

SZAKDOLGOZAT

Németh Laura

2024

Dolgozat címe: Településimázs és a településmarketing szerepe Hévízen, különös tekintettel a turizmusra és a fenntartható településfejlesztésre

A dolgozatot készítő hallgató neve: Németh Laura

Vidékfejlesztési agrármérnök szak, alapképzési szint, nappali munkarend

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet, Vidék- és Településfejlesztési Tanszék

Belső témavezető: Dr. habil. Ritter Krisztián, egyetemi docens,

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem,

Vidékfejlesztés és Fenntartható Gazdaság Intézet,

Vidék- és Településfejlesztési Tanszék,

Szent István Campus

A szakdolgozatom célja Hévíz településmarketingjét, turizmusát, városfejlesztési tevékenységét és versenyképességét meghatározó tényezők átfogó elemzése, különös tekintettel arra, hogy ezek a tényezők miként járulnak hozzá a város gazdasági sikeréhez, és hosszú távú fejlődéséhez. A kutatás célja, hogy feltárja, hogyan használhatók a városmarketing eszközei Hévíz település imázsának javítására és a helyi identitás erősítésére, továbbá, hogy megvizsgálja a fenntartható turizmus lehetőségeit, valamint a település, mint "termék" és a hungarikumok szerepét a város fejlődésében.

A kutatás elméleti részében a településfejlesztést vizsgálom, azon belül a települést, mint terméket és a hungarikumot, valamint a településmarketing különböző aspektusaira térek ki, bele értve a város imázsépítést, azaz city branding-et. Továbbiakban a fenntartható turizmus lényegét járom körbe.

A kutatás gyakorlati részében két fő módszert alkalmaztam: kérdőíves felmérést és mélyinterjúkat. A gyakorlati szakasz célja, hogy a helyi lakosság és a városvezetés véleménye alapján feltárjam Hévíz városának aktuális állapotát, a turizmushoz és a városfejlesztéshez fűződő viszonyukat, illetve azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a város gazdasági és társadalmi fejlődését.

A két kérdőíves felmérés célja, hogy széleskörű adatok gyűjtésével átfogó képet kapjak Hévíz lakosságának véleményéről, illetve arról, hogy a Magyarországon élők milyen véleménnyel vannak Hévírről.

A lakossági kérdőívben több témakört érintek, mint például a lakosság identitása és jövőbeni tervei, különösen Hévízen való maradás szándéka; a város által nyújtott szolgáltatások, vagyis az oktatási és egészségügyi ellátás minősége, turisztikai lehetőségek, valamint a város

élhetősége; továbbá annak vizsgálata, hogy a város mennyire élhető és vonzó a lakosság számára munkavállalás, megélhetés és családalapítás szempontjából; illetve a lakosok hozzáállása a turizmushoz, különös tekintettel arra, hogy mennyire örülnek a turisták által hozott gazdasági előnyöknek.

A kérdőív kitöltésére Hévíz lakosságát egy online felületen kértem fel (a lakossági kérdőív kérdéssora az 1. számú mellékletben található). A válaszok elemzése során statisztikai módszerekkel vizsgálom meg a város élhetőségével kapcsolatos véleményeket, valamint a település jövőjébe vetett bizalmat és a turizmushoz fűződő attitűdöket. Az elemzésből nyert adatok segítenek megérteni, hogy a lakosság hogyan látja Hévíz fejlődési lehetőségeit, hogyan értékeli a város által nyújtott lehetőségeket, miként látják a város imázsát.

A felmérést 2024. szeptemberében végeztem. A kérdőívet 83 megkérdezett alany töltötte ki. A válaszadói célcsoport Hévíz és a környékén élő lakosság. A kérdőív kitöltése névtelenül, anonim módon zajlott. A kérdőíves felmérés önkitöltős módszerrel történt online formában, amely meg lett osztva Hévíz Facebook oldalain, közösségi csoportjaiban, és hivatalos weboldalán, illetve lakosok általi megosztással. A kérdőív 26 kérdésből állt. A felmérésben zárt és nyitott kérdéseket tettem fel, továbbá 4 fokozatú Likert skálát is használtam.

A másik kérdőívem a Magyarországon élők körében alapvetően egy turisztikai felmérés, amely során kutatom, hogy egy nem helybélinek mennyire vonzó a város üdülés szempontjából, illetve ha már járt Hévízen, akkor milyen véleménnyel van a településről, továbbá az ottani kikapcsolódási, szórakozási lehetőségekkel mennyire elégedett. Mindemellett vizsgálom, milyen imázst képvisel Hévíz a nem hévíziek szempontjából. Ennek kapcsán kíváncsi vagyok a nem hévízi lakosoknak a városról alkotott véleményére, esetleges tapasztalataira. A kérdőívet 100 fő töltötte ki, amelynek kitöltése névtelenül történt. A felmérésben nyitott és zárt kérdések szerepelnek. A kérdőív mind a 31 kérdését próbáltam a lehető legérthetőbben megfogalmazni (a teljes kérdőívet ld. 2. számú melléklet).

A kvalitatív mélyinterjú célja, hogy mélyebb, személyesebb betekintést nyújtson Hévíz városfejlesztési stratégiáiba és marketingtevékenységeibe.

A kutatás részeként interjút szerettem volna készíteni a település vezetőjével, Ő azonban elfoglaltsága miatt sajnos nem tudott rendelkezésre állni. A település vezetésének nevében, a Polgármester úr által felkért, és amúgy is megcélzott személlyel sikerült végül találkoznom. Így 2024. szeptemberében mélyinterjút készítettem a településen lévő Hévízi Turisztikai Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatójával, Pálffy Tamással, illetve Berta-Tóth Manuéllával, aki a cégnél marketing menedzser pozíciót tölt be. Ők tehát nem csak a Kft., hanem Hévíz város önkormányzati álláspontját is képviselték. Az interjúk során az alábbi kérdésköröket vizsgálom:

a városvezetés fejlesztési tervei és prioritásai, különös tekintettel a városmarketing és a turizmus fejlesztésére; továbbá Hévíz településfejlesztési stratégiája, amely magában foglalja a városi infrastruktúra és szolgáltatások bővítését, valamint a fenntartható turizmus erősítését; illetve az „okos város” koncepciójának jelenléte és szerepe Hévíz jövőbeni fejlődésében (az interjú pontos vázlatát ld. 3. számú melléklet).

A mélyinterjú lehetőséget ad arra, hogy mélyebben megértsem a városvezetés elképzeléseit, és rálátást nyerjek a város hosszú távú fejlesztési stratégiáira, különös tekintettel a turizmus fenntarthatóságára és a város imázsának alakítására.

A kérdőívek és interjúk alapján összegyűjtött adatokat több lépésben dolgoztam fel. A kérdőíves felmérés eredményeit leíró statisztika segítségével elemzem. A statisztikai elemzés segít megállapítani a válaszadók általános véleményét a város élhetőségével, szolgáltatásaival és turizmusával kapcsolatban, és lehetőséget nyújt a hipotézisek vizsgálatára.

A kvalitatív adatokat, különösen a mélyinterjúk tartalmát tematikus elemzéssel dolgozom fel. Az interjúk során felmerült kulcstémák alapján mélyebb betekintést nyerek a város vezetésének terveibe, és ezek összefüggéseit vizsgálom a városmarketing és a településfejlesztés stratégiájával.

A kutatás kérdőíves kutatások és a mélyinterjúk, illetve a SWOT-analízis eredményei alapján választ kaptam az általam felállított hipotézisek mennyire teljesültek Hévíz tekintetében, és ezáltal következtetéseket vontam le Hévíz jelenlegi gazdasági, társadalmi, és fejlettségi helyzetéről. Továbbá javaslatokat tettem Hévíz város fejlesztésére, különös tekintettel az új városimázs kialakítására, a fenntartható turizmus erősítésére, valamint a város gazdasági és társadalmi kihívásainak kezelésére.

Az interjú és a kérdőíves kutatásom alapján javasolnám a közterületekre kihelyezett interaktív információs táblát, interaktív kioszkokat, amely navigációs útvonalat ad, tájékoztatást nyújt Hévíz látnivalóiról, a legközelebbi bolt, rendőrség, kórház helyéről, a turisztikai település élményekben gazdag programjairól, helyszíneiről és egyéb dolgokról. Jelenleg egy egyszerű sima tábla van kihelyezve, amin Hévíz település térképe látható. Digitális turizmus fejlesztése, jobban mondva mobiltelefonra készített, és kiterjesztett valóság alapú szolgáltatások a turizmus fellendítése és a minél jobb látogatói élmény fokozása érdekében. Ide értve, mint például: mutatja a gyakran látogatott helyek elhelyezkedését, azokról a helyszínekről bővebb információt adnak, útvonalakat ajánlanak a rendelkezési idő függvényében, teljeskörű, testreszabott e-idegenvezetést biztosítanak). Továbbiakban egy parkolóház kiépítését javaslom, mivel a lakosság és turisták véleménye alapján kevés a parkolási lehetőség. Valamint az nem régiben megépült Lombkorona-kilátóhoz az út kitérítését javaslom, mivel a turisták nehezen

találják meg a túraútvonalat. A város imázsának fejlesztése és turizmus forgalmának növelése érdekében nem csak a tavat kellene reklámozni a városnak, hanem a Tavirózsa-tanösvény, a Lombkorona-kilátót, illetve nagyon jó helyi kulturális programok szoktak lenni, aminek a hirdetésével bevonzhatnánk a turistákat, valamint a környéken üdülőket és a környékbeli lakosokat.