

## **A FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE A BUDAPESTI NEMZETKÖZI REPÜLŐTÉREN**

*Előadásom célja, hogy röviden bemutassam azt a repülőtéri fogyasztói elégedettséget mérő programot, amelyet 1997-ben arra fejlesztett ki az IATA (International Air Transport Association), hogy értékes marketing adatokat biztosítson a repülőterek igénybe vevői számára. Az első regionális program az „Európai Repülőtéri Felmérés 1997. januárjában indult útjára. Ezt követően 1998-ban az IATA Repülési Tájékoztatási és Kutatási Szolgálatát bevezette az észak-amerikai, majd elindította az Ázsia-Csendes-óceáni térség/Közel-Kelet részvételével zajló programot is. Ezután 2001. közepén összekapcsolták ezeket a programokat annak érdekében, hogy lehetővé tegyék a részt vevők számára, hogy negyedévenként összehasonlíthassák szolgáltatási színvonalukat a világ más repülőtereivel.*

A Budapest Airport Rt. irányításommal 2002. januárjában csatlakozott ehhez a programhoz, amely keretében a Ferihegyi Repülőtérén kívül jelenleg 35 országban mérik fel azonos módszerekkel az utasok véleményét az általuk igénybe vett repülőterekről és azok szolgáltatásairól. A jelenlegi egyesített Globális Repülőtéri Felmérés Fogyasztói Elégedettséget Vizsgáló Program olyan benchmark eszköz, amely egyrészt feltárja a repülőteret üzemeltetők és igénybe vevők számára az utasok repülőterekről szerzett tapasztalatait, benyomásait, és egyúttal a repülőtéri szolgáltatások 28 eleme esetében teszi összehasonlíthatóvá világszerte a szolgáltatási színvonalat.

### **BEVEZETÉS**

A szolgáltatások minőségi teljesítése valójában azt jelenti, hogy az találkozik a fogyasztó várakozásaival és igényeivel annak érdekében, hogy a fogyasztó ismételten igénybe vegye az adott szolgáltatást, és ezáltal megtartható legyen a szolgáltató a versenytársakkal szemben szerzett versenyelőnye avagy kiteljesedhessen a szolgáltató közszolgáltatói missziója. Mindezek közvetlenül elvezetnek a szolgáltatások minőségének mérésére vonatkozó igényekhez, hogy a szolgáltató képes legyen korrekciókra, ha szükséges és javítani tudja az általa nyújtott szolgáltatás minőségét.

A repülőterek mindkét vonatkozásban érintettek egyrészt verseny környezetben működő vállalkozások, másrészt, mint közszolgáltatók közszolgáltatói kötelezettségeik is vannak. Következésképpen a szolgáltatások minősége egyik fő eleme a repülőtér működtetésnek és a mérés alapvető szükséglet a szolgáltatások színvonalának javítása érdekében. Néhány nehézséggel találkozhatunk ennek során, ami abból adódik, hogy számos szolgáltatást a repülőtér különféle partnerek bevonásával teljesít, amelyek célkitűzései meglehetősen különbözőek is lehetnek. Ezért szükséges az, hogy nagyon jó partneri viszony jöjjön létre ezekkel a partnerekkel és a partnerek között, valamint ezért van szükség közös célok meghatározására.

Mivel a szolgáltatások minőségét az utasok azok teljességében érzékelik, az összes repülőtéri szolgáltatást együttesen, ezért minden egyes szolgáltatásnak külön-külön is megfelelő minőségűnek kell lennie. Mindazonáltal néhány kulcsszolgáltatás lényegesen nagyobb befolyással bír a szolgáltatások általános színvonalának megítélésére. Az IATA által koordinált felmérések ugyanakkor segítenek meghatározni ezeket a pontokat, a budapesti repülőtérén az utasok például 2003-ban a tájékozódást a repülőtérén (jelölések), a biztonságérzetet, a járatinformációk elérhetőségét (képernyők) és a biztonsági ellenőrzéseket tekintették a legfontosabbnak.

A szolgáltatások minősége mérésének alapvetően két egymástól teljesen eltérő módszerét különböztethetjük meg a szubjektív és objektív kritériumok alapján történő szolgáltatási színvonalmérést.

---

<sup>13</sup> Dr. Novoszáth Péter főiskolai docens Dunaújvárosi Főiskola, 2401 Dunaújváros, Táncsics Mihály u. 1/a.  
peter.novoszath@mail.duf.hu

A szubjektív kritériumrendszer alapján történő mérés gyakorlatilag az utasok elégedettségének mérését jelenti, mint olyan célszerű eszközt, amely alapján értékelni lehet az egyes szolgáltatások színvonalát, mivel a fogyasztók érzékelései és várakozásai egyaránt alapvető fontosságúak annak megítélésében.

Mindazonáltal a folyamatos monitorozás sok esetben költség szempontokból bonyolult lehet és ezért a fogyasztói elégedettség vizsgálatok általában évente készülnek avagy jobb esetben negyedévente. Ily módon ugyancsak hasznosak az objektív kritériumok alapján és folyamatosan történő mérések (ilyen objektív kritérium pl. a sorban álláskor a sor hossza avagy a sorban álláskor eltöltött idő) is. A szolgáltatások minőségének a mérése része kell, hogy legyen a Minőség Menedzsment folyamatoknak. Ezek azok a folyamatok, amelyek értékelik a fogyasztók igényeit, kivitelezik a megfelelő szolgáltatásokat, mérik a szolgáltatások minőségét és korrekciós akciókat hajtanak végre, valamint gondoskodnak a személyzet és a partner szervezetek alkalmazottainak képzéséről. Az ISO rendszer standardjai megfelelő alapokat és keretet jelentenek a hatékony minőség menedzsment rendszereknek bármely vállalkozás esetében. A bizonyítványok demonstrálják, hogy az adott szervezet a saját minőség menedzsment rendszerét megfelelően tökéletesíti egy semleges fél által ellenőrzött módon. Külön is ki kell emelni, hogy a bizonyítványok megszerzését avagy a fogyasztói elvárások kívánt szinten való teljesítését sok esetben kormányzati rendelkezések, hatósági szabályok írják elő.

## **REPÜLŐTÉRI FOGYASZTÓK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK ELEMZÉSE**

A repülőtér az egyik kulcspontja a légi közlekedési rendszernek, amely összeköttetést biztosít a légi oldal – airside és a földi oldal – landside között. A repülőtér nem egyszerűen egy passzív darab infrastruktúra és egy határterület két eltérő funkciójú terület között, hanem különböző célkitűzésekkel és módszerekkel dolgozó vállalkozók által végrehajtott különféle folyamatok színtere. Ezen repülőtéri folyamatoknál a hatékonyság és a sebesség a legfőbb kritikus tényezők.

Mielőtt számba vennénk a szolgáltatások minőségének monitorozása céljából a mérés releváns kritériumait, mindenképp a repülőtéri fogyasztókról és az általuk nyújtott főbb szolgáltatásokról kell megfelelő ismeretekkel rendelkezünk. A fogyasztók és szolgáltatások azonosítása megfelelő keretet ad azoknak a különböző folyamatoknak a megértéséhez, ahol a szolgáltatások minősége létre jön. A fogyasztók és a szolgáltatások elemzése során, amennyire csak lehetséges volt, a legszélesebb megközelítést vettük alapul, amely a teljes rendszer legátfogóbb bemutatását teszi lehetővé.

### **Repülőtéri fogyasztók**

Az alábbi fogyasztói csoportokat sikerült azonosítanunk:

#### ***Légitársaságok***

A légitársaságok az elsődleges fogyasztói a repülőtereknek: a főbb épületek, építmények, berendezések és eszközök (pl. futópályák, apron, terminál épületek stb.) az ő használatukra kerülnek megépítésre illetve megvásárlásra. Minden szolgáltatásért, amelyet igénybe vesznek fizetnek és fizetnek azokért az irodák és technikai területek használatáért is, amelyeket a működésük során alkalmazottaik használnak. A légitársaságok különböző típusait különböztethetjük meg, mint például menetrendszerinti vagy charter, hagyományos vagy alacsony költségű (low-cost). Imígyen különböző prioritásaik vannak, amelyeket célszerű ismerni annak érdekében, hogy a nekik nyújtott szolgáltatások minél közelebb essenek a várakozásaikhoz. Például a charter és az alacsony költségű (low-cost) légitársaság elsődleges prioritása az alacsony díjak ezért nem támasztanak jelentős igényeket a magas minőségi standardok iránt. Ha a charter és az alacsony költségű légitársaságok által bonyolított forgalom ezt lehetővé teszi érdemes kétféle terminált üzemeltetni, egy olyat ahol magas minőségi standardok vannak és a normál díjakat kell fizetni, és egy másikat, amelyik alacsonyabb minőségi standardok szerint működik és ennek megfelelően az igénybevételéért alacsonyabb díjakat kell fizetni. Egy másik példa, hogy számos charter és alacsony költségű, de jó néhány hagyományos légitársaság is előszeretettel veszi igénybe az épület távoli helyeket parkolás céljából, mivel azokért lényegesen kevesebbet kell fizetni, mint az épületközeli, utashíddal is ellátott helyek használatáért.

## ***Utások***

Az utások alkotják a repülőterek fogyasztóinak legnagyobb csoportját, habár mivel ők igazából valamelyik a repülőteret igénybe vevő légitársaság legfőbb fogyasztói is egyben ezért az utások valójában csak a repülőter indirekt fogyasztóinak tekinthetők. A repülőterek azonban általában az utásokat és a légitársaságokat is egyaránt közvetlen fogyasztóiknak tekintik, mivel ha az utások több időt töltenek a terminálokon és sok különféle szolgáltatást vesznek igénybe akkor jelentős mértékben hozzájárulnak a repülőterek kereskedelmi bevételeinek növeléséhez. Az utasterminál épületeket az utások igényei és szükségletei alapján igyekeznek a repülőterek megépíteni és az utások sok esetben közvetlenül a repülőtereknek fizetnek azok használatáért.

A légitársaságokhoz hasonlóan az utásoknak különböző kategóriáit lehet megkülönböztetni, amelyeknek eltérő prioritásai vannak:

Az alacsony költségű (low-cost) vagy charter légitársaságokkal avagy a hagyományos légitársaságok turista illetve olcsóbb (economy) osztályain utazók azok általában, akik számára az olcsó árak az elsődlegesek és ők azok is többnyire, akik kevésbé időhöz kötöttek.

Az üzleti és az első osztályon utazók, illetve a magán géppel utazók számára a költségeknél lényegesen fontosabb az idő megtakarítás lehetőségeinek kihasználása, a státusz elismerése és a presztízs szempontok (speciális, egyedi check-in beszállítás, kényelmes különleges váróhelyiségek (lounges), személyes figyelem és különleges megbecsülés és kiszolgálás).

A speciális igényű utások, mint a mozgáskorlátozottak, a betegek, a kísérő nélküli kiskorúak avagy a sokgyerekes családosok is speciális, az átlagostól eltérő szolgáltatásokat igényelnek (pl. tolészék, horrágy, lift, kísérő, segítő személyzet stb.). Egyéb (pl. a VIP utások).

## ***Koncessziós partnerek***

A repülőteri fogyasztók egy szintén jelentős csoportja a koncessziósok, akik a repülőter egyes területeit üzleti tevékenységeik bonyolítása érdekében bérlik a repülőter üzemeltetőjétől és ezért többnyire koncesszió jellegű díjat fizetnek, valamint külön fizetnek az igénybe vett különféle szolgáltatásokért (pl. műszaki karbantartói feladatok ellátása stb.).

A repülőteri koncessziós partnerek két legnagyobb csoportja:

- Földi kiszolgáló vállalatok (handling companies), a repülőgép és utas kiszolgálók
- Kereskedelmi szolgáltatók (éttermek, bárók szállodák, bérautó kölcsönzők stb.)

## ***Az utások kísérői – rokonok, hozzátartozók, kollégák, üzleti partnerek***

Az utások kísérőiről sem szabad megfejtkeznünk. Ők is használják a repülőter különféle épületeit, igénybe veszik szolgáltatásait (pl. az éttermeket, boltokat, a WC-eket, a kényelmi felszereléseket és a parkolókat stb.) Éppen ezért őket is a repülőter fogyasztóinak kell tekintenünk. Természetesen ők nem fizetnek repülőter-használati díjat közvetlenül a repülőter üzemeltetőnek, de nagyon sokféle szolgáltatásért fizetnek a repülőteren ezáltal jelentős mértékű kereskedelmi bevételre tehet szert általuk a repülőter.

## ***Egyéb nem-utazók***

Sokan veszik igénybe a repülőter épületeit, szolgáltatásait olyanok is, akiknek egyáltalán nem áll szándékában utazni repülővel akárhová is. Jó néhányan közülük egyszerűen üzleti partnereikkel szeretnének találkozni a repülőteren és ez legegyszerűbben a repülőter üzleti várójában illetve az erre a célra kialakított tárgyaló helyiségeiben tehető meg. Sokan csupán a repülőterre magára kíváncsiak és kirándulást tesznek oda, hogy a fel- és leszálló repülőgépek és egyéb látnivalók pl. öreg gépek múzeumának megtekintése után egy ebédet is elköltenek a repülőteren. Vannak olyanok is, akik ugyan nem tekinthetők a repülőteri alap tevékenységek végzői közé, mégis az általuk végzett tevékenység valamilyen módon kapcsolódik a repülőterhez (pl. taxisok). De a repülőteren dolgozó megannyi különféle vállalkozás, intézmény, hatóság személyzete is jelentős részben igénybe veszi a repülőteri szolgáltatá-

sokat és jelentős bevételt hozhat az, ha ezt a tényt figyelembe vesszük a szolgáltatások minőségi színvonalának alakításakor.

## **Repülőtéri szolgáltatások**

Az alábbiakban felsoroljuk mindazokat a főbb szolgáltatásokat az igénybe vevő fogyasztói csoportok szerint sorba rendezve, amelyek megtalálhatók egy repülőtéren. Ezen szolgáltatások jelentős részét többnyire nem a repülőtér üzemeltetője vagy a repülőtéri hatóság nyújtja közvetlenül a fogyasztóinak, hanem valamely alvállalkozója vagy koncessziós partnere ezért külön kiemeltük „alapszolgáltatások” címszó alatt mindazokat, amelyeket döntő többségében közvetlenül is a repülőtér üzemeltetők irányítanak és amelyeket az összes fogyasztói csoport igénybe vesz.

### ***Alapszolgáltatások***

- Jelzőtáblák, a repülőtéren való eligazodást segítő útmutatások
- Közérdekű bejelentések, hirdetések
- Információk (beleértve a járat információkat is)
- Kényelem (belső építészeti megoldások, méretek, hőmérséklet, vizuális környezet, dohányzó helyek stb.)
- Mosdókkal és WC-kkel való ellátottság
- Tisztaság
- A személyzet barátságossága, figyelmessége, közvetlensége, segítőkészsége, precizitása és hatékonysága
- Kapacitás
- Sorbanállási idők (a kapcsolódó járatokhoz, az utas- és csomagellenőrzési pontoknál stb.)
- Liftek elérhetősége, mozgólépcsők, mozgó járdák, az utasok szállítását szolgáló eszközök
- A mozgáskorlátozottak segítése
- Speciális szolgáltatások (üzleti várók, VIP helyiségek, vallásos tevékenység folytatására alkalmas helyiségek, elsősegélynyújtó helyek)

### ***Szolgáltatások légitársaságoknak***

- Irodák és pultok (általában a beszállító területek)
- Terminál eszközök: check-in pultok és csomagszállító szalagok, kapu elosztások (épület közeli és távoli állóhelyek)
- Információ technológiai és telekommunikációs eszközök
- Földi kiszolgálási szolgáltatások
- Repülőgép mozgásra és kiszolgálásra alkalmas területek (futópályák, repülőgép állóhelyek, apron területek)
- Technikai eszközök és szolgáltatások
- Alapszolgáltatások

### ***Szolgáltatások utasoknak***

- A repülőtér megközelítését lehetővé tevő eszközök és szolgáltatások
- Terminál eszközök és szolgáltatások (érkező és indulási oldalak, transzfer utasok várótermei, éttermek, bárók, boltok, szállodák stb.)
- Légi oldali eszközök és szolgáltatások (utas hidak, buszok...)
- Járathálózat

### ***Alapszolgáltatások koncessziós partnereknek***

- Irodák, pultok, kereskedelmi tevékenységek végzésére alkalmas területek, helyiségek
- Különböző szolgáltatások, beleértve a technikai karbantartási tevékenységeket, a hő, energia, víz és klimatizációs szolgáltatásokat

### ***Alapszolgáltatások utasok kísérőinek***

- A repülőtér megközelítését lehetővé tevő eszközök és szolgáltatások
- Éttermek, bárók, boltok, szállodák

### ***Alapszolgáltatások egyéb nem-utazóknak***

- Közlekedési hálózat (a közlekedés valamennyi formáját beleértve)
- Konferencia és tárgyaló termek
- Szállodák
- Kereskedelmi létesítmények (raktárak, irodák, hűtőházak stb.)

### ***További alapszolgáltatások***

Előfordul, hogy a fenti felsorolás nem tartalmaz minden szolgáltatást, mivel elsősorban azokra az utasoknak nyújtott szolgáltatásokra kívántunk koncentrálni, amelyek színvonalas megszervezése különösen fontosak minden repülőtérnek.

## **MINŐSÉGI LÁNC**

A szolgáltatások minőség mérése a teljes minőségirányítási rendszer részeként kell működnie, amely egy folyamatos ciklusként ismétlődve, rendszeres feldolgozza azokat és ezáltal biztosítja a rendszer folyamatos megújítását. Ennek a minőségi láncnak 5 fő eleme van:

### **A fogyasztók igényeinek és várakozásainak értékelése**

A szolgáltatások javítása érdekében a szolgáltatásnyújtónak mindenkor ismernie kell a fogyasztók szükségleteit és várakozásait. Ezt többféle eszközzel érhető el: ezt szolgálják többek között a különféle marketing tanulmányok és felmérések, az utasok észrevételeinek és panaszainak a feldolgozása is. Néhány repülőtér ezen a téren odáig is elment, hogy kamerákat helyezett el az utasterminál különböző pontjain, ahol az emberek szabadon kifejtetik véleményüket a repülőtérrel.

### **A szolgáltatások minőségének tökéletesítése**

A fogyasztói igények és várakozások értékelése alapján kerülhet sor a nyújtott szolgáltatások tökéletesítésének megtervezésére és végrehajtására, annak érdekében, hogy azok amennyire csak lehetséges megfeleljenek a fogyasztók elvárásainak. Ehhez természetesen minden szükséges forrás mobilizálását el kell végezni, minden anyagi és tárgyi feltételt meg kell teremteni, át kell képezni a teljes személyzetet, a tervezőktől, a koordinátorokon keresztül az operatív végrehajtásban részt vevőkig.

### **A szolgáltatások végrehajtása**

Amikor a szolgáltatás kész a rendeltetésére meg kell kezdeni a működtetését. A szolgáltatások végrehajtása és igénybe vétele ugyanabban az időpontban történik, közvetlen kontaktusban a fogyasztóval. A szolgáltatás minősége éppen ebben az időpontban válik érzékelhetővé a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó számára.

### **A szolgáltatások minőségének mérése**

Annak érdekében, hogy a fogyasztók által megkívánt szolgáltatások minősége találkozhatson a fogyasztók elvárásaival, a szolgáltatás minőségét mérni, értékelni és mérlegelni kell tudni. Mindezt különféle módszerekkel és különböző időpontokban tehetjük meg.

Naponkénti mérések: természetesen nemcsak naponta, de más időperiódus is alkalmas lehet a mérésre, a lényeg az, hogy az időpont minél inkább összhangban legyen az adott szolgáltatás ciklikusságával és minél rövidebb időperiódusonként ismétlődjön a mérés. A szolgáltatást végző is jelentheti és mérheti, hogy hogyan teljesítette az adott szolgáltatást néhány objektív minőségi indikátor alapján. Közismert módszer például a gyors éttermekben, hogy a WC-k és mosdók tisztítását napi ütemterv alapján végzik a takarítók és a feladat elvégzését, aláírásukkal igazolják egy erre a célra kifüggesztett lapon.

Rendszeres mérések: ezek a mérések történhetnek havonkénti alapon, negyedévente, vagy évente az erre vonatkozó speciális igényeknek megfelelően. A szolgáltatások minőségének méréséhez ebben az esetben direkt inputokra van szükség a fogyasztóktól, a minőségre vonatkozó észleléseiről. Ezekre a

mérésekre a szubjektív mérési módszerek a leginkább alkalmasak, amely történhet kitölthető vélemény kártyák vagy kérdőíves felmérések segítségével.

### **A problémák értékelése és korrekciós akciók**

A szolgáltatások minőségét éppen azért mérjük, hogy meg tudjuk azt ítélni, hogy annak minősége elég jó és nem szükséges korrigálnunk az adott szolgáltatás színvonalát avagy ellenkezőleg annak minősége nem elég jó és ez rendellenes működést eredményez, aminek a kijavítása érdekében elemezni és értékelni kell az érzékelt problémákat és ennek az eredménye alapján módosítani kell a szolgáltatás végrehajtásának módját. Amennyiben egy adott szolgáltatás nem találkozik a fogyasztók elvárásaival, az egész szolgáltatást újra kell gondolni, értékelve a fogyasztók szükségleteit és váromlásait és figyelembe véve ennek az okait.

A szolgáltatások végrehajtása során is lehet korrekciókat végrehajtani, amelyek ösztönös, pillanatnyi és intuíción alapuló méréseken. Egy tapasztalt alkalmazott meg tudja ítélni, hogy az adott szolgáltatás minőségi színvonala lényegesen megváltozott-e és ennek megfelelően javasolhat megfelelő korrekciós intézkedéseket.

## **SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KRITÉRIUMOK, MÉRÉSI MÓDSZEREK**

Annak érdekében, hogy megfelelő minőségi színvonalat lehessen biztosítani a repülőtéren minden szolgáltatást megfelelő színvonalon kell képesnek lenni nap, nap után nyújtani. Mindazonáltal bizonyos kulcs szolgáltatások nagyobb hatást gyakorolnak az utasok megítélésében az összképet illetően. Ezért fontos ezeket a kulcspontokat is meghatározni a szolgáltatások láncolatában azért, hogy el lehessen érni a remélt kedvező megítélést a repülőtérrel.

Alapvetően kétféle szolgáltatásminőség-mérési módszert különböztethetünk meg:

- **Objektív mérési módszerek**, amelyeknél a mérés előre definiált kritériumok és mutatószámok alapján történik, amelyek segítenek végrehajtani az objektív mérést (pl. a sorban állók száma, a sor hossza, a várakozás ideje, a csomagokra történő várakozás ideje stb.). E mérések eredményei nem lehetnek tárgyai semmiféle érték bírálatnak. Azaz a objektív kritérium-rendszer meghatározás valójában előre meghatározott objektív kritériumok alapján történő mérést jelent.
- **Szubjektív mérési módszerek**, amelyek esetében a szolgáltatások színvonala az utasok szubjektív értékelésének a függvénye. Ezek az értékek adódhatnak az utasok által kitölthető vélemény kártyák, az utasok megkérdezésén alapuló kérdőíves felmérések eredményeiből illetve az utasok panaszai alapján (elégedettség a tisztasággal, a check-in személyzet hatékonyságával, barátságosságával stb.) Azaz a szubjektív kritérium-rendszer meghatározás valójában előre meghatározott szubjektív kritériumok alapján történő mérést jelent.

Felmerülhet a kérdés, hogy melyik kritérium-rendszer alapján történő mérések a hasznosabbak a repülőterek számára. A repülőterek nemzetközi szervezete az ACI állásfoglalása szerint a szakértők között konszenzus van abban, hogy mindkét módszer alkalmas a szolgáltatások minőségi színvonalának mérésére, ugyanakkor az is igaz, hogy a szubjektív kritériumok szerinti mérések pontosabban tudják közvetíteni a fogyasztók igényeit és elvárásait, míg az objektív kritériumok szerinti mérések révén ezek az elvárások pontosabban közvetíthetők a szolgáltatások végrehajtói számára. Vagyis valójában a kétféle módszer együttes használata révén érhető el a legkedvezőbb eredmény ezen a téren.

### **Objektív kritériumok alapján történő mérési módszerek, mutatószámok, célok**

Kiválasztottunk néhány példát annak szemléltetésére, hogy bemutassuk miként érdemes az objektív kritériumokat és célokat definiálni, milyen szempontok lehetnek különösen relevánsak az objektív kritériumok alapján történő mérés szempontjából és milyen speciális módszereket érdemes alkalmaznunk.

- Mindenek előtt célszerű olyan mutatókat választani, amelyek egyszerűen, könnyen mérhetőek
- Érdemes olyan feladatokat, normákat meghatározni, amelyeket célként meg akarunk valósítani
- A célt a legjobb meghatározni, mint a ráfordított idő meghatározott százaléka, avagy az emberek bizonyos százaléka érje el a norma szintet

<i>Példa:</i>	<i>Check-in.</i>
<i>Mutató:</i>	<i>Várakozási idő.</i>
<i>Norma:</i>	<i>Az emberek kevesebb mint 8 percig várokozzanak a check-in pultoknál.</i>
<i>Cél:</i>	<i>Az emberek 95%-a kevesebb mint 8 percet várokozzon a check-in pultoknál.</i>
<i>Mérés:</i>	<i>Ennél a példánál, az emberek száma és a várakozási idő a mérés tárgya.</i>

A megfelelő norma megválasztásához célszerű fogyasztó orientált elemzést végrehajtani. A norma nagymértékben annak a függvénye, hogy az emberek mennyire elégedettek vele. Néhány repülőtér rendszeresen vizsgálja és értékeli a kitűzött normákat, például azt is, hogy az emberek mikor, mennyi idő elteltével válnak elégedetlenné a sorban állás során. Mások filmre veszik a sorban állókat és azt figyelik, hogy a magatartásuk mikor, mennyi idő elteltével válik elégedetlenné. Azt is figyelembe kell venni természetesen a normák meghatározásakor, hogy különböző típusú embereknek nagyon különféle elvárásai is lehetnek.

Ha objektív kritériumok alapján történő felmérést készítünk a minőségi színvonal megállapítására akkor az alábbiakra érdemes különös figyelmet fordítanunk:

- **A felmérések rendszeressége.** Mivel a szolgáltatások minőségének a monitorozása a tárgya a vizsgálatnak, gyakran meg kell ismételjük, hogy problémák esetén a megfelelő beavatkozásokat időben meg tudjuk tenni.
- **A megfelelő időpont kiválasztása** a felméréshez. Mindenképpen fontos figyelembe venni a forgalom szezonálisát csúcsidejű és csúcs időn kívüli periódusok egyaránt szerepeljenek a mintában.
- **Megfelelő mintaméret.** Mindez függvénye a forgalom nagyságának és a szegmentációjának, azaz a különböző megfigyelni kívánt utas típusok alanyai számosságának.
- **A felmérésekhez rendelkezésre álló források** (különösen pénzügyi források). Sok repülőtér hallgatókat alkalmaz ezeknek a felméréseknek a lebonyolítására.
- **Egy specialista felfogadása** a felmérési rendszer tökéletesítéséhez, amennyiben a szervezeten belül nincs erre megfelelően kiképzett személy.

A minőségi színvonal megállapításának egy újabban elterjedt és egyre inkább közkedvelt módszere az „álcavásárlók” alkalmazása. Az „álcavásárlók” valójában olyan fogyasztók, akiket a repülőtér azért alkalmaz, hogy megfigyelhesse a saját és partnerei által szolgáltatások különféle jellemzőit egy előre megtervezett, értékelő út során. Az „álcavásárlók” ennek megfelelően különféle szituációkban figyelik meg a szolgáltatók viselkedését. Természetesen a szolgáltatóknak nem szabad tudatában lenniük, hogy nem valóságos fogyasztóval, hanem csupán „álcavásárlóval” állnak szemben. Nagyon pontos, részletes szolgáltatási térkép készíthető több ilyen „álcavásárló” tapasztalatai alapján.

### **Szubjektív kritériumok alapján történő mérési módszerek, mutatószámok, célok**

A szubjektív kritériumok alapján történő mérés a közvetlen fogyasztói elégedettség mérése bizonyos szolgáltatás elemek esetében. A repülőterek esetében két fő módszere ismert a közvetlen fogyasztói elégedettség mérésének: az utasok által kitölthető vélemény kártyák és az utasok megkérdezésén alapuló kérdőíves felmérések.

A kitölthető vélemény kártyák valójában rövid kérdőívek, amelyek a terminál különböző területein könnyen elérhetőek. A válaszolók száma és mintája semmilyen módon sem kontrolált a repülőterek részéről. Mindazonáltal összehasonlítva a különböző felméréseket ez az egyik legolcsóbb módja a fogyasztói vélemények megismerésének.

A kérdőíves felmérések sokkal költségesebbek, e sokkal átfogóbbak és sokkal inkább minden részletre kiterjednek. A repülőtér fogyasztóit kérdezik meg a készítő a repülőtér szolgáltatásairól egy előre rögzített minta terv alapján. Ha kérdőíves felmérést készítünk a repülőtéren akkor az alábbiakra érdemes különös figyelmet fordítanunk:

Fontos a megfelelő időpont kiválasztása a felméréshez. Figyelembe kell venni a forgalom szezonálisát. Csúcsidejű és csúcsidőn kívüli periódusok egyaránt szerepeljenek a mintában.

A megfelelő mintaméret függvénye a forgalom nagyságának és a szegmentációjának, azaz a különböző megfigyelni kívánt utas típusok alanyai számosságának.

A megfelelő hely kiválasztása a felmérés lebonyolítására annak is függvénye, hogy érkező, átutazó vagy induló utasokat kérdezzünk. A hely, ahol a kérdező biztos a kérdéseket felteszi befolyásolhatja a válaszolót. Általában a várótermekben érdemes az utasokat megkérdezni, amikor már lényegében igénybe vették azokat a szolgáltatásokat, amelyeket megkívántak. Ennek a megfelelő helynek a megtalálása különösen az érkező utasoknál nem túl egyszerű, mivel igazából csupán a csomagszállító szalagoknál töltenek el több időt, de ott általában nincs megfelelő hely a kérdőív kitöltésére és általában túlszűfolt, valamint sokszor összekeverednek a különféle járatok utasai és az utasok amúgy is nyugtalanok a csomagjaik miatt.

Egy specialistát kell felfogadni a felmérés megtervezéséhez, lebonyolításához, tökéletesítéséhez, amennyiben a szervezeten belül nincs erre megfelelően kiképzett személy.

Lehetőleg 15 kérdésnél több ne szerepeljen a kérdőívben, mivel a kérdőív kitöltésére általában nem áll több idő rendelkezésre mint 5 perc, hogy nehegy nagyobb késedelmet szenvedjenek a kitöltők. Az ACI (Airport Council International) ez irányú felmérései szerint átlagban 20 különböző szolgáltatási elemmel való elégedettséget célszerű mérni egy felmérés során.<sup>14</sup>

Mindenképpen érdemes a kérdőívben egy általános elégedettségre vonatkozó kérdést szerepeltetni és felmérni az egyes szolgáltatás elemek hatását az általános elégedettségre, felállítani hierarchiáját az általános elégedettségi színvonalra gyakorolt hatásuk alapján. Miután más korrekciós beavatkozást igényel egy olyan tényezővel való nagyfokú elégedetlenség, ami az utasok számára különösen fontos, mintegy olyan amelyik csupán kevésbé vagy egyáltalán nem fontos.

Egy másik lehetőség az adott szolgáltatás elemmel való elégedettség mellett egyúttal megkérdezni annak fontosságát is. Ebben az esetben a fontosság-elégedettség hierarchia könnyen felrajzolható. Ugyanakkor ebben az esetben lehet, hogy túl sok lesz a kérdés a kérdőívben.

Egy nyitott kérdés a kérdőív végén, ahol szabadon kifejtethetik véleményüket a repülőtérrel és szolgáltatásairól a megkérdezettek, sokszor hasznos lehet annak érdekében, hogy közelebbről megismerjük azoknak a véleményét is, akik esetleg maguktól ezt nem tették volna meg.

A szakértők szerint, az utasokat megzavarja az, ha csupán háromelemű skálán kell értékelniük egy szolgáltatást.<sup>15</sup> Mivel, ha csak aközött lehet választani, hogy az adott szolgáltatás jó, átlagos vagy rossz, ez az emberek többségénél automatikusan az átlagos választ váltja ki, különösen azoknál az embereknél, akik nem szeretnek dönteni. Ezért ha lehet kerüljük a háromelemű skálán való értékelést inkább használjunk legalább ötelemű skálát az értékeléshez annak érdekében, hogy kellően árnyalt értékelést tudjunk kapni.

Az eredményeket minden esetben hozzáférhetővé kell tenni minden olyan érintett fél számára (repülőtéri hatóság, légitársaságok, szolgáltatásnyújtók stb.), akiknek módjában áll korrekciós akciókat indítani, ha valamely szolgáltatás elemmel kapcsolatosan a fogyasztók elégedetlensége tapasztalható.

Az eredményeket minden olyan személy részére hozzáférhetővé kell tenni, aki valamilyen módon részese annak a tevékenységi láncnak, amely során az egyes szolgáltatások minőségi színvonala létrejön.

Az eredményeket publikálni kell az utasok számára is, az átláthatóság és a kommunikáció érdekében, hogy az utasok is láthassák, hogy a repülőtér milyen erőfeszítéseket tesz az utasok elvárásaihoz való megfelelés érdekében.

---

<sup>14</sup> Az Alfa-ACI Working Group on Quality of Service Measurement állásfoglalása alapján.

<sup>15</sup> Ashford, Norman: Level of Service Design Concept for Airport Passenger Terminals: An European View. Transportation Research Record 1199, National Research Council, Washington D.C., 1988, pp. 19–32.



Az eredmények önmagukban nem alkalmasak arra, hogy a szolgáltatás nyújtók értékelésére használjuk azokat. Mindazonáltal tökéletesen alkalmasak arra, hogy elősegítsék a szolgáltatások minőségi színvonalának javulását.

A fontosság – elégedettség értékeket táblázatban összefoglalva a SWOT elemzésnél használt kategóriákhoz hasonló elemzést tesznek lehetővé:

Amennyiben a fontosság és az elégedettség is magas értéket kapott a felmérés során, akkor egy olyan szolgáltatást sikerült azonosítani, amely révén az adott repülőtér versenyelőnyre tehet szert a versenytársaihoz képest, mivel az adott szolgáltatás jelentős befolyással van a fogyasztók megítélésére.

Amennyiben a fontosság értéke magas, de az elégedettsége alacsony, akkor ellenben egy olyan szolgáltatást azonosítottunk, amely esetében mindenképpen valamilyen korrekciós intézkedésre van szükség a szolgáltatás minőségének javítása érdekében. Mivel a fogyasztók versenytársak közötti választásában meghatározó szolgáltatás minősége marad el a fogyasztók várakozásaitól és ez azzal fenyeget, hogy következő választásukkor a fogyasztók nem minket, hanem a versenytársaink egyikét fogják preferálni.

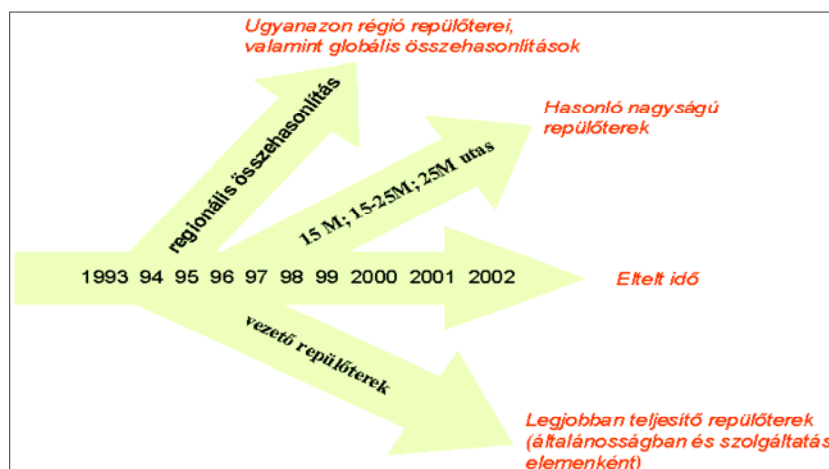
Alacsony fontosság és magas elégedettség esetében egy olyan szolgáltatást tudtunk azonosítani, amely habár nem túl jelentős befolyással bír a fogyasztók megítélésében mégis a szolgáltató által nyújtott összbemutatót kedvezően alakíthatja. Ezen a területen a minőségi színvonal további javítására nincs feltétlen szükség, hacsak a számunkra fontos versenytársak értékelése nem jobb a miénknél.

Alacsony fontosság és elégedettség esetén is csak akkor van szükség korrekciós intézkedésekre, ha a számunkra fontos versenytársak megítélése jobb, de mivel ennek a dimenzióinak a megítélése alacsony ezért az ilyen szolgáltatások minőségének a javítására költött ráfordítások várható megtérülése a legalacsonyabb.

## A GLOBÁLIS REPÜLŐTÉRI FELMÉRÉS FOGYASZTÓI ELÉGEDETTSÉGET VIZSGÁLÓ PROGRAM

### A kutatás céljai

Az IATA Globális Repülőtéri Felmérés Fogyasztói Elégedettséget Vizsgáló Program általános célja egy folyamatos, költség hatékony kutatás biztosítása a repülőterek számára, amely az utasok repülőtéri szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatait, várakozásait és véleményét foglalja össze világszerte. Ez a program többdimenziós összehasonlítást biztosít:



### Összehasonlíthatóság a többi repülőtérrel

A program további kulcstényező-elemzést nyújt azon szolgáltatási elemek azonosítása érdekében, amelyek a leginkább fontosak az utasok számára.

A program további céljai a következők:

- a repülőtér szolgáltatási színvonalának állandó figyelemmel kísérése,
- a repülőtéri utasok részére nyújtott szolgáltatások átfogó összehasonlítása és benchmarkja,
- az önálló piaci szegmensek szolgáltatási prioritásainak tudatosítása,
- fejlesztést igénylő területek azonosítása,
- szolgáltatásbeli és infrastrukturális fejlesztések hatásainak mérése,
- marketing tevékenységek hatékonyságának mérése,
- szolgáltatási színvonalra vonatkozó célkitűzések meghatározása,
- az alkalmazottak motivációjának növelése az eredményekről történő belső tájékoztatás útján.

#### **A kutatás módszertana**

A kutatás eredményei 2002-ben két alapvetően különböző forrásból származtak:

- Elsődlegesen abból a kérdőíves felmérésből, amelyek a részt vevő repülőtereken kerültek felvételre. A kérdőívet az IATA Globális Repülőtéri Felmérés Fogyasztói Elégedettséget Vizsgáló Program keretében részt vevő repülőterek fejlesztették ki közösen és szervezeték meg annak kiosztását a repülőterek induló kapuinál.
- Másrészt abból a felmérésből, amely a nemzetközi légitársaságok utasait mérte fel szintén az IATA szervezésében azért, hogy elsődleges versenyinformációkkal lássa el a légitársaságokat szolgáltatásaik színvonalának időbeni és a versenytársakhoz képest való alakulásáról és amelyek tartalmazza a bázis repülőterek értékelését is.

A következő évben 2003-ban az IATA a részt vevők javaslatára megszüntette a két vizsgálat összekötését és ettől kezdve a repülőterekre vonatkozó adatok már kizárólag a repülőtéri felmérésből származnak. A repülőtereket felmérő kérdőív 2002-ben az alábbi szolgáltatási elemek értékelésére tartalmazott kérdéseket:

- tájékozódás a repülőtéren (jelölések),
- járat-információs képernyők,
- járatok elérhetősége más városokba ugyanazon a földrészzen,
- járatok elérhetősége más földrészekken,
- csatlakozás más járatokhoz,
- poggyász szállító kocsik rendelkezésre állása,
- a repülőtéri személyzet udvariassága általában,
- étterem/étkezési lehetőségek,
- vásárlási lehetőségek,
- üzleti ügyek intézésének a lehetősége (számítógép, internet),
- mosdók tisztasága,
- útlevél és vízumellenőrzés,
- biztonsági ellenőrzés,
- vámvizsgálat,
- várótermek kényelmessége,
- a repülőtér épületének tisztasága,
- a poggyászkezelés gyorsasága (korábbi tapasztalatok alapján),
- közlekedés a repülőtérre és vissza,
- parkolási lehetőségek,
- biztonságérzet,
- a repülőtér általános atmoszférája,
- általános elégedettség a repülőtérrel,
- várakozási idő a check-in pultoknál,
- a check-in személyzet hatékonysága,
- a check-in személyzet udvariassága,
- üzleti várók.

A felméréssel kapcsolatos tapasztalatokat a részt vevők minden évben közösen értékelik és ennek alapján kisebb-nagyobb módosításokról döntenek a következő évre vonatkozóan.

Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettséget a válaszadóknak ötfokozatú skálán kell értékelniük (kiváló (5), nagyon jó (4), jó (3), közepes (2), gyenge (1)). Ezen túlmenően a kérdőív további kérdéseket tartalmaz a megkérdezettek társadalmi-gazdasági helyzetére, az utazás céljára, végállomására és az induló repülőtér megközelítésének módjára vonatkozóan.

Minden kérdőív pontosan beazonosítható, egyedi számozással rendelkezik. Az IATA az összes résztvevő ország nyelvén elkészíti a kérdőíveket: angol, francia, német, spanyol, holland, dán, olasz, norvég, svéd, japán, hagyományos kínai, egyszerűsített kínai, arab, görög, koreai, magyar, maláj és török nyelvű kérdőívek állnak a kérdezők rendelkezésére, amelyek közül nagyon sok felhasználásra is kerül Budapesten, mivel az utasok érthetően legszívesebben az anyanyelvükön íródott kérdőíveket töltik ki. A kiválasztott utasoknak önállóan kell kitölteniük a kérdőíveket.

A minta nagysága repülőterenként változik. A legtöbb repülőtér általában arra törekszik, hogy 300-nál több kérdőívet gyűjtsön össze egy negyedévben. A kutatási eredmények nem kerülnek utólag súlyozásra. A 100 fő alatti mintával rendelkező repülőterek eredményeit nagyfokú óvatossággal kerül kezelésre.

A felmérésbe bevont járatokat a repülőterek az IATA egységes szabályai szerint rétegzett mintavételi módszerrel választják ki, egyszerre több szempontot is figyelembe véve. A minta rétegzése az előző évi forgalom összetétel alakulása, azon belül pedig az alábbi három szempont alapján történik:

- Forgalom megoszlása terület szerint (Amerika, Ázsia, Németország, Európa egyéb részei, és egyéb területek).
- Forgalom megoszlása menetrendszerinti és charter járatokra.
- Forgalom megoszlása terminálok szerint.

A mintavétel időpontjának megválasztása is központilag szabályozott. Minden negyedéves időtartamon belül hét nap alatt kell felvenni az összes kérdőívet, úgy hogy a hét minden egyes napja beleessen, így a szombat és a vasárnap is. Ezenkívül a kérdezés időpontjait úgy kell megválasztani, hogy lehetőleg minden napszakban történjen felvétel, így hajnalban és éjszaka is. Természetesen az utasforgalom eloszlásának megfelelően a nappali mintavétel túlsúlyban van. Minden a menetrend alapján előre kiválasztott járat esetében a cél legalább hét utas véletlenszerű kiválasztása és megkérdezése. Ez többnyire teljesíthető is azoktól a kivételektől eltekintve, amikor nincs ennyi utas, vagy nem érkeznek időben a beszálló kapuhoz, vagy egyáltalán nem indul a kiválasztott járat (ez utóbbi esetben új járatot kell kiválasztani helyette azonos paraméterekkel). A felmérés gyakorlatilag az önállóan kitöltendő kérdőív kitöltéséből áll, amelyet az indulási kapuk körzetében kell kiosztani, indulás előtt 30-45 perccel. A kérdések az indulási repülőtérre és szolgáltatásaira vonatkoznak. A kijelölt járat utasait a tranzit területen az indulási kapuknál kéri meg a kérdező biztosok a kérdőív kitöltésére. Általában a beszállítás előtt egy órával kerülnek kiosztásra a kérdőívek, hogy az utasoknak legyen elég idejük a kitöltésre még a repülőbe történő beszállás előtt. A kitöltésre átlagosan 20-30 perc elegendő, így még van lehetőség a helytelenül, vagy hiányosan kitöltött helyesbítésére, illetve pótlására.

Ferihegyen a legnépszerűbb nyelv, amelyen az utasok kérdőívet töltenek ki, az angol, és a magyar. Például 2003 első negyedévében az alábbi mennyiségek fogytak a kérdőívekből: magyar 123, angol 199, német 35, francia 19, spanyol 6. Aki itt megfordul a repülőtéren, többnyire beszél, vagy megérti az angol nyelvet. Ezen kívül néhány alkalommal töltenek ki az utasok kérdőívet olasz, arab, kínai, holland, spanyol, török, svéd, görög, japán nyelven is. A kezdetektől gondot okozott, – s jelenleg is probléma – a felmérés az orosz, szláv és román ajkú utasok körében. Sajnos ezeknek az utasoknak a jelentős része nem beszél idegen nyelvet. Könnyebben és többen töltenének ki kérdőívet, ha lenne orosz, szerb és román nyelvű kérdőív is. Az IATA-val folyamatban vannak az erre vonatkozó tárgyalások, s reméljük sikerül megfelelő megoldást találni erre a problémára a közel jövőben.

A kérdőívet önállóan (külső befolyásolás nélkül) töltik ugyan ki az utasok, de a személyes kontaktussal, néhány esetben további információkhoz is juthat a kérdező biztos. Az utasok egy része közlékeny, szívesen veszi, ha elmondhatja a véleményét, örül a megkeresésnek.

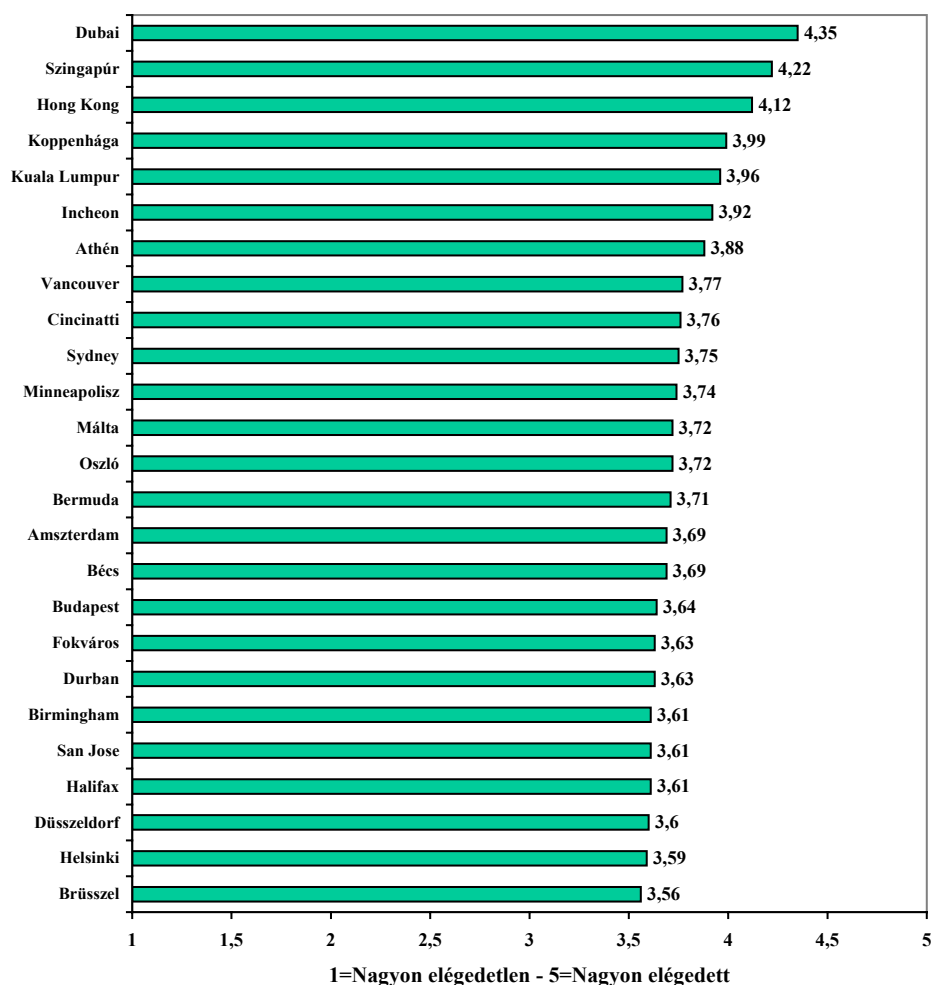
<b>AMERIKA (14)</b>	<b>EURÓPA (25)</b>		<b>ÁZSIA, KÖZEL-KELET ÉS AUSZTRÁLIA (9)</b>
Bermuda	Amszterdam	Düsszeldorf	Moszkva
Cincinnati	Athén	Genf	Nizza
Detroit	Barcelona	Helsinki	Osló
Halifax	Bécs	Koppenhága	Róma
Los Angeles	Birmingham	Larnaca	Stockholm
Miami	Bologna	London	Varsó
Minneapolis	Brüsszel	Madrid	Zürich
Montreal	Budapest	Málta	
San Diego	Dublin	Milánó	
San Jose			
Seattle			
Toronto			
Vancouver			
Washington			
	<b>AFRIKA (3)</b>		
	Durban		
	Fokváros		
	Johannesburg		

### **A global airport monitor programban 2002-ben részt vett repülőterek (51)**

Az IATA Globális Repülőtéri Felmérés Fogyasztói Elégedettséget Vizsgáló Programhoz 2002-ben 12 repülőtér csatlakozott: Európából a brüsszeli, a budapesti, a dublini és a máltai, Amerikából a Cincinnati, Halifax és San José, Ázsiából Kuala Lumpur és Macaó, Afrikából Durban, Fokváros és Johannesburg. Ezáltal 51 repülőtér szerepelt ebben az évben a vizsgálatban és közel 70 000 utas véleménye került feldolgozásra a kutatás során. A részt vevő repülőterek négy kategóriába lettek besorolva a forgalom mérete alapján. Az első csoportba a nagyon nagy repülőterek közé (40 millió utas/év forgalom fölött) három repülőtér (Amszterdam, Los Angeles és London-Heathrow) került. A második csoportban a nagy repülőterek között (25 millió utas/év fölött és 40 millió utas/év forgalomig) 11 repülőteret (Bangkok, Detroit, Hong Kong, Madrid, Miami, Minneapolis, Peking, Róma, Seattle, Szingapúr, Toronto) soroltak. A harmadik csoportban a közepes nagyságú repülőterek között (15 millió utas/év fölött és 25 millió utas/év forgalomig) 14 repülőteret (Barcelona, Cincinnati, Dublin, Dubai, Incheon, Koppenhága, Kuala Lumpur, Milánó, San Diego, Stockholm, Sydney, Vancouver, Washington, Zürich) találunk. Míg a kis repülőterek között (15 millió utas/év forgalom alatt pedig 23 repülőtér (Athén, Bermuda, Bécs, Birmingham, Bologna, Brüsszel, Budapest, Durban, Düsszeldorf, Genf, Fokváros, Halifax, Helsinki, Johannesburg, Larnaca, Macaó, Málta, Montreal, Moszkva, Nizza, Osló, San José, Varsó) került.

### **A 2002-ES FELMÉRÉS FŐBB EREDMÉNYEI**

A feldolgozott közel 70 000 válasz alapján 2002-ben Amszterdam, Szingapúr, Dubai és Athén lett a legjobb az egyes méret szerinti kategóriákban az általános elégedettség tekintetében. Az amszterdami repülőtér lett a legjobb a legnagyobb repülőterek között az üzleti utasok és a gazdaságos (turista) osztályon utazók értékelése szerint is, valamint a legfontosabb nyolc szolgáltatás értékelése tekintetében is.



Általános elégedettség a repülőtérrel

## A LEGJOBB 25 REPÜLŐTÉR SORRENDJE

A Dubai repülőtér a forgalom változásának hatására átkerült közép kategóriájú repülőterek közé, ahol az összes legfontosabb szolgáltatási elem esetében az első helyet szerezte meg. Ugyanakkor, mint az a fenti grafikonból is látható az összes vizsgált repülőtér között is a legjobbnak bizonyult az általános elégedettség terén, mi több mindkét utas csoport esetében is.

A Szingapúr Changi maradt az első a nagy repülőterek kategóriájában mindkét utas csoport esetében is, így már ötödik éve őrzi piacvezető helyét és a nyolc legfontosabb szolgáltatás elem közül hat esetében szerezte meg az első helyett. Mindössze két szolgáltatási elem tekintetében az étkezési lehetőségek esetében Minneapolis, valamint az üzleti várók kényelmessége esetében Hong Kong tudta megelőzni.

Két az IATA programhoz frissen csatlakozott repülőtérnek, Kuala Lumpur és Cincinatti is sikerült bekerülnie a legjobb tíz repülőtér közé az összes utas repülőtérrel való általános elégedettségi színvonalára vonatkozásában.

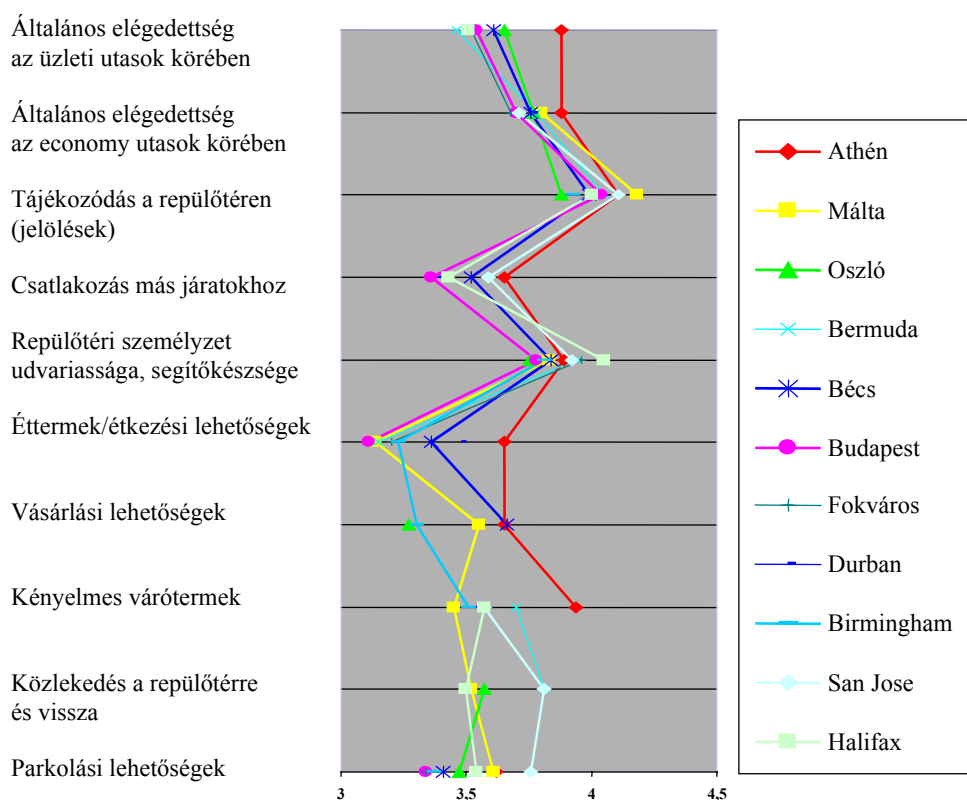
A budapesti repülőtér eredményei is kedvezőnek mondhatók, hiszen csupán 5 repülőtér Athén, Málta, Oszló, Bermuda és Bécs előzte meg kategóriájában a 23 kis repülőtér közül és a vizsgálatban részt vevő 51 repülőtér közül is csupán 16 előzte meg, míg olyan repülőterek, mint például Helsinki, London-Heathrow, Madrid, Montreal, Toronto vagy Washington repülőtereivel bizonyultak lényegesen kevésbé elégedettnak az utasok, mint a budapestiével.

A kis méretű repülőterek kategóriájában lehetett a legintenzívebb versenyt tapasztalni az egyes pozíciók megszerzéséért, ezért is figyelemre méltó, hogy az új athéni repülőtérnek, mindhárom utas kategóriában sikerült első helyet elérnie az általános elégedettség vonatkozásában. Ezenkívül két fontos szolgáltatás elem, az étkezési lehetőségek, valamint a váróterem kényelmessége esetében is a legjobbnak értékelték az utasok kategóriájában. Az újonnan csatlakozó Málta repülőtere esetében voltak az utasok leginkább megelégedve a tájékoztatói lehetőségekkel. Helsinki esetében a megkérdezettek szerint a legkönnyebben csatlakozni más járatokhoz. Halifax erőssége a 15 millió utas/év forgalom alatti repülőterek között a kiválóan elkötelezett személyzet, a repülőtéri személyzet barátságossága és segítőkészsége, míg a bécsi repülőtér a vásárlási lehetőségek széles spektruma. Bermudánál a repülőtér megközelíthetőségét a costa-ricai San José repülőtérénél pedig a parkolási lehetőségeket értékelte kiemelkedően a legjobbra a megkérdezett utazóközönség.

A budapesti repülőtérnek a tájékoztatói a repülőtéren (5.), csatlakozás más járatokhoz (9.), a repülőtéri személyzet barátságossága (9.), étkezési lehetőségek (10.) és a parkolási lehetőségek (9.) esetében sikerült a kategóriájában bekerülnie az első tíz legjobb repülőtér közé.

Természetesen az erősségek mellett nem szabad el felejtenünk a gyengeségekről sem, és különösen azokról a gyengeségekről, amelyek az utasok számára leginkább fontos szolgáltatás elemek esetében tapasztalhatók, azaz amelyek fontossága nagy, de ugyanakkor az utasok elégedettsége alacsony színvonalú.

A budapesti repülőtér esetében a vásárlási lehetőségek, a váróterem kényelmessége, a kijutás a repülőtérre illetve az eljutás a városközpontba szolgáltatások színvonala alapján nem sikerült kategóriájában a tíz legjobbnak minősített repülőtér közé kerülnie.



**A legfontosabb szolgáltatás elemek értékelése a legjobb tíz kis repülőtér esetében**

Az ábra nem tartalmazza azokat az adatokat, amelyek alapján az adott repülőtér nem került az első tíz repülőtér közé.

## IRODALOM

- Airports Council International: Quality of Service at Airports: Standards and Measurements, Geneva, 2000.
- Doganis, R. (2002): Flying off Course. The Economics of International Airlines. London, Routledge.
- Doganis, R. (2002): The Airline Business in the Twenty-first Century. London, Routledge.
- Duke, C. R.–Mount, A. S. (1996): Rediscovering Performance-Importance Analysis of Products. Journal of Product and Brand Management, 5.
- Erdei, T.–Farkas, J.–Novoszáth, P. (1998): Repülőterek működése és fejlődése. Dunaprint Kft., Budapest.
- Hofmeister, T. Á.–Simon, J.–Sajtos, L. (2003): Fogyasztói elégedettség. Anilea, Budapest.
- International Air Transport Association: Global Airport Monitor: Top Performers. United Kingdom, May 2003.
- Kotler, P. (1998): Marketing menedzsment: elemzés, tervezés, végrehajtás és ellenőrzés. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.
- Scipione, P. A. (1994): A piackutatás gyakorlata. Budapest, Springer-Verlag.