirodalomban többféle definícióval találkozhatunk. Tenner és DeToro (1998) a folyamatstruktúrát az atomrészecskékké meghatározásához hasonlítja, mely során a szervezetek mind mélyebbre és mélyebbre „áshatnak” bármilyen folyamaton belül. Az IFUA Horváth & Partners a következő négy típusú folyamatot különbözteti meg a folyamatstruktúra meghatározásánál és kialakításánál, amelyekből felépül egy folyamatmodell struktúrája.

1. szint: üzleti folyamatok
2. szint: főfolyamatok
3. szint: részfolyamatok
4. szint: tevékenységek

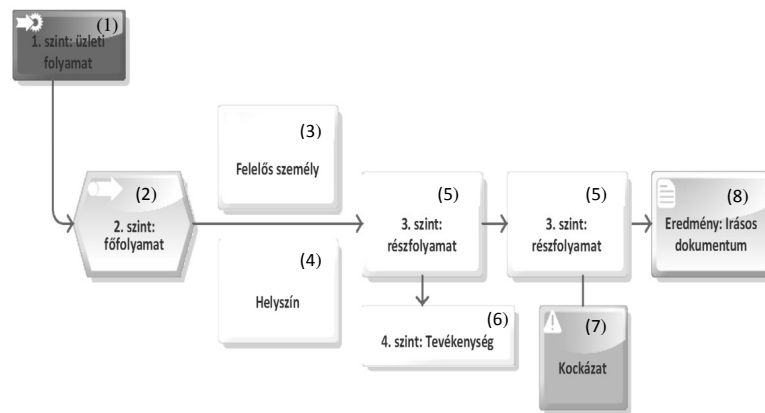
A folyamatoknak az ábrázolása a második folyamat szintig viszonylag könnyen elvégezhető. Ez a részletezési szint elegendő ahhoz, hogy a folyamatstruktúrát, mint a vállalat működési keretét bemutassa. A második szinten ábrázolt folyamatokat a folyamatlefutás meghatározásával részletezzük tovább a harmadik szinten. A folyamatok hierarchiájának és az alapvető összefüggéseknek a bemutatása a harmadik és a negyedik szinten történik, az egyes folyamatlépések egymásutániságának a meghatározásával. A folyamatok harmadik és negyedik szinten történő ábrázolása bonyolultabb struktúrát eredményez. A folyamatstruktúra elemeinek a bemutatását az *1. ábra* tartalmazza. A modell elemei a következők: üzleti folyamat, főfolyamat, részfolyamat, tevékenység, felelős személy, helyszín, dokumentum és kockázat.

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 a fent bemutatott négy folyamat típus mellett azokra a folyamatokra is kell figyelniük, amelyek összekötik a vállalatokat és integrálják az ellátási láncot. Ezeket a folyamatokat a szakirodalom hálózati üzleti folyamatoknak nevezi, amelyek túllépnek a vállalat határain. Shopp (2008) úgy véli, hogy a vállalat, amelyik tisztában van folyamataival, sokkal hatékonyabban 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.

### **ANYAG ÉS MÓDSZER**

A Debreceni Nemzetközi Repülőtér utas-kiszolgálásának vizsgálata egy olyan folyamatstruktúra elkészítését igényli, amely tartalmazza az utasok által igénybe vett összes szolgáltatást, kezdve a repülőtérre érkezéstől – ezt megelőzőleg a repülőjegy vásárlás, esetleg a városról való információszerzés – egészen a repülőtérrel való távozásig.

1. ábra: Folyamatstruktúra elemeinek bemutatása



Forrás: IFUA által meghatározott alapelvek szerint saját szerkesztés ARIS Express nevű program alkalmazásával

Figure 1: Elements of process structure

First level: Business process(1), Second level: main process(2), Responsible person(3), Place(4), Third level: subprocess(5), Forth level: activity(6), Risk(7), Outcome(8), Source: own direction by IFUA, using ARIS Express.

Fel kell tennünk 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 bevezetnünk ahhoz, hogy egy utas jól érezze magát? Milyen már meglévő folyamatok átszervezésére van szükség a hatékonyság növelése céljából? Ezen kérdések sikeres megválaszolásával lehetőség nyílik egy olyan folyamatstruktúra megalkotására, amely lehetővé teszi, hogy a benchmarking módszerével összehasonlítást végezzünk más városok utas kiszolgálásával.

A folyamatstruktúra megalkotását és a benchmarking projekt alapját az utasok szegmentálásának és elégedettségének mérése céljából elkészült kérdőív képezi, vagyis a kérdőíves kutatás során nyert adatok feldolgozásából kapott adatbázis elemzésének eredménye.

Az adatgyűjtés módszere a kérdőíves megkérdezés. A megkérdezés 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. Adatgyűjtés ideje 2014 januárjától 2014 decemberéig terjed.

### KÉRDŐÍV FELÉPÍTÉSE, KÉRDÉSEK TÍPUSAI ÉS KÉRDÉSKÖRÖK

Veres et al. (2006) véleménye szerint egy kérdőív megtervezése és szerkesztésének gondolata mögött minden kutatónak tisztában kell lennie a ténnyel, hogy emberek egy csoportját, ugyanazzal a kérdéssorral fogják „megtámadni” miközben ezek az emberek külön-külön egy-egy magatartást, véleményt testesítenek meg. Csak akkor érdemes belekezdeni, ha már tisztában vagyunk azzal, hogy mi a vizsgálat célja, milyen körben kutatunk. Szükséges felmérnünk a kívánt témákat és egy úgynevezett témakatalógusba összegyűjteni ezeket.

Az általam végzett kutatás célja, hogy információt szerezzek a Debreceni Nemzetközi Repülőtérre érkező és innen induló utasok jellemzőiről és a Debrecenben

tartózkodásuk ideje alatt igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről. Ezek alapján a kérdőívben két fő témakör került elkülönítésre.

- I. Látogatóra vonatkozó kérdések.
- II. Látogató véleménye a fogadó területről, elégedettségvizsgálat.

A piackutatás két féle kérdéstípust különböztet meg: nyitott és zárt kérdést. A zárt kérdések alkategóriájába tartoznak továbbá az értékelő kérdések és a több lehetséges választ adó kérdések. A nyitott kérdések esetében válaszlehetőség nincs megadva, a válaszadó bátran kifejtheti véleményét az adott kérdéstről, saját magának kell megfogalmaznia válaszait. Zárt kérdés esetén a célszemély választ az előre megadott lehetőségek közül (Veres et al., 2006). A zárt kérdések esetében a 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 nemre 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 ugyanakkor nem adnak lehetőséget a véleményekben való különbségek feltárására így a kapott információk köre korlátozott lehet. Ezzel ellentétben a nyitott kérdések több részlettel szolgálnak lehetővé téve a kutatóknak a mélyebb, részletesebb feltárást. A nyitott kérdések hátránya, hogy nehéz a válaszok statisztikai összehasonlítása. A zárt kérdések előnye, az egyszerű kódolás és feldolgozás, hátránya hogy információvesztést okozhat. (Andorka, 2006). Az ilyen formában jelentkező információvesztés 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 válaszlehetőségek között a kérdőívben.

Az elkészített kérdőív kérdéseit egyaránt jellemzik nyitott és zárt kérdések, továbbá a zárt kérdések két alkategóriája, a több lehetséges választ adó és értékelő kérdések (2. táblázat). A megkérdezettek véleményét – elégedettségét – 5 pontos Likert-skálával vizsgálom. A Likert-skála lehetőséget biztosít az összehasonlító vizsgálatok elvégzésére (Babbie, 2003).

A kérdőív első témaköre a látogatókra vonatkozó kérdéseket tartalmazza. Összesen tizenegy kérdésből tevődik össze ez a rész, amely jellegét tekintve a megkérdezettek szegmentációjára irányuló kérdések. Ezek alapján meghatározható a nem és kor szerinti összetétel, állampolgárság, lakóhely jellege, utazás gyakorisága, utazás módja, utazás típusa, Debrecenbe történő látogatás gyakorisága, tartózkodás időtartama. Ebben

részben kerül sor az utazás motivációjának meghatározására is, amelynél a következő lehetőségek közül választhatnak a kérdőív kitöltői:

1. magánjellegű utazás;
2. városlátogatás;
3. egészségmegőrzés, gyógykezelés;
4. konferencia részvétel;
5. üzleti utazás: üzletkötés, tárgyalás;
6. munkába járás, hivatali út;
7. sportolás, sportjellegű tevékenység végzése;
8. kulturális rendezvény meglátogatása;
9. tanulás, ismeretbővítés;
10. sportrendezvény meglátogatása;
11. egyéb.

2. táblázat

A kérdések típusai

Kérdés típus(1)	Példa(2)
I. nyitott kérdés(3)	Milyen szolgáltatást hiányolt?(7)
II. zárt kérdés(4)	Visszatérne-e a városba?(8)
a: több lehetséges választ adó(5)	1. igen; 2. nem(9)
b: értékelő kérdések(6)	Milyen gyakran utazik?(10)
	1. hetente; 2. havonta; 3. évente egy-két alkalommal; 4. nagyon ritkán (több évente)(11)
	Mennyire elégedett a repülőtéri biztonsági szolgálat munkájával?(12)
	1. egyáltalán nem elégedett; 2. inkább nem elégedett; 3. elégedett is meg nem is; 4. inkább elégedett; 5. nagyon elégedett(13)

Table 2: Types of questions

Type of question(1), Example(2), Opened question(3), Closed question(4), Multiple answer question(5), Evaluating questions(6), What service did you miss(7), 1. yes 2. No(9), How often do you travel abroad?(10), 1. Weekly, 2. Monthly, 3. Once/twice a year, 4. Even more rarely(11), How are you satisfied with the security at the airport?(12), 1. Very dissatisfied, 2. Dissatisfied, 3. Neutral, 4. Satisfied, 5. Very satisfied(13)

A kérdőív második része az igénybevett szolgáltatások értékelését tartalmazza. A szolgáltatásokat külön-külön témakörök tartalmazzák és a kitöltők igénybevétel szerint értékelik a meghatározott szolgáltatásokat. Összesen kilenc témakört tartalmaz a kérdőív és különböző szempontok alapján történik az szolgáltatások minőségének az értékelése. Egy-egy témakör szolgáltatása a későbbiekben egy-egy folyamatot fog alkotni a folyamatstruktúra kialakítása során. A feltételezett folyamatok alapján került sor a szolgáltatások témaköreinek a meghatározására. Így összességében kilenc témakört (szolgáltatást) különítettem el.

1. Utazást megelőző szolgáltatások értékelése.
2. Repülőtéri szolgáltatások értékelése.
3. Közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
4. Szállással kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
5. Étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
6. Szórakozással kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
7. Egészségügyi ellátással kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
8. Konferencia részvétellel kapcsolatos szolgáltatások értékelése.
9. Sporttal kapcsolatos szolgáltatások értékelése.

Minden egyes témakör meghatározott számú, a szolgáltatás (folyamat) minőségi színvonalát meghatározó tényezőt tartalmaz, melyet a kérdőív kitöltői 5 pontos Likert-skála segítségével értékelhetnek (3. táblázat).

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.

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. Mivel arról nem rendelkezem előzetes információval, illetve a Debreceni Nemzetközi Repülőtér az utasok elégedettségére irányuló kérdőíves kutatásra előzőleg még nem volt példa, ezért nem biztos, hogy az általam meghatározott szolgáltatások teljes mértékben lefedik az utasok által igénybe vett, vagy esetleg hiányolt szolgáltatások körét. Ezért minden szolgáltatást tartalmazó témakör végén, egy nyitott kérdés alkalmazásával lehetőséget adok a megkérdezetteknek a saját véleményük, igényük kifejtésére a hiányolt szolgáltatásokat illetően, amit hiányoltak a városban tartózkodásuk ideje alatt.

Ezzel a kérdéssel olyan szolgáltatásokról szeretnék információt szerezni, amelyek nem léteznek, de az utasok igényt tartanának rájuk és szeretnék igénybe venni a jövőben.

3. táblázat

**Példa egy Likert-skálát tartalmazó, egy témakörben alkalmazott kérdéssora: repülőtéri szolgáltatások értékelése**

Repülőtéri szolgáltatások(1)					
Check In	1	2	3	4	5
Büfé(2)	1	2	3	4	5
Ajándékbolt, újságárus(3)	1	2	3	4	5
Biztonsági szolgálat(4)	1	2	3	4	5
Dohányzó(5)	1	2	3	4	5
WiFi	1	2	3	4	5
Mosdó(6)	1	2	3	4	5

Table 3: Example for the applied Likert scale: rating of airport services

Airport services(1), Buffet(2), Airport shop(3), Security(4), Smoking area(5), Toilet(6)

A kérdőív kérdéseinek összeállítása során ügyeltem arra, hogy a kérdőíven szereplő kérdések világosak 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 előítéletes 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 lehetőség csak a kérdőív kitöltésére.

A legtöbb kutatást próbafelvétel, úgynevezett pilot study előzi meg amellyel feltárhatjuk az előre nem látott problémákat (Giddens, 2008). Ebből a célból a 2014 januárjában megkezdődő vizsgálat előtt – kevesebb számú személy megkérdezésével – 2013 decemberében próbakérdés formájában tesztelem a bemutatottak alapján elkészített kérdőívet.

### MINTAVÉTEL ÉS KUTATÁSI KORLÁTOK

A Debreceni Nemzetközi Repülőtér jelenleg London-Luton–Debrecen, valamint Eindhoven–Debrecen között működtet heti rendszerességgel WizzAir járatokat. A vizsgált személyek körét a külföldi állampolgárságú utasok képezik, akik Debrecenben bizonyos számú napot eltöltöttek. Nincs arra lehetőség, hogy a vizsgált személyek teljes körét, a teljes sokaságot kérdőívvel megkérdezzük, mivel sem a vizsgálatra rendelkezésre álló pénz, idő, sem a feldolgozó kapacitás nem teszi ezt lehetővé. A mintavétel meghatározása során az első probléma, amivel szembesültem, hogy az Eindhoven–Debrecen közötti járatot illetően nem állnak rendelkezésre

adatok az utasok állampolgárságát illetően, mivel ezeknél a járatoknál a határőrség nem végez utlevélkezelést a határátlépésnél. Ebből az okból kifolyólag a kérdőíves kutatást a London–Debrecen járat utasaira szűkítettem, vagyis a mintavétel alapsokaságát a Londonból – Debrecenbe érkező külföldi látogatók képezik. Általában aki elutazik Debrecenből, az vissza is jön, kivéve a távoli országokba, más kontinensekre kívándorlókat, akiknek a szám igen csekély lehet az összes utashoz képest.

Sajnos hónapra, járatra meghatározott számbeli adatok itt sem állnak rendelkezésre, csak megközelítőleg éves átlagot illető adatokat kaptam a határőrségtől, amely szerint az utasok állampolgárság szerinti összetétele: 20% brit, 5% egyéb (ír, izlandi, belga), 15% román, és 60% magyar a nemzetek szerinti megoszlás (4. táblázat).

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 választott mintát nevezzük reprezentatív mintának (Andorka, 2006).

Fontos kihangsúlyozni, hogy nem állnak rendelkezésre szekunder adatok a Debreceni Nemzetközi Repülőtér utasainak összetételét illetően, így a kvóta alapján történő mintavétel, amely a leglényegesebb változók mentén követi a populációra jellemző arányokat nem alkalmazható, mivel a forgalmi adatokon és a (szerény) határőrségi adatokon kívül, más szekunder forrás nem áll rendelkezésre. A mintavételi eljárások közül az egyszerű véletlen mintavételt fogom alkalmazni, ahol minden egységnek azonos esélye lesz a kiválasztásra. A mintavétel előnye, hogy könnyű elvégezni, de a kiválasztásnál nem ez volt a fő szempont, hanem annak a korlátozó tényezőnek a megléte, hogy nem léteznek szekunder adatforrások az utasok összetételét illetően. Ezért a mintavétel célja az alapsokaság megismerése, közös jellemzők feltárása egy problémafeltáró kutatás keretében

Az egyszerű véletlen mintavétel hiányossága lehet, hogy bizonyos alcsoportok nem kellő arányban kerülnek be a mintába (Veres et al., 2006). Abból kiindulva, hogy a Magyarországra látogató külföldiek száma szezonális ingadozást mutat<sup>3</sup> a Debrecenbe látogatók összetétele és száma szezonálisan változó lehet.

### ÖSSZEZÉS

A Debreceni Nemzetközi Repülőtér utasforgalmának növekedésében mérföldkönek tekinthető a 2012 júniusától megkezdődő folyamatos menetrendszerinti forgalom London-Luton és Debrecen között. A 2012-es év végére a forgalom elérte a 47 746 fős utaslétszámot. 2013-as évben januártól szeptemberig utazók szá-

<sup>3</sup>KSH adatok alapján, előzőleg vizsgált 2004–2012 periódus.

London–Debrecen/Debrecen–London járat utasainak állampolgárság szerinti összetétele (2013)

Hónap (1)	Érkező (2)	Induló (3)	Összesen (4)	Brit (20%)(5)		Egyéb (5%)(6)		Román (15%)(7)		Magyar (60%)(8)	
				Érkező (2)	Induló (3)	Érkező (2)	Induló (3)	Érkező (2)	Induló (3)	Érkező (2)	Induló (3)
Január(9)	1971	2211	4182	394	442	99	111	296	332	1183	1327
Február(10)	1761	1852	3613	352	370	88	93	264	278	1057	1111
Március(11)	2156	2130	4286	431	426	108	107	323	320	1294	1278
Április(12)	3109	3346	6455	622	669	155	167	466	502	1865	2008
Május(13)	3532	3618	7150	706	724	177	181	530	543	2119	2171
Június(14)	3180	3346	6526	636	669	159	167	477	502	1908	2008
Július(15)	3585	3563	7148	717	713	179	178	538	534	2151	2138
Augusztus(16)	3473	3627	7100	695	725	174	181	521	544	2084	2176
Szeptember(17)	3195	3631	6826	639	726	160	182	479	545	1917	2179
Október(18)*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
November(19)*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
December(20)*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Megjegyzés: \*2013 októberére, novemberére és decemberére még nem állnak rendelkezésre adatok. Forrás: Debreceni Nemzetközi Repülőtér forgalmi adatai alapján saját szerkesztés

Table 4: London–Debrecen/Debrecen–London's flight passengers combination of the nationality (2013)

Month(1), Arrive(2), Departure(3), Summarize(4), British(5), Other(6), Romanian(7), Hungarian(8), January(9), February(10), March(11), April(12), May(13), June(14), July(15), August(16), September(17), October(18), November(19), December(20). Note: \*for October, November and December there have not available data yet, Source: own direction by traffic muster of International Airport of Debrecen

ma, a járatbővítéseknek köszönhetően összesítve már elérte 105 177 főt. Jelen kutatási projekt célja annak a ténynek a bizonyítása, hogy a Debrecenbe érkező külföldi utasok elégedettségének növelésén keresztül, növelni tudjuk a Debrecenben látogató külföldiek számát.

A Debreceni Nemzetközi Repülőtér utasai kiszolgálásának vizsgálata egy olyan folyamatstruktúra elkészítését igényli, amely tartalmazza az utasok által igénybe vett összes szolgáltatást, kezdve a repülőtérre érkezéstől – ezt megelőzőleg a repülőjegy vásárlást, esetleg a városról való információszerzést – egészen a repülőtérrel való távozásig. A folyamatstruktúra megalkotását és a benchmarking projekt alapját az utasok szegmentálásának és elégedettségének mérése céljából elkészült kérdőív képezi, vagyis a kérdőíves kutatás során nyert adatok feldolgozásából kapott adatbázis elemzésének eredménye. Az adatgyűjtés módszere a kérdőíves megkérdezés. A megkérdezés helyszíne a Debreceni Nemzetközi Repülőtér váróterme, a biztonsági előírásoknak megfelelően.

A kérdőíves megkérdezés célja, hogy információt szerezzek a Debreceni Nemzetközi Repülőtérre érkező és innen induló utasok jellemzőiről és a Debrecenben tartózkodásuk ideje alatt igénybe vett szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségükről. Ezek alapján a kérdőívben két fő témakör került elkülönítésre.

I. Látogatóra vonatkozó kérdések.

II. Látogató véleménye a fogadó területről, elégedettség-vizsgálat.

Az elkészített kérdőív kérdéseit egyaránt jellemzik nyitott, zárt, több lehetséges választ adó és értékelő kérdések. A megkérdezettek véleményét – elégedettséget – egy 5 pontos Likert-skálával vizsgálom. A kérdőív kérdéseinek összeállítása során ügyeltem arra, hogy a kérdőívben szereplő kérdések világosak legyenek a félreértések elkerülése érdekében.

A mintavétel meghatározása során az első probléma, amivel szembesültem, hogy a Eindhoven–Debrecen közötti járatot illetően nem állnak rendelkezésre adatok az utasok nemzetiségét illetően, mivel ezeknél a járatoknál a határőrség nem végez útlevél kezelést a határátlépésnél. Ebből az okból kifolyólag a kérdőíves kutatást a London–Debrecen járat utasaira szűkítettem, vagyis a mintavétel alapsokaságát a Londonból Debrecenbe érkező külföldi látogatók képezik. A mintavételi eljárások közül az egyszerű véletlen mintavételt fogom alkalmazni, ahol minden egységnek azonos esélye lesz a kiválasztásra. A mintavétel előnye, hogy könnyű elvégezni, de a kiválasztásnál nem ez volt a fő szempont, hanem annak a korlátozó tényezőnek a megléte, hogy nem léteznek szekunder adatforrások az utasok összetételét illetően.

#### IRODALOM

- Andorka R. (2006): Bevezetés a szociológiába. Osiris Kiadó. Budapest.
- Babbie, E. (2003): A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó. Budapest.
- Camp, R. C. (1998): Üzleti folyamat benchmarking. Műszaki Könyvkiadó. Budapest.
- Champy, J. (2002): X-engineering the corporation: Reinvent your business in the digital age. London: Hodder and Stoughton.
- Evans, A. (1997): Benchmarking. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó Rt. Budapest.
- Giddens, A. (2008): Szociológia. Osiris Kiadó. Budapest.
- Horváth P. (1995): Controlling – A sikeres vezetés eszköze. KJK. Budapest.

- IFUA Horváth & Partners (2006): Folyamatmenedzsment a gyakorlatban. IFUA Horváth & Partners Vezetési és Informatikai Tanácsadó Kft. Budapest.
- Karlófi, B. (1995): Benchmarking Workbook Wiley. s.n.
- Kozák, M. (2002): Destination benchmarking. *Annals of Tourism Research*. 29. 2: 497–519.
- 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 könyve. 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.
- Pénzes I. R. (2011): Turizmus kutatások módszertana: Az írásbeli megkérdezés turizmus-statisztikai aspektusai – kvantitatív módszerek. Pécsi Tudományegyetem. TAMOP 4.2.5 Pályázat könyve. 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.
- Tenner, A. R.–DeToro, I. J. (1998): BPR – Vállalati folyamatok újraformálása. Műszaki Könyvkiadó. Budapest.
- Schopp A. (2008): Versengő folyamatok, IT Business. [http://www.it-business.hu/print/hetilap/tech/Versengo\\_f4276.html](http://www.it-business.hu/print/hetilap/tech/Versengo_f4276.html), letöltve 2013. 05. 15.
- Wesner, J. W.–Hiatt, J. M.–Trimble, D. C. (1994): *Winning with quality*. Reading MA: Addison-Wesley.
- Veres Z.–Hoffman M.–Kozák Á. (2006): Bevezetés a piackutatásba. Akadémia Kiadó. Budapest.
- Vida Cs. (1999): Vállalatirányítás VI. Benchmarking – A legjobb vezetési eszközök és módszerek az irányításban. Janus Pannonius Tudományegyetem. Pollack Mihány Műszaki Főiskolai Kar. Pécs.
- 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.