

Települési tényezők a Balaton régióban - 2018 és 2019 nyarán végzett fontosság vs. elégedettség felmérés eredményei

A kutatás tárgyát a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség 174 településéhez kötődő lakosságnak 27 települési tényezőről alkotott véleményének vizsgálata képezi. A kutatáshoz felhasznált adatok primer felmérésekből származnak. A megkérdezésre 2018 és 2019 nyarán került sor, és 1201 fős értékelhető mintát eredményezett. A kutatás célja az alábbi két kutatási kérdés megválaszolása: (1) melyek azok a települési tényezők, amelyekkel a leginkább elégedetlenek a balatoniak, azok fontosságához képest? (2): A településsel való elégedettség mely települési tényezőkkel áll legerősebb kapcsolatban? A kutatás módszerét leíró statisztikák és kapcsolatvizsgálatok képezik. Az eredményekből levonható következtetések iránymutatást adhatnak a helyi döntéshozóknak a fejlesztési források olyan elosztása érdekében, ami növelné a lakosság elégedettségét.

Bevezetés

Hazánk turisztikai régiói közül Budapest után a Balaton régió bonyolítja le a második legnagyobb forgalmat, a belföldi turizmus legjelentősebb célterülete. Tavaly (2019-ben) Budapesten körülbelül 10 704 ezer volt a kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák száma, míg a Balaton turisztikai régióban 5 953 ezer. Mindemellett júliusban és augusztusban a Balatonnál több vendégéjszakát regisztráltak, mint Budapesten (KSH 2020).

A kutatás tárgyát a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térség (GOV 2016) – a továbbiakban: Balaton régió – településein életvitelszerűen élő, dolgozó, tanuló, vagy másodlagos otthonnal (nyaralóval) rendelkező lakossági képezi. E régió speciális tulajdonságokkal rendelkezik. Itt helyezkedik el Magyarország, és egyben Közép-Európa legnagyobb tava, így jelentős turisztikai célpontként az ország gazdasági életében is lényeges szerepet játszik. A régióba 174 település tartozik, ebből 42 a Balaton partja mentén helyezkedik el. A térség nem keverendő össze a Balaton kiemelt üdülőkörzet 179 településével (GOV 2000). Bár 170 településben átfednek, lényeges különbség, hogy az általunk vizsgált térségbe egy megyeszékhely (Veszprém) is beletartozik.

A tanulmány célja annak feltérképezése, hogy a Balaton régió településein mely települési tényezőket lenne érdemes fejleszteni a lakosság nagyobb elégedettsége érdekében. Ennek megállapításához az alábbi két kutatási kérdésre (K) keressük a választ: (K1) Melyek azok a települési tényezők, amelyekkel a leginkább elégedetlenek a balatoniak, azok fontosságához képest? (K2) A településsel való elégedettség mely települési tényezőkkel (ezek fontosságával, illetve az ezekkel való elégedettséggel) áll legerősebb kapcsolatban?

A kutatás jelentőségét az adja, hogy legjobb tudomásunk szerint eddig még nem vizsgálták az általunk értelmezett Balaton régióra a fenti kutatási kérdéseket. Holott az egyes települési tényezők fontossága és a velük való elégedettség vizsgálata iránymutatást nyújthat a döntéshozóknak abban, hogy a regionális és települési fejlesztési döntések és a fejlesztési források irányait a Balaton régió lakosságának jólléte és életminősége javítása irányába tereljék.

A tanulmány további fejezeteiben összefoglaljuk a települési tényezők fontosságának és elégedettségének méréséről szóló szakirodal-

mat, majd bemutatjuk a felhasznált adatokat, a kutatási modellt, és kutatási módszert. Az ezt követő fejezet ismerteti az eredményeket, végül összefoglaljuk megállapításainkat és az ezekből levonható következtetéseket.

Elméleti háttér

A települési szintű vizsgálatok fontosságát az adja, hogy a társadalom működéséhez a települések biztosítják a teret (VASZÓCSIK – VAJDOVICH-VISY 2017). A lakosságnak a településükről alkotott véleménye azért fontos, mert hatással van a település vonzerejére, a beesés az elvándorlásra, az adott településre irányuló turizmusra, valamint közvetetten a versenyképességére is. Annál kevésbé kíván valaki elköltözni a lakhelyéről, minél inkább kötődik hozzá (TÓTH-KASZÁS 2018), illetve minél inkább elégedettebb a lakóhelyi tényezőkkel (PISKÓTI et al. 2012). Kutatási indikátoraink kiválasztása során figyelembe vettük, hogy ahhoz, hogy az emberek szeressenek az adott településen élni, sokkal inkább társadalmi (ilyenek például a közbiztonság, életkörülmények javulása, egészségügy, környezetvédelem), mint gazdasági tényezőket tartanak lényegesnek, (SZIRMAI – VÁRADI 2009).

A helyi települési tényezők vizsgálatával foglalkozó szakirodalomban találkozhatunk olyanokkal, melyek azok fontosságára kérdeztek rá a helyi lakosoktól, és olyanokkal is, amelyek a fontosság mellett a velük való elégedettséget is mérték. A települési tényezők fontosságát azért lényeges felmérni, mert a települések szűkös erőforrásokkal rendelkeznek, és gyakran nem tudnak teljesíteni minden felmerülő igényt (MARIEN 2012).

Magyarországra vonatkozóan is léteznek a települési tényezők lakosság által érzékelt fontosságát felmérő kutatások (KOLTAI 2005, 2015, 2016; MARIEN 2012; PISKÓTI et al. 2012, 2013), melyekben a települési adottságok, demográfiai és gazdasági jellemzők mellett települési szolgáltatások is szerepelnek például egészségügy, oktatás, közbiztonság, infrastruktúra. A regionális specializáció fontossága miatt (LENGYEL 2003) figyelembe vettük, hogy a Balaton régió – bár nem csak a part menti területeket foglalja magában – erősen turizmus specifikus, így igyekeztünk ezt reprezentáló tényezőket is beépíteni kérdőívünkbe.

A települési tényezőkkel való elégedettséggel kapcsolatban INSCH AND FLOREK (2010) megállapítása, miszerint a városi élet aspektusainak többsége pozitív összefüggésben áll azzal, hogy a lakosok összességében mennyire elégedettek településükkel. Ezek a tényezők az alábbiak: munka/magánélet egyensúlya, személyes- és közbiztonság, természeti környezet, a város közösségi vagyoni (parkok, kertek, történelmi épületek, múzeumok, egyetemek), kulturális, művészeti és kreatív közélet, a város élénksége és energiája, a helyi lakosok nyitottsága, sportpályák és létesítmények, megközelíthetőség, hatékony tömegközlekedés.

A települési tényezőkkel való elégedettség elemzésénél a Kano modell is alkalmazható, melynek kiindulópontja, hogy a lakosság nem egyenlően értékeli minden tényezőt, s azok nem egyformán járulnak hozzá az általános elégedettséghez (HORTON – GOERS 2019, MARIEN 2013). Mindezek alapján elmondható, hogy a települési szinten fejlesztendő területek kiválasztása kizárólag alacsony elégedettségi mutatók alapján, nem feltétlenül a legeredményesebb módszer.

A települési tényezők fontosságának és az azokkal való elégedettségnek az együttes mérése, valamint ezek különbségének (rés) elemzése eredetileg a marketingben terjedt el, de mára számos tudományterületen alkalmazott módszertan. Használják a turizmus kutatására (BOLEY et al. 2017), desztinációk versenyképességének elemzésére (DWYER et al. 2016), a turisztikai látványosságok által nyújtott szolgáltatások értékelésére (PASARIBU et al. 2016), és az utazási irodai franchise rendszerek vizsgálatára (RAMIREZ-HURTADO 2017). A módszer más tudományterületeken is hasznos eszköznnek bizonyult, például a bankok szolgáltatásminőségének és az ügyfél-elégedettség elemzésében (NYARKU – ODURO 2017), vagy a városi tömegközlekedés minőségének vizsgálatában (HERNANDEZ et al. 2016).

Ezek a modellek, amelyek a fontosság és az elégedettség közti „rés” vizsgálják, általában a fejlesztési prioritásokat az alacsony fogyasztói elégedettséggel rendelkező, de fontosnak tartott területekre összpontosítják. Azokat a területeket kell leginkább fejleszteni, amelyek magas fontos-

sággal és alacsony elégedettséggel bírnak (CHEN et al. 2007). Ezért ha a tényleges elégedettséget szeretnénk javítani, akkor fontossági és elégedettségi felméréseket kell végeznünk egyszerre. Ugyanakkor a kevésbé fontos, de jó teljesítményű területekkel óvatosan kell eljárni, hiszen itt olyan alapvető attribútumok szerepelhetnek, melyek jelenléte nem okoz elégedettséget, de eltűnésük elégedetlenséget eredményezhet (BOLEY et al. 2017).

Megjegyzendő ugyanakkor, hogy a fontosság és az elégedettség szimultán értékelése hajlamossítja a válaszadókat arra, hogy a változók fontosságát magasabbra értékeljék, mint a teljesítményt (DWYER et al. 2016). MARIEN (2015) megállapította, hogy azok a települések versenyképesek, melyek meg tudják tartani lakosaikat, esetleg további lakosok vonzására is képesek. A legfontosabb tényezőkkel való elégedettség növeli az átlagos elégedettséget, ami lakosságmegtartó erővel bír.

Adatok és módszer

A kutatás az életminőséget több aspektusból felmérő, primer kérdőíves felmérésen alapul, amire két körben került sor (nagy részben átfedő kérdésekkel), 2018, majd 2019 nyarán. A kérdőívész személyes megkérdezésekkel és online is zajlott. A kérdőívész a Balaton régióban élő vagy itt dolgozó, tanuló, illetőleg második otthonnal rendelkező lakosság körében történt. A 2018-ban összegyűjtött 844 értékelhető kérdőívet 2019-ben további 357-tel sikerült bővíteni, így a teljes értékelhető minta nagysága 1201 fő. Bár e minta nem minősíthető reprezentatívnak, tipikusan lefedi azt a réteget, akiknek a véleménye leginkább irányadó lehet a települések döntéshozóinak a hosszú távú fejlesztési stratégiák meghatározásakor: diplomával vagy érettségivel rendelkező fiatalok, illetve fiatal középkorúak. (A válaszadók 42%-a középfokú, 44%-a felsőfokú végzettséggel rendelkezik, életkoruk 16 és 86 év között mozog, a minta átlagos életkora 38 év.)

A 2018-as felmérés eredményeiről beszámoltunk korábbi tanulmányainkban (LŐRINCZ et al. 2019, BANÁSZ – BIERMANN 2019, FEKETE-BERZSENYI 2019). Bár a 2019-es kérdőív kérdéseiben voltak változások a 2018-ashoz képest, jelen kutatásban vizsgált kérdések mindkét év felmérésében szerepeltek. Mi-

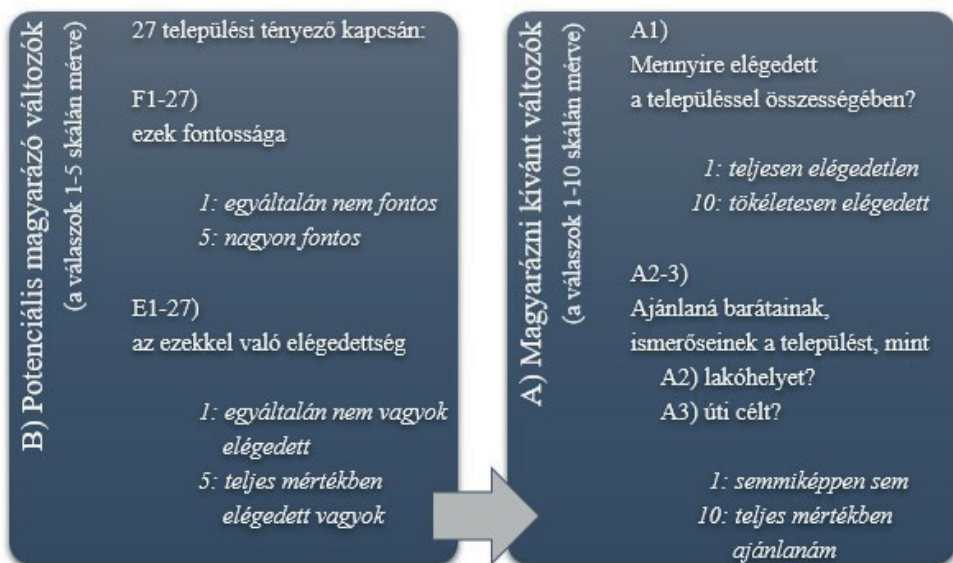
vel a Balaton régió lakosainak a településükkel való tényleges elégedettségének javításához szeretnénk javaslatokat nyújtani, követtük azt a javaslatot (CHEN et al. 2007), miszerint egyszerre kérdeztük meg a települési tényezők fontosságát és a velük való elégedettséget is.

Az 1. ábra (lásd a következő oldalon) kutatási modellje mutatja, hogy a kérdőív mely kérdéseire adott válaszokat szeretnénk magyarázni (A), és mely kérdésekre adott válaszokat tekintjük potenciális magyarázó változóknak (B). A magyarázni kívánt változók a balatoniak településükkel való általános elégedettségére vonatkoznak, és ezáltal arra, hogy ajánlanák-e a településüket ismerőseknek, akár lakóhelyként, akár úti célként. Lehetséges magyarázó változóként pedig azokat az indikátorokat tekintjük, hogy az érintett lakosok az egyes települési tényezőket mennyire tartják fontosnak, illetve mennyire elégedettek ezekkel.

A 2. ábrán látható, általunk vizsgált 27 települési tényező a következő öt kategóriába sorolható: települési szolgáltatások, gazdasági jellemzők, szabadidőhöz és turizmushoz köthető tényezők, demográfiai tényezők, települési adottságok.

A kutatás módszereként leíró statisztikákat és kapcsolatvizsgálatokat alkalmazunk. Mivel a kutatási modellben felsorolt összes vizsgált tényező ordinális (1-től 10-ig, illetve 1-től 5-ig terjedő Likert) skálán mérhető, ezért köztük rangkorrelációs kapcsolatokat vizsgálhatók. Ennek mérésére több mutató létezik, melyek közül a Kendall-féle tau-b (τ) koefficiens használjuk (HINTON et al. 2014). Ez -1 és 1 között vehet fel értéket. Előjele a kapcsolat pozitív vagy negatív irányát jelzi. A τ abszolút értéke mutatja meg a kapcsolat erősségét. A 0-1 intervallumban a következő besorolást használjuk két kérdésre adott válaszok közti kapcsolat erősségének meghatározására: 0,4 alatt gyenge kapcsolatról beszélünk, legalább 0,7 esetén erősről, e két szám között pedig közepesen erősről. Az eredmények 5%-os szignifikanciaszinten kerülnek értelmezésre (95%-os megbízhatósági szint mellett).

1. ábra: Kutatási modell



Forrás: saját kutatás

Eredmények és módszer

Leíró statisztikák

E fejezetben ismertetjük az 1. ábra kutatási modelljében felsorolt kérdésekre adott válaszok néhány leíró statisztikáját, először a magyarázni kívánt változókról, majd a potenciális magyarázó változókról.

A három magyarázni kívánt változó (a településsel való általános elégedettség, a település ajánlása lakóhelyként, illetve úti célként) mind-egyikét 1-től 10-ig terjedő skálán mértük. Mindhárom kérdésre az 1201 fős minta nagyjából 90%-a válaszolt. Arra a kérdésre, hogy ajánlanák-e barátaiknak, ismerőseiknek a települést, akár mint lakóhelyet, akár mint úti célt, a legtöbben a maximális pontszámot adták. A megkérdezettek településsel való összesített elégedettségére vonatkozó kérdésnél viszont a leggyakoribb válasz alacsonyabb volt, mégpedig 8-as. Ha nem a leggyakrabban adott pontszámokat, hanem a válaszok átlagát vizsgáljuk, egyértelműen a település úti célként való ajánlása végzett az első helyen, erre a kérdésre adták átlagosan a legnagyobb pontszámot (8,41). A települést lakóhelyként már kevésbé ajánlanák (átlag=7,73), és még ke-

vésbé elégedettek a településükkel (átlag=7,64). Összességében elmondható a magyarázni kívánt változókról, hogy nagy kitöltöttség (kb. 90%) mellett jóra értékelték a balatoniak.

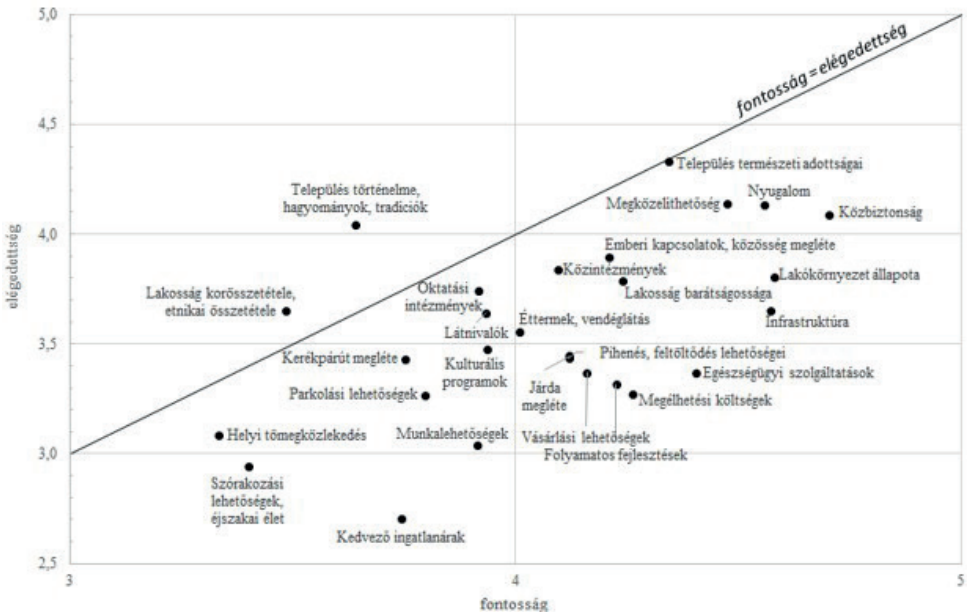
A következőkben áttérünk a potenciális magyarázó változókra, vagyis arra, hogy az emberek mennyire tartják fontosnak a felsorolt 27 települési tényezőt, illetve mennyire elégedettek ezekkel. A válaszok 1-től 5-ig szóródtak. Az egyes települési tényezők fontosságára a minta 87-93%-a válaszolt, az elégedettségükről 77-92% nyilatkozott. A 2. ábra az átlagos válaszok alapján készült. A vízszintes tengelyen látható átlagos fontosság 3 és 5 között található, tehát a közepesnél fontosabbnak tartják mind a 27 települési tényezőt. Legfontosabbnak a közbiztonságot ítéli az átlag, majd a lakókörnyezet állapotát és az infrastruktúrát, legkevésbé fontosnak pedig a helyi tömegközlekedést. Érdekes megállapítás, hogy kutatásunkban az átlagos fontosság szerinti rangsorban a két utolsó helyezett tényező az ország legnagyobb turisztikai régiójában a szórakozási lehetőségek, éjszakai élet és a helyi tömegközlekedés tényezői. Ez feltehetően annak tulajdonítható, hogy a Balaton régióba tartozó

174 település közül csak 42-nek van Balaton partja, és közülük sok a kis település, ahol nincs helyi tömegközlekedés.

A 2. ábra függőleges tengelyén mért elégedettség csak két tényező esetében volt 3 alatt: az átlagos lakos leginkább az ingatlanárakkal elégedetlen, majd a szórakozási lehetőségekkel és az éjszakai élettel. A legnagyobb elégedettség pedig a település természeti adottságai esetében tapasztalható.

A 2. ábrán berajzolt átló mentén a tényező fontossága egyenlő a vele való elégedettséggel. A település természeti adottságaira igaz ez leginkább. Az ábrának az átló feletti részén lévő tényezőkkel elégedettebbek a balatoniak, mint amennyire fontosnak tartják őket. Két ilyen tényező van: a település történelme, hagyományok, tradíciók, valamint a lakosság kor- és etnikai összetétele. Az összes többi tényező az átló alatt található, azaz elégedetlenebbek velük, mint amennyire fontos-

2. ábra: Települési tényezők: átlagos fontosság vs. elégedettség



Forrás: saját kutatás

nak tartják őket. Minél nagyobb e tényezőknek az átlótól való (függőlegesen mért) távolsága, annál inkább elégedetlenek az adott tényezővel, annak fontosságához képest. Ez iránymutatóként szolgálhat a döntéshozók számára a lakosság fejlesztési prioritásairól. Azon tényezők fejlesztésére érdemes elsősorban fókuszálni, amelyekkel a lakosok leginkább elégedetlenek, azok fontosságához képest, azaz amelyeknek az átlótól vett függőleges távolsága a legnagyobb. A döntéshozóknak e távolság csökkentésén kell dolgozniuk,

ha azt szeretnék, hogy a lakosság elégedettebb legyen a fontosnak tartott tényezőkkel. E távolságot elvileg lehet csökkenteni a fontosság csökkentésével, de a gyakorlatban inkább az elégedettség növelésére érdemes koncentrálni.

Kapcsolatvizsgálatok

Bár fő célunk az 1. ábra kutatási modelljében jelzett A és B változók közti kapcsolatok feltárása, mielőtt erre rátérnénk, érdekes kérdésnek mutatkozik csak a magyarázandó indikátorok (A) közti összefüggések vizsgálata. Várakozá-

sunk az volt, hogy a településsel való általános elégedettség erős pozitív irányú kapcsolatban van a település lakóhelyként és úti célként való ajánlásával. Számításaink alátámasztották, hogy a kapcsolatok szignifikánsak és pozitív irányúak, viszont várakozásainkkal ellentétben csak legfeljebb közepesen erősek.

A magyarázandó (A) és magyarázó (B) változók közti kapcsolatokról megállapítható, hogy mind a 27 települési tényező szignifikánsan befolyásolja a településsel való összelégedettséget. Ha az egyes települési tényezőket fontosabbnak tartják, illetve elégedettebbek velük, akkor ez azt eredményezi, hogy összességében is elégedettebbek a településsel, és inkább ajánlanák azt akár lakóhelyként, akár úti célként. A településsel való általános elégedettséget, és a település ajánlását jobban befolyásolja az egyes települési tényezőkkel való elégedettség, mint azok fontossága. A településsel való összelégedettséget leginkább az határozza meg, hogy mennyire elégedettek a települési tényezők közül: elsősorban a lakókörnyezet állapotával (például zöldterületek, tisztaság, rendezettség), majd a településen zajló folyamatos fejlesztésekkel, továbbá a lakosság barátságosságával. A településüket leginkább azok ajánlják

lakóhelyként, akik elégedettebbek a település oktatási intézményeivel.

úti célként, akik elégedettebbek a település látnivalóival (azok mennyiségével és minőségével).

Összefoglalás, következtetések

Kutatásunkkal azon kulcstényezők feltáráshoz kívántunk hozzájárulni, amelyeket a Balaton régió lakossága fontosnak tart, azonban kevésbé elégedettek velük. Eredményeink összhangban vannak INSCH és FLOREK (2010) megállapításaival, miszerint az összes általunk vizsgált 27 tényező pozitív korrelációban áll azzal, hogy a lakosok összességében mennyire elégedettek településükkel. Az eredményeink MARIEN (2015) megállapításával is egybecsengenek abban a tekintetben, hogy a legfontosabb tényezőkkel való elégedettség növeli az átlagos elégedettséget.

Kutatásunk három alapvető pillérét, mégpedig a településsel való elégedettséget, a település ajánlását lakóhelyként, illetve úti célként, a megkérdezettek jóra értékelték. Bár lakóhelyként

is ajánlanák barátaiknak, ismerőseiknek településüket, inkább úti célként ajánlják. A bevezetésben említett két kutatási kérdésre (K) az elemzéseink alapján a következő megállapításokat tesszük.

A réselemzés alapján megállapítható, hogy az a 10 települési tényező, amelyekkel a leginkább elégedetlenek, azok fontosságához képest: kedvező ingatlanárak; egészségügyi ellátás, egészségügyi szolgáltatások; megelőzési költségek; infrastruktúra (például gáz, víz, csatornázottság, utak állapota, közvilágítás); folyamatos fejlesztések a településen; munkalehetőségek; vásárlási lehetőségek; lakókörnyezet állapota (például zöldterületek, tisztaság, rendezettség); pihenés, feltöltődés lehetőségei (wellness, amatőr sport, strand); járda megléte.

Kutatási eredményeink hozzájárulhatnak a tényleges lakossági igényeknek megfelelő helyi fejlesztések kidolgozásához, természetesen figyelembe véve azt, hogy a döntéshozóknak nem feltétlenül van ráhatásuk minden, a tanulmányban szereplő tényező alakítására, valamint azt, hogy a régió különböző településein az igények nagyon különbözőek lehetnek. A komplex, lakossági igényeket figyelembe vevő látásmód nélkülözhetetlen a lakosság életminőségét javítani szándékozó fejlesztési döntések meghozatalához. Az elégedettség és a fontosság közötti rés nagysága a fejlesztésekben döntéshozók számára közvetlenül arra szolgálhat, hogy a balatoniak hogyan priorizálják a települési tényezők fejlesztését. A fenti sorrendben érdemes a települési tényezők fejlesztésére forrásokat (például a Balaton kiemelt turisztikai fejlesztési térségre kiírt pályázatokat) keresni.

A településsel való összelégedettséget mind egyik települési tényező befolyásolja, leginkább a lakókörnyezet állapotával (például zöldterületek, tisztaság, rendezettség), és a településen zajló folyamatos fejlesztésekkel való elégedettség. A település lakóhelyként való ajánlását leginkább a település oktatási intézményeivel való elégedettség befolyásolja. Amennyiben egy település növelni szeretné az állandó lakosainak számát, a fiatal szülőket célzó marketingjükben a helyi oktatási intézményeket érdemes leginkább hangsúlyozni. Úti célként pedig azok ajánlják leginkább a települést, akik elégedettebbek annak látnivaló-

ival. Őket, illetve az ő véleményüket is érdemes megjeleníteni a helyi turizmus növelésére irányuló marketingben.

**FEKETE-BERZSENYI HAJNALKA¹ –
BANÁSZ ZSUZSANNA²**

A szerzők és elérhetőségük

(1) egyetemi adjunktus, Pannon Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Számvitel és Controlling Intézeti Tanszék (fekete-berzsényi.hajnalka@gtk.uni-pannon.hu)

(2) egyetemi docens, Pannon Egyetem, Gazdaságtudományi Kar, Kvantitatív Módszerek Intézeti Tanszék (banasz.zsuzsanna@gtk.uni-pannon.hu)

Köszönetnyilvánítás

Jelen kutatás az Európai Unió, Magyarország és az Európai Szociális Alap társfinanszírozása által biztosított forrásból az EFOP-3.6.2-16-2017-00017 azonosítójú „Fenntartható, intelligens és befogadó regionális és városi modellek” című projekt keretében jött létre.

Irodalomjegyzék

BANÁSZ Zsuzsanna, BIERMANN Margit: A Balaton térsége mint élettér I.: demográfia és munkaerő-piac. = „Mi, balatoniak...” A Balatoni Turisztikai Kutatóintézet tanulmánykötete. Szerk. Sulyok Judit, Banász Zsuzsanna, Fehérvölgyi Beáta, Hiezl Kitti, Szabó Renáta. Veszprém, 2019. 70-76.

BOLEY B. Bynum, McGEHEE Nancy Gard, HAMMETT A. L. Tom: Importance-performance analysis (IPA) of sustainable tourism initiatives: The resident perspective. = *Tourism Management* 58 (2017) 66-77.

CHEN Shun-Hsing, YANG Ching-Chow, LIN Wen-Tsann, YEH Tsu-Ming: Service quality attributes determine improvement priority. = *The TQM Magazine* 19 (2007) 2. sz. 162-175.

DWYER Larry, DRAGIĆEVIĆ Vanja, ARMENSKI Tanja, MIHALIĆ Tanja, KNEŽEVIĆ CVELBAR Ljubica: Achieving Destination Competitiveness: an Importance –Performance Analysis of Serbia. = *Current Issues in Tourism* 19 (2016) 13. sz. 1309-1336.

FEKETE-BERZSENYI Hajnalka: A Balaton térsége mint élettér III.: Települési tényezők – fontosság vs. elégedettség. = „Mi, balatoniak...” A Balatoni Turisztikai Kutatóintézet tanulmánykötete. Szerk. Sulyok Judit, Banász Zsuzsanna,

Fehérvölgyi Beáta, Hiezl Kitti, Szabó Renáta. Veszprém, 2019. 77-82.

HERNANDEZ Sara, MONZON Andres, DE OÑA Rocío: Urban transport interchanges: A methodology for evaluating perceived quality. = *Transportation Research Part A: Policy and Practice* 84 (2016) február 31-43.

HINTON Perry R., McMURRAY Isabella, BROWNLOW Charlotte: *SPSS Explained*. (II. kiadás). London és New York, 2014.

HORTON G., GOERS J.: A Revised Kano Model and its Application in Product Feature Discovery. 2019. Elérhető: https://www.researchgate.net/publication/332304132_A_Revised_Kano_Model_and_its_Application_in_Product_Feature_Discovery

INSCH Andrea, FLOREK Magdalena: Place satisfaction of city residents: Findings and implications for city branding. = *Towards effective place brand management: Branding European cities and regions*. Szerk. Ashworth Gregory, Karvatzis Mihalis. Cheltenham, 2010. 191-204.

KOLTAI Zoltán: A magyarországi városok versenyképességének lakossági megítélése. = *Tér és Társadalom* 19 (2005) 3-4. sz. 23-41.

KOLTAI Zoltán: Településtípusok lakóhelyi vonzeróinak értékelése. = *Földrajzi Közlemények* 139 (2015) 3. sz. 213-225.

KOLTAI Zoltán: Városok vonzereje országos és regionális léptékben. = *Térségek versenyképessége, intelligens szakosodása és újraiparosodása*. Szerk. Lengyel I., Nagy B., Szeged, 2016. 272-289.

KSH (2020): A kereskedelmi szálláshelyeken eltöltött vendégéjszakák turisztikai régióként. Elérhető: http://www.ksh.hu/docs/hun/xstadat/xstadat_evkozi/e_oga006a.html?back=/stadat_ksz

LENGYEL Imre: *Verseny és területi fejlődés: térségek versenyképessége Magyarországon*. Szeged, 2003.

LŐRINCZ Katalin, LANG Leticia Anikó, BANÁSZ Zsuzsanna: A Balaton régió imázsa és a helyi identitás vizsgálata. = „Mi, balatoniak...” A Balatoni Turisztikai Kutatóintézet tanulmánykötete. Szerk. Sulyok Judit, Banász Zsuzsanna, Fehérvölgyi Beáta, Hiezl Kitti, Szabó Renáta. Veszprém, 2019. 61-70.

MARIEN Anita: A sikeres településmarketing kulcsa az elégedett lakosság. = Marketingkaleidoszkóp. Szerk. Piskóti István. Miskolc, 2012. 91-96.

MARIEN Anita: A lakossági elégedettség és a helyben maradási magyarázó tényezők összefüggései. = Marketing & Management 47 (2013) 1. sz. 3-10.

MARIEN Anita: A területi identitás magatartási megnyilvánulásai, különös tekintettel a költözési szándéokra. = Észak-magyarországi Stratégiai Füzetek 12 (2015) 1. sz. 4-16.

NYARKU Kwamena Minta, ODURO Stephen: Importance-Performance Matrix Analysis (IPMA) of Service Quality and Customer Satisfaction in the Ghanaian Banking Industry. = International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences 7 (2017) 7. sz. 532-550.

PISKÓTI István, NAGY Szabolcs, DAN-KÓ László, MOLNÁR László, MARIEN Anita: A társadalmi marketing paradigmái-elméleti-módszertani alapotató kutatás. 2013. (OTKA Kutatási Jelentések) Elérhető: <http://www.marketing-turizmus.hu/otka/11.pdf>

PISKÓTI István, NAGY Szabolcs, MOLNÁR László, MARIEN Anita: Identification between individuals and places of residence. = Conference Proceedings of Retracing the Silkroad: MAG Scholar Global Business Marketing and Tourism Conference. Szerk. Fam Kim, Józsa László, Yang Lin. Győr, 2012. 1-10.

RAMÍREZ-HURTADO José Manuel: The use of importance-performance analysis to measure the satisfaction of travel agency franchisees. = Revista de Administração de Empresas 57 (2017) 1. sz. 51-64.

PASARIBU Pasaribu, WARYONO Waryono, SAPUTRA Ronaldi: Measurement of Visitor's Satisfaction through Importance

Performance Analysis (IPA) Method About Servicescape. = Advances in Economics, Business and Management Research 28 (2016) 242-244.

SZIRMAI Viktória, VÁRADI Zsuzsanna: A várostárségi társadalmak versenyképesség-felfogása. = A várostárségi versenyképesség társadalmi tényezői. Szerk. Szirmai Viktória. Budapest-Pécs, 2009. 185-190.

TÓTH-KASZÁS Nikoletta: (2018). A települési kötődés és a Z generáció - egy magyarországi középváros példája. = Deturope, 10 (2018) 2. sz. 54-74.

VASZÓCSIK Vilja, VAJDOVICH-VISY Erzsébet: Integrated land-use models for spatial planning support: country-specific solutions. = Deturope 9 (2017) 3. sz. 12-28.

Abstract

The subject of the research is the local's opinion of the Balaton tourism development area (174 settlements) on 27 settlement factors. Data derived from primary questionnaire which was conducted during the summer of 2018 and 2019, and resulted in an evaluable 1201-person sample. The research aims to answer the following two questions. Which settlement factors are the locals most dissatisfied with, compared to their importance? Which settlement factors have the strongest relation to the overall satisfaction with the settlement? Descriptive statistics and relationship analyzes were applied as methods of the research. The results can provide a guide to local decision-makers in allocating development resources in a way that would increase public satisfaction.

Keywords: Balaton region, municipal factors, importance, satisfaction, quantitative analyzes