

Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ vendég-elégedettségi vizsgálata

Consumers satisfaction examination of the spa services in Cserkeszölő Bath and Therapy Center

SZABÓ ZOLTÁN¹

Absztrakt

A fürdőturizmus magyarországi piacán napjainkban fokozódó verseny érzékelhető. A Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ, ha nem akar lemaradni a fürdők versenyében, meg kell ismernie a fogyasztók fürdő-szolgáltatásaival való elégedettségét, mely elengedhetetlenül szükséges a versenyben maradáshoz. A kutatás célja a fogyasztók elégedettségét feltárni a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ vendégeinek körében. A kutatási cél elérése érdekében a kérdőíves felmérés során kapott 94 fő válaszaival a SERVQUAL módszerrel kerültek feltárára és SPSS 23.0 programcsomag segítségével kerültek feldolgozásra. A kapott eredményekből megállapítható, hogy a fürdőbe járó vendégek összességében a fürdő-szolgáltatásokkal jelentős mértékben elégedettek. A legnagyobb elégedettséget a megbízhatóság, a fogékonyság és a bizalom, a legkisebb elégedettséget a kézzelfoghatóság és az empátia dimenziókban mutattak.

Kulcsszavak: Cserkeszölő, egészségturizmus, gyógyturizmus, gyógyvíz, fogyasztói elégedettség

Abstract

Nowadays, on the market of bath tourism there is an increasing competition in Hungary. Cserkeszölő Bath and Therapy Centre needs to know the satisfaction of the consumers with the spa services if the Centre wants to stay in the competition of baths. The aim of the study is to explore the satisfaction of spa visit, in the case of visitors in the Cserkeszölő Bath and Therapy Centre. For the statistical analysis of the 94 questionnaires, the SERVQUAL method and SPSS 23.0 Windows software package were used. Based on the results it can be stated that the consumers of the bath are satisfied with spa services. Consumers were the most satisfied with the reliability, the responsiveness and the confidence. Consumers were the least satisfied with the tangible and the empathic dimensions.

Keywords: Cserkeszölő, health tourism, medical tourism, medical thermal water, consumers' satisfaction

BEVEZETÉS

Világszerte tapasztalható az egészség felértékelődése, vele együtt az egészségtudatos fogyasztás. Ennek eredményeként az egészségpiac átalakulása van folyamatban, mely új kihívások elé állítja az egészséggel kapcsolatos szolgáltatókat. Az egészséggel kapcsolatos szolgáltatások speciális területe az egészség motivációjú turizmus, vagyis az egészségturizmus (Azman–Chan, 2010). Az egészségturisztikai szolgáltatásokat speciális kórházakban és gyógyfürdőkben nyújtják, melyekben orvosi felügyelet mellett a természetes gyógytényezőket fizioterápiás kezelésekkel egészítik ki, az egészség javítása és megőrzése érdekében (Vrkljan–Grazio, 2017). Az egészségturizmus globalizációja miatt csak azok az országok maradhatnak versenyben, melyek a különleges turisztikai szolgáltatásaikat, a turisták különböző elvárásainak megfelelően nyújtják (Hall, 2011).

Magyarország ebből a szempontból előnyös helyzetben van, mert világviszonylatban is jelentős mennyiségű természetes gyógytényezővel, köztük kiváló minőségű gyógyvizekkel és

¹ Dr. Szabó Zoltán, egyetemi adjunktus, Pannon Egyetem, E-mail: szabo.zoltan@georgikon.hu

a hozzájuk kapcsolódó gyógyintézményekkel rendelkezik (Hojcska–Szabó, 2016). A gyógyvizek és a rájuk épülő fürdő-gyógyintézmények miatt a magyar nemzetgazdaság egyik fő kitérés pontja lehet a gyógyvízre alapozott gyógyturizmus (Fazakas et al., 2002). A fogyasztók részéről nemzetközi és hazai viszonylatban is tapasztalható az egészség felértékelődése, ezért egyre nagyobb az igény az egészségturizmushoz kapcsolódó szolgáltatásokra.

A fogyasztók életminőségének gyógyvizekkel és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokkal történő javítása magában foglalja a vendég viszonylag aktív részvételét (Hall, 2012). Magyarország a közeljövőben a gyógyfürdő-turisztikai szolgáltatások piacának növekvő relevanciájú szereplője lehet, de ehhez ismerni kell, hogy a gyógyfürdők mennyiben felelnek meg a vendégek elvárásainak (Szabó, 2012). Ez azért is fontos, mert az egészségturizmus számtalan szolgáltatást biztosít, így a munkaerő-igényessége jelentős, ezért az emberi erőforrás a siker egyik kulcsfontosságú tényezője. Az egészségturizmus fontossága és növekvő érdeklődése ellenére nemzetközileg még kevés tanulmány foglalkozik a fürdőturizmussal, különösen a kereslet meghatározó tényezőivel kapcsolatban (Ferreira et al., 2017). A gyógyfürdőturizmus szolgáltatásaival kapcsolatos vendég-elégedettségi kutatásokra hazai viszonylatban is rendkívül kevés utalás található (Szabó, 2011).

Cserkeszőlő az Észak-alföldi régióban, Jász-Nagykun-Szolnok megye déli felén fekvő fürdőtelepülés, mely 1993 óta a Magyar Fürdővárosok Szövetségének tagja és 2017 óta „Cserkeszőlő Gyógyhely” néven KEF-76-1/2017 engedélyszámon gyógyhely. A településen 1943-ban kőolajkutatás során fűrt kútból 82°C hőmérsékletű víz tört fel, mely Magyarország egyik legmagasabb hőmérsékletű termálfvízforrása. Több mint egy évtized elteltével, 1954-ben a termálfvízforrásra négy kisebb méretű medencét építettek, majd az 1970-es években a szociálturizmus lebonyolítására úszómedencét építettek és egy üdülőt hoztak létre, valamint az intenzív vízfelhasználás miatt további kutakat fűrtak. A rendszerváltás után a fürdő tulajdonosa Cserkeszőlő Községi Önkormányzat lett, mely a településfejlesztést a fürdőfejlesztésben látta. A fürdő fejlesztésének a legnagyobb üteme az ezredforduló után következett be, amikor megépült a fokozatosan mélyülő hullámmedence, a terápiás részleg gyógymedencékkel és kiszolgáló irodákkal, továbbá a téli fürdő és a több kisebb fejlesztés (szauna, sószoba, zuhanybarlang, és a többi), amelyek a fürdővendégek jobb kiszolgálását biztosítják (Szántó, 2010).

Az utóbbi másfél évtized tudatos fejlesztéseinek köszönhetően a Cserkeszőlő Fürdő és Gyógyászati Központ fedett részében megtalálható a Gyógycentrum épülete tartozékokkal, valamint a Téli Fürdő épülete. A fürdő szabadtéri területén van három darab kör alakú gyógymedence, egy darab fedett gyógymedence, egy darab úszómedence, egy darab hullámmedence, egy darab gyermekmedence, egy darab lóhere alakú élménymedence, egy darab tanmedence, és egy darab kétpályás ponyvacúszda csobbanó medencével, a gyógymedencékben fa árnyékolók és ülőpadok találhatóak. A medencék termálfvíz-ellátását négy kút, egy darab 69°C-os, két darab 82°C-os és egy 88°C-os biztosítja. A kutak vize az Országos Környezet Egészségügyi Intézet kémiai vizsgálatainak eredménye alapján 229 milligramm/liter össz-sótartalmú nátrium-hidrogénkarbonátos, fluoridos (2,5 mg/liter) metakovasavas (68 mg/l H₂SiO₃) ásványvíz. Az Országos Tisztifőorvosi Hivatal Közegészségügyi Főosztálya engedélye alapján a víz összetétele kationokat tekintve tartalmaz káliumot (12,20 mg/l), nátriumot (570 mg/l), ammóniumot (9,4 mg/l), kalciumot (18,6 mg/l), vasat (0,03 mg/l), valamint lítiumot (0,11). Anionokat tekintve kloridot (180 mg/l), bromidot (0,41 mg/l), jodidot (0,61 mg/l), fluoridot (2,5 mg/l) és hidrogén karbonátot (1380 mg/l) tartalmaz (Országos Tisztifőorvosi Hivatal, 2018). A medencék környékén sportpályák és szabadtéri színpad található. A fürdőhöz tartozik egy Termál kemping 14 faházzal, melyben vizesblokk és főzőhelyiség, valamint három darab közösségi WC található (Cserkeszőlő Polgármesteri Hivatal, 2018). A fürdőtelepülésen több szálláshely is üzemel, így a két-,

három- és négycsillagos gyógy- és wellness szállodákon kívül panziók, üdülő, kemping, közösségi szálláshelyek és egyéb szálláshelyek.

A kutatás célja a tág értelemben vett magyar középkorú középosztály elégedettségének megismerése és feltárása a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ gyógyfürdő-szolgáltatásaival kapcsolatban.

1. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN

A kutatási cél elérése érdekében a kvantitatív kutatási módszerek közül a kérdőíves felmérést választottam, mely a legelterjedtebb módszer a fogyasztói vélemények felmérésére. A kérdőív elkészítésekor fontos szempontnak tartottam, hogy a feltett kérdések megválaszolása viszonylag egyszerű legyen, ezáltal jelentős mértékben csökkenteni tudjam a kitöltés idejét és lerövidítem a válaszok feldolgozási idejét.

A kutatáshoz a SERVQUAL modellből indultam ki, mellyel a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ gyógyfürdő-szolgáltatásaihoz kapcsolódó vendéglátások, valamint a vendégek által észlelt eltérő gyógyfürdő-szolgáltatásjellemzők megismerhetők, vagyis az észlelt minőség feltárható. A SERVQUAL modell alapján a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ gyógyfürdő-szolgáltatásaihoz kapcsolódóan 22 állítást tartalmazó kérdőívet szerkesztettem a szolgáltatás-minőség mérésére. Az állítások öt dimenziót tartalmaznak, ezek a kézzelfoghatóság (*Tangibles*), a megbízhatóság (*Reliability*), a fogékonyság (*Responsiveness*), a szavatolás/bizalom (*Assurance*) és az empátia (*Empathy*). A kézzelfoghatóság kérdéscsoporttal a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ épületével, berendezési tárgyaival, kommunikációs eszközeivel és személyzetével való vendég-elégedettséget mértem. A megbízhatóság kérdéscsoporttal a válaszadó azzal való elégedettségére kérdeztem rá, hogy a fürdő képes-e az ígért fürdőszolgáltatást megbízhatóan és pontosan biztosítani. A fogékonyság kérdéscsoporttal azt vizsgáltam, hogy a fürdő alkalmazottai a vendég számára hajlandók-e segíteni és azt azonnal megtenni. A szavatolás, bizalom kérdéscsoporttal a fürdő-felhasználó elégedettségére voltam kíváncsi, a fürdő munkatársainak tudása, ismerete, udvariassága, valamint képességük bizalom, illetve megbízhatóság sugározásában. Végül az empátia kérdéscsoporttal arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók mennyire elégedettek azzal, amennyire a fürdő személyre szabottan gondoskodik róluk (Kenesei, 2017).

A kérdőívben a SERVQUAL modell alapján Likert-féle skálás, intervallumon mérhető kérdésfeltevést valósítottam meg. Az egyetértési skálának az ötfokozatút választottam, mert a válaszadók ezt tudják a legjobban értelmezni, mint az iskolában az osztályzatokat, a teljesen egyetért (5)-től az egyáltalán nem ért egyet (1)-ig. A kérdőívben szereplő további hét kérdéssel fel kívántam tájni a megkérdezettek szocio-demográfiai jellemzőit. Ennek érdekében rákérdeztem a válaszadó nemére, korára, gazdasági aktivitására, legmagasabb iskolai végzettségére, lakhelyére, családi állapotára és családjának jövedelemszintjére (Babbie, 2008).

Az adatgyűjtés eszközeként a hagyományos papír alapú kérdőívet használtam, melyet közvetítőn keresztül juttattam el a válaszadókhoz. A válaszadók randomizált módszerrel kerültek kiválasztásra a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központban. A válaszadókkal szemben támasztott követelmény az volt, hogy nagykorú és magyar állampolgár legyen. Az adatgyűjtésre 2017. november 6. és 2018. január 15. közötti időszakban került sor. Az adatgyűjtés során a szükséges számú minta elérése érdekében 100 darab kérdőív került kitöltésre, melyből 94 darab volt értékelhetően kitöltve, mely végül a minta lett. A kvantitatív kutatás megtervezése és végrehajtása során figyelembe vettem a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvényt, különös tekintettel annak a statisztikai adatgyűjtések (8-9.§), a hivatalos

statisztikai szolgálathoz nem tartozó szervek statisztikai adatgyűjtése (15-16.§), és a statisztikai adatok nyilvánossága, védelme, továbbítása (17-21. §) paragrafusait (Szabó 2015).

A kérdőíves válaszok számítógépes rögzítését követően, a kutatási célom elérése érdekében a begyűjtött adatok jellegzetességeit figyelembe véve a leíró statisztikai elemzést választottam. A statisztikai elemzéshez a Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 23.0) Windows 10 programcsomagot használtam. Az SPSS programcsomagot azért alkalmaztam, mert ennek a programcsomagnak a segítségével a statisztikai elemzéseket pontosan és hatékonyan tudtam elvégezni (Takács, 2016).

2. EREDMÉNYEK

A kutatási célom elérése érdekében először kiválasztottam a kutatás módszerét és az adatok feldolgozásához a releváns matematikai, statisztikai módszereket. A kapott adatokból meghatároztam a válaszadók szocio-demográfiai jellemzőjét, majd a fürdőszolgáltatásokkal való elégedettségüket vizsgáltam meg a Cserkeszőlő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdőszolgáltatásaival kapcsolatban. A vizsgálatom további részében azokra a fürdőszolgáltatásokra koncentráltam, melyekkel kapcsolatosan a legnagyobb és legkisebb volt a vendégek elégedettségének mértéke.

2.1. A VÁLASZADÓK SZOCIO-DEMOGRÁFIAI JELLEMZŐI

A kérdőívet értékelhetően kitöltő 94 fő válaszadó szocio-demográfiai jellemző tulajdonságait tartalmazó leíró statisztikákat az 1. táblázat mutatja.

1. táblázat: A válaszadók szocio-demográfiai jellemzői (n=94)
Table 1 The socio-demographic features of respondents (n=94)

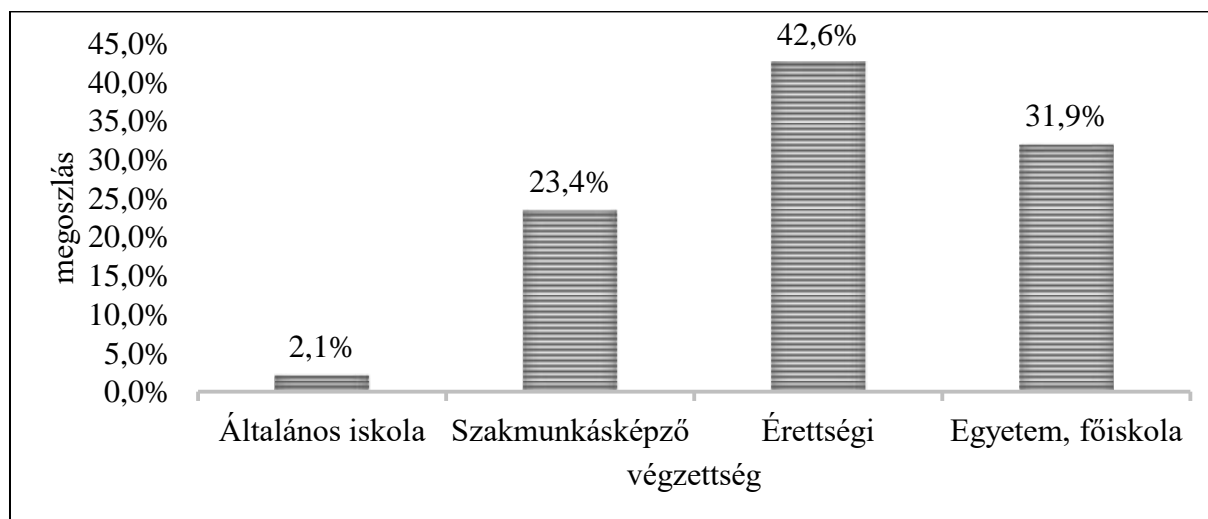
| A válaszadók jellemzői | | fő | % |
|---|--|----|------|
| Nem | Nő | 55 | 58,5 |
| | Férfi | 39 | 41,5 |
| Lakóhely településtípus szerint | Budapest | 27 | 28,7 |
| | Megyeszékhelyi város | 15 | 16,0 |
| | Egyéb város | 29 | 30,9 |
| | Község | 23 | 24,5 |
| Legmagasabb iskolai végzettség | Általános iskola | 2 | 2,1 |
| | Szaktanácsképző | 22 | 23,4 |
| | Érettségi | 40 | 42,6 |
| | Egyetem, főiskola | 30 | 31,9 |
| Gazdasági aktivitás | Inaktív | 42 | 44,7 |
| | Fizikai dolgozó | 25 | 26,6 |
| | Szellemi dolgozó | 27 | 28,7 |
| Családi állapot | Egyedül él | 23 | 24,5 |
| | Kapcsolatban él | 71 | 75,5 |
| Gyógyvízzel kezelhető egészségügyi probléma | Van | 62 | 66,0 |
| | Nincs | 32 | 34,0 |
| Jövedelemérzet | Csak a legszükségesebbre elég a jövedelmük | 1 | 1,1 |

| A válaszadók jellemzői | | fő | % |
|------------------------|---------------------------------|------|------|
| | Szerényen, de megélnék | 32 | 34,0 |
| | Jövedelemszintjük átlagos | 56 | 59,6 |
| | Jövedelemszintjük átlag feletti | 5 | 5,3 |
| Életkor | Átlag | 58,7 | |
| | Alsó kvartilis | 55,0 | |
| | Módusz | 61,0 | |
| | Felső kvartilis | 67,8 | |

Forrás: saját szerkesztés

A válaszadók közül a nők (58,5%) aránya nagyobb, mint a férfiaké (41,5%). A megkérdezettek több mint háromnegyed része (75,5%) városban él, Budapesten 28,7%, megyeszékhelyi városban 16,0%, egyéb városban 30,9%, míg a községekben csupán 24,5%. A válaszadók kétharmad része (66,0%) középfokú végzettségű, szakmunkásképzőbe 23,4%, érettségit adó középfokú intézménybe 42,6% járt (1. ábra).

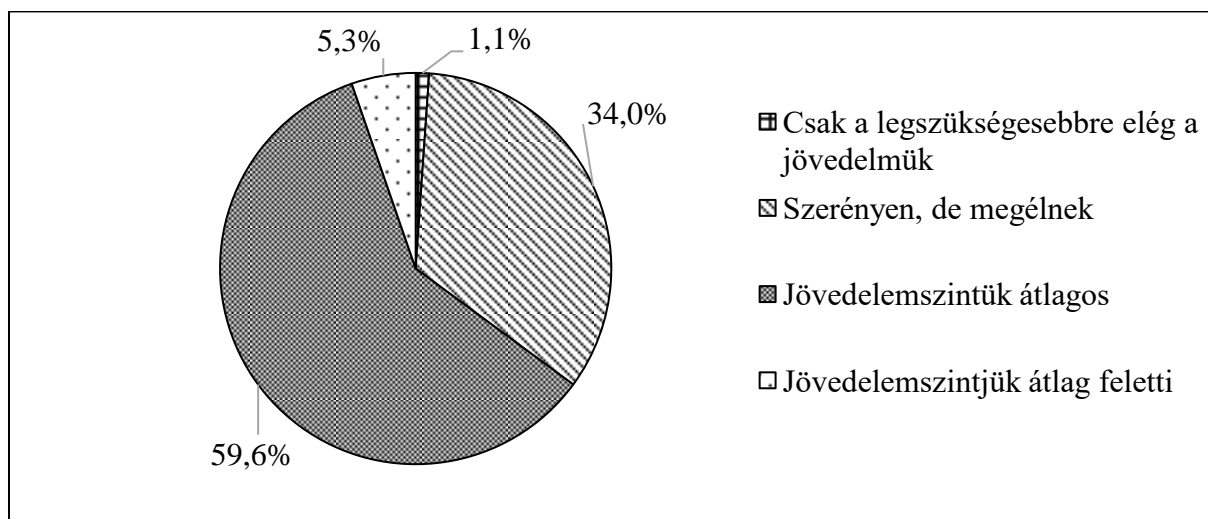
1. ábra: A válaszadók iskolai végzettsége
Figure 1 The educational attainment of respondents



Forrás: saját szerkesztés

Egyetemet, főiskolát közel egyharmad részük (31,9%) végzett, csekély részük (2,1%) legmagasabb iskolai végzettsége általános iskolai. A gazdasági aktivitásukat tekintve a megkérdezettek 44,7%-a inaktív, nagyobb részük (55,3%) gazdaságilag aktív. A gazdaságilag aktívak közül 28,7% szellemi foglalkozású, a többi (26,6%) fizikai foglalkozású. A válaszadók családi állapotát tekintve közel egynegyed részük (24,5%) egyedül, több mint háromnegyed részük (75,5%) párkapcsolatban él. A megkérdezettek kétharmad részének (66,0%) van gyógyvízzel gyógyítható betegsége, egyharmad részüknek (34,0%) nincs. A válaszadók a családi jövedelemszintjüket nagyrészt (59,6%) átlagosnak és szerénynek (34,0%) tekintik (2. ábra).

2. ábra: A válaszadók családi jövedelemszintje
Figure 2 The family income level of respondents



Forrás: saját szerkesztés

Legkevesebben azok vannak, akik jövedelemszintje átlag feletti (5,3%) és azok, akiknek a jövedelme csak a legszükségesebbre elég (1,1%). A megkérdezettek átlagéletkora 58,7 év, a legfiatalabb 23 éves, a legidősebb 77 éves, a válaszadók közül a 61 éves a legtöbb. A megkérdezettek alsó kvartilise (Q_1) 55,0 év, a felső kvartilise (Q_3) 67,8 év.

1.2. A FÜRDŐ-SZOLGÁLTATÁSOKKAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

A válaszadók a fürdő-szolgáltatásokkal jelentős mértékben elégedettek, mert az összes fürdő-szolgáltatással való átlagos elégedettségük átlaga 4,70 (lásd 2. táblázat).

2. táblázat: Fürdőszolgáltatásokkal való elégedettség (n=94)
Table 2 Satisfaction with bath services (n=94)

| s. | ÁLLÍTÁS | min | max | átlag | szórás |
|-----|---|-----|-----|-------|--------|
| 1. | A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik. | 3 | 5 | 4,35 | 0,634 |
| 2. | A fürdő fizikai megjelenése, arculata, létesítményei vizuálisan vonzó. | 3 | 5 | 4,51 | 0,600 |
| 3. | A fürdő munkatársai jól öltözöttek, elegáns megjelenésűek. | 2 | 5 | 4,52 | 0,651 |
| 4. | A fürdőszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások (honlap, tájékoztatók, árlisták, nyomtatványok) vizuálisan vonzó. | 2 | 5 | 4,48 | 0,651 |
| 5. | Amikor a fürdő munkatársai valamit (pl. egy feladat elvégzését) meghatározott időre ígérik, azt be is tartják. | 4 | 5 | 4,83 | 0,378 |
| 6. | Amennyiben Önnek problémája adódik, a fürdő munkatársai őszinte szándékot mutatnak annak megoldására. | 4 | 5 | 4,76 | 0,432 |
| 7. | A fürdő megfelelő szolgáltatást nyújt már az első alkalommal úgy, hogy Önnek érdemes újra visszatérnie. | 4 | 5 | 4,83 | 0,378 |
| 8. | A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja. | 4 | 5 | 4,93 | 0,264 |
| 9. | A fürdő ragaszkodik a hibamentes tevékenységhez. | 3 | 5 | 4,70 | 0,525 |
| 10. | A fürdő munkatársai pontosan tájékoztatják Önt a szolgáltatások nyújtásának időpontjáról, időtartamáról. | 3 | 5 | 4,81 | 0,422 |
| 11. | A fürdő munkatársai kérésre azonnali segítséget nyújtanak. | 3 | 5 | 4,87 | 0,366 |
| 12. | A fürdő munkatársai mindig készek Önnek segítséget nyújtani. | 3 | 5 | 4,84 | 0,396 |
| 13. | A fürdő munkatársai soha nem túl elfoglaltak ahhoz, hogy az Ön kérdéseire válaszoljanak. | 3 | 5 | 4,73 | 0,490 |
| 14. | A fürdő munkatársainak viselkedése bizalmat ébreszt Önben. | 3 | 5 | 4,78 | 0,467 |
| 15. | Ön, mint fürdővendég, biztonságban érzi magát a fürdő területén. | 4 | 5 | 4,88 | 0,323 |
| 16. | A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önnel. | 4 | 5 | 4,86 | 0,347 |
| 17. | A fürdő munkatársai birtokában vannak annak a tudásnak, amellyel az Ön kérdéseire megfelelő válaszokat adhatnak. | 3 | 5 | 4,72 | 0,473 |
| 18. | A fürdő munkatársai megkülönböztetett figyelmet szentelnek Önnek. | 3 | 5 | 4,61 | 0,553 |
| 19. | A fürdő nyitvatartási ideje megfelel Önnek. | 3 | 5 | 4,79 | 0,461 |
| 20. | A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik Önnel egyedileg, személyesen foglalkoznak. | 1 | 5 | 4,51 | 0,839 |
| 21. | A fürdő az Ön érdekeit állítja a középpontba. | 3 | 5 | 4,64 | 0,565 |
| 22. | A fürdő munkatársai felismerik az Ön különleges igényeit. | 2 | 5 | 4,43 | 0,680 |

Forrás: saját szerkesztés

A legmagasabb átlagértéket (4,93) „A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja” állítás kapta, a legalacsonyabb átlagértéket (4,35) pedig „A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik” állítás kapta.

1.3. A FÜRDŐ-SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS LEGNAGYOBB ELÉGEDETTSÉG

A válaszadók a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdő-szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségi sorrendjének a felső egyharmad részében nagyon magas átlagértékek jelennek meg, nagyon magas egyetértés mellett (3. táblázat).

3. táblázat: A fürdő-szolgáltatásokkal kapcsolatos legnagyobb elégedettség (n=94)
Table 3 Highest satisfaction related to bath services (n=94)

| s. | ÁLLÍTÁS | min | max | terjedelem | átlag | szórás |
|----|--|-----|-----|------------|-------|--------|
| 1. | A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja. | 4 | 5 | 1 | 4,93 | 0,264 |
| 2. | Ön, mint fürdővendég, biztonságban érzi magát a fürdő területén. | 4 | 5 | 1 | 4,88 | 0,323 |
| 3. | A fürdő munkatársai kérésre azonnali segítséget nyújtanak Önnek. | 3 | 5 | 2 | 4,87 | 0,366 |
| 4. | A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önnel. | 4 | 5 | 1 | 4,86 | 0,347 |
| 5. | A fürdő munkatársai mindig készek Önnek segítséget nyújtani. | 3 | 5 | 2 | 4,84 | 0,396 |
| 6. | Amikor a fürdő munkatársai valamit (pl. egy feladat elvégzését) meghatározott időre ígérik, azt be is tartják. | 4 | 5 | 1 | 4,83 | 0,378 |
| 7. | A fürdő megfelelő szolgáltatást nyújt már az első alkalommal úgy, hogy Önnek érdemes újra visszatérnie. | 4 | 5 | 1 | 4,83 | 0,378 |

Forrás: saját szerkesztés

Figyelemre méltó, hogy az elégedettségi sorrend felső egyharmadában a legkisebb átlagérték is nagyon magas (4,83), alacsony szórásérték (0,378) mellett, valamint a legmagasabb átlagérték 4,93, a legmagasabb egyetértés mellett. A válaszadók a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdő-szolgáltatásaival kapcsolatosan annak megbízhatóságával és a fogékonyságával voltak a legelégedettebbek. A megbízhatóság csoportjából az ötből három az elégedettségi sorrend felső egyharmadában található. A megbízhatóság csoportjából „A fürdő a szolgáltatásait az előre meghirdetett időben biztosítja.” kapta a legmagasabb értéket (4,93) legalacsonyabb szórásérték (0,264) mellett, majd az „Amikor a fürdő munkatársai valamit (pl. egy feladat elvégzését) meghatározott időre ígérik, azt be is tartják.” és „A fürdő megfelelő szolgáltatást nyújt már az első alkalommal úgy, hogy Önnek érdemes újra visszatérnie.” állítások következtek egyforma átlagértékekkel (4,83) magas egyetértéssel, 1-es értékű terjedelemmel. A fogékonyság négyes csoportjából kettő közül „A fürdő munkatársai kérésre azonnali segítséget nyújtanak Önnek.” kapta a legnagyobb átlagértéket (4,87) 0,366-os szórás mellett, továbbá „A fürdő munkatársai mindig készek Önnek segítséget nyújtani.” állítás 4,84-es átlagértékkel, 0,396-os szórás mellett kapott magas átlagértéket, mindkettőnél 2-es terjedelemmel.

Meg kell említeni még, hogy a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdő-szolgáltatásaival kapcsolatosan a legnagyobb átlagértékek között van a szavatolás, illetve bizalom négyes csoportjából kettő állítás, az „Ön, mint fürdővendég, biztonságban érzi magát a fürdő területén.” állítás, mely nagyon magas átlagértéket (4,88) kapott magas egyetértéssel,

1-es terjedelemmel és „A fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak Önnel.” válasz volt 4,86-os átlagértékkel 0,347-as szórással, 1-es terjedelemmel.

1.4. A FÜRDŐ-SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS LEGKISEBB ELÉGEDETTSÉG

A válaszadók a Cserkeszőlő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdő-szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségi sorrendjében az alsó egyharmad részében is magas átlagértékek jelennek meg, de már alacsonyabb egyetértés mellett (4. táblázat).

4. táblázat: A fürdő-szolgáltatásokkal kapcsolatos legkisebb elégedettség (n=94)
Table 4 Lowest satisfaction related to bath services (n=94)

| s. | ÁLLÍTÁS | min | max | terjedelem | átlag | szórás |
|----|---|-----|-----|------------|-------|--------|
| 1. | A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik. | 3 | 5 | 2 | 4,35 | 0,264 |
| 2. | A fürdő munkatársai felismerik az Ön különleges igényeit. | 2 | 5 | 3 | 4,43 | 0,680 |
| 3. | A fürdőszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások (honlap, tájékoztatók, árlisták, nyomtatványok) vizuálisan vonzóak. | 2 | 5 | 3 | 4,48 | 0,651 |
| 4. | A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik az Önnel egyedileg, személyesen foglalkoznak. | 1 | 5 | 4 | 4,51 | 0,839 |
| 5. | A fürdő fizikai megjelenése, arculata, létesítményei vizuálisan vonzóak. | 3 | 5 | 2 | 4,51 | 0,600 |
| 6. | A fürdő munkatársai jól öltözöttek, elegáns megjelenésűek. | 2 | 5 | 3 | 4,52 | 0,651 |
| 7. | A fürdő munkatársai megkülönböztetett figyelmet szentelnek Önnek. | 3 | 5 | 2 | 4,61 | 0,553 |

Forrás: saját szerkesztés

Az elégedettségi sorrend alsó egyharmadában a legkisebb átlagérték is nagyon magas (4,35), valamint a legmagasabb átlagérték 4,61. A válaszadók a Cserkeszőlő Fürdő és Gyógyászati Központ fürdő-szolgáltatásaival kapcsolatosan a legkevésbé annak elsősorban kézzelfogható tényezőivel és a munkatársak empatikus képességével a legkevésbé elégedettek. A kézzelfoghatóság, vagyis a fizikai megjelenés csoportból kivétel nélkül minden tényező az elégedettségi sorrend alsó egyharmadában szerepel. A válaszadók a kézzelfoghatósági csoporton belül „A fürdő modern felszereltséggel rendelkezik.” állítás kapta a legalacsonyabb elégedettségi átlagértéket (4,35), a válaszok legalacsonyabb szórása (0,264) mellett. A kézzelfoghatósági csoporton belül további sorrendben „A fürdőszolgáltatáshoz kapcsolódó, információforrások (honlap, tájékoztatók, árlisták, nyomtatványok) vizuálisan vonzóak.” állítás (4,48), „A fürdő fizikai megjelenése, arculata, létesítményei vizuálisan vonzóak.” állítás (4,51) és „A fürdő munkatársai jól öltözöttek, elegáns megjelenésűek.” állítás (4,52) voltak a legalacsonyabb átlagértékűek. Az empátia csoporton belül az ötből három, az elégedettségi sorrend alsó egyharmadában szerepel. Legalacsonyabb átlagértéket kapott „A fürdő munkatársai felismerik az Ön különleges igényeit.” (4,43), „A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik Önnel egyedileg, személyesen foglalkoznak.” (4,51) és „A fürdő munkatársai megkülönböztetett figyelmet szentelnek Önnek.” (4,61). A legnagyobb véleményeltérés (0,839 szórás) „A fürdő rendelkezik olyan munkatársakkal, akik Önnel egyedileg, személyesen foglalkoznak.” állításnál tapasztalható legnagyobb terjedelemmel.

3. ÖSSZEGZÉS

A Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központban eddig átfogó, tudományos módszerrel és alaposággal elvégzett vendég-elégedettségi vizsgálat még nem készült, ezért a jelen tanulmány hiánypótlónak tekinthető. A mintában sikerült elérni a célkitűzés szerinti magyar, városban élő, középfokú végzettségű, átlagos jövedelemmel rendelkező, betegségét gyógyvízzel gyógyítható, idős fürdővendégeket. Összességében megállapítást nyert, hogy a válaszadók a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központtal fürdő-szolgáltatásaival jelentős mértékben elégedettek.

A fürdővendégek legnagyobb elégedettséget a megbízhatóság, a fogékonyság és a bizalom dimenzióiban mutattak. A megbízhatóság dimenzióval volt a legnagyobb elégedettsége a vendégeknek, melyből az következik, hogy a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ képes az ígért fürdő-szolgáltatást megbízhatóan és pontosan biztosítani a fürdő-felhasználók számára.

Jelentős volt a válaszadók elégedettsége a fogékonyság dimenzióval, melyből az következik, hogy a fürdő a vendégek kérésére hajlandó és tud is azonnal segítséget nyújtani. A vendégek magasra értékelték a bizalom dimenzióját, melyből az következik, hogy a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ munkatársai szaktudásukkal, ismereteikkel, udvariasságukkal, előzékenységükkel a vendégek felé bizalmat, illetve megbízhatóságot sugároznak.

A fürdővendégek legkisebb elégedettséget a kézzelfoghatóság és az empátia dimenziókban mutattak. A kézzelfoghatóság dimenzióval volt a legkisebb az elégedettsége a vendégeknek, melyből mutatja, hogy Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ fizikai megjelenésével, épületével, berendezési tárgyaival, kommunikációs eszközeivel és a személyzet megjelenésével voltak a legkevésbé megelégedve. Kisebb volt még az elégedettség az empatikusság dimenziójával, melyből arra enged következtetni, hogy a fürdő nem mindig ismeri fel a vendégek különleges igényeit, kevésbé tud személyre szabott szolgáltatásokat nyújtani. Ennek oka, hogy nincs olyan személyzet a fürdőben, akik akár a különleges vendégigényeket tudnának kielégíteni, valamint megkülönböztetett figyelemmel személyre szabottan foglalkoznának a fürdővendégekkel.

A feltárt eredmények alapján javaslom a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ menedzsmentje számára, hogy az eddigi szolgáltatás-színvonal megtartása mellett fordítson nagyobb figyelmet a vendégek különleges és egyedi igényeinek a kielégítésére Guest Relations Manager, fürdőanimátor, valamint spa és wellness menedzserek foglalkoztatásával. Javaslom még, hogy a menedzsment a személyzet számára, – különös tekintettel a vendégtérben dolgozókra – egységes formaruhát biztosítson és nagyobb gondot fordítson a megjelenésükre. Továbbá javaslom a fürdő tulajdonosának, a Cserkeszölő Községi Önkormányzatának, hogy a fürdő épületét, berendezéseit, eszközeit folyamatosan korszerűsítse. Javaslom továbbá, hogy fordítson nagyobb hangsúlyt a kommunikációs eszközök, különös tekintettel a digitális alapú, elsősorban internetes megjelenés fejlesztésére.

A kutatás elérte célját, mert a vizsgálat során feltárássra került a tág értelemben vett magyar középkorú középosztály elégedettsége a Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ gyógyfürdő-szolgáltatásaival kapcsolatosan. A kapott eredmények és javaslatok alkalmasak a fürdő menedzsmentje és tulajdonosa számára a döntéselőkészítés segítésére.

IRODALOMJEGYZÉK

- Azman, I.–Chan, K.L.J. (2010) Health and Spa Tourism Business: Tourists' Profiles and Motivational Factors. *Health, Wellness and Tourism: Healthy Tourists, Healthy Business*, pp. 9–24.

- Babbie, E. (2008) *A társadalmi kutatás gyakorlata*. Balassi Kiadó, Budapest.
- Cserkeszölő Polgármesteri Hivatala (2018) *Cserkeszölő Fürdő és Gyógyászati Központ, Alapító okirat*, Cserkeszölő.
- Fazakas G.–Szabó Z.–Török L. (2002) A nemzetgazdaság felépítése. In: Török L.–Behringer Zs. (szerk.): *Turizmus és vendéglátó ismeretek*. Szókratész Kiadó, Budapest. 55–75.
- Ferreira, L.–Silva, C.–Seabra, C. (2017) Tourism Motivations in SPA Tourism. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27/28, 1, pp. 849–855.
- Hall, C.M. (2011) Health and Medical Tourism: a Kill or Cure for Global Public Health? *Tourism review*, 66, 1/2, pp. 4–15.
- Hall, C.M. (2012) Spa and Health Tourism. In *Sport and Adventure Tourism*, pp. 298–317.
- Hojcska Á. E.–Szabó Z. (2016) Természetes gyógytényezők és fürdővárosi gyógyintézmények Magyarországon. In: Szabó Z. (szerk.): *Fürdővárosok környezete*. Magyar Fürdővárosok Szövetsége, Túrkeve. 48–74.
- Kenesei Zs. (2017) A vevői elégedettség mérésének lehetőségei többdimenziós szemléletben. *Statisztikai Szemle*, 95, 1, 29–50.
- Országos Tisztifőorvosi Hivatal (2018) *Elismert gyógyvizek jegyzéke*. Budapest.
- Szabó Z. (2011) Inanspruchnahme von Heilbad-Dienstleistungen im Lichte von Verbrauchererhebungen. In: Darabos F. (szerk.): *„Kincs, ami van – fókuszban az egészségturizmus*. Nyugat-magyarországi Egyetem, Győr. 121–134.
- Szabó Z. (2012) A magyar gyógyfürdőturizmus és a piac. In: Lőrincz I. (szerk.): *A gazdasági és társadalmi átalakulás perspektívái Magyarországon*. Nyugat-magyarországi Egyetem, Győr. 54–62.
- Szabó Z. (2015) *A gyógyvízre alapozott fürdőváros-fejlesztések lehetőségei*. Doktori értekezés. Kaposvári Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Kaposvár.
- Szántó Z. (2010) Hogyan lesz egy poros alföldi faluból fürdőváros? *Turizmus Trend*, 2010/9. 26–27.
- Takács Sz. (2016) *Bevezetés a matematikai statisztikába*. Antrész Kiadó, Budapest.
- Vrkljan, S.–Grazio, S. (2017) Business Performance of Health Spa Tourism Providers in Relation to the Structure of Employees in the Republic of Croatia. *Acta Clinica Croatica*, 56, 4, pp. 681–689.

Jogszabályok:

1993. évi XLVI. törvény a statisztikáról