

A fogyasztói elégedettség mérésének továbbfejlesztése a hazai villamosenergia-szolgáltatóknál

Rekettye Gábor¹ – Orosdy Béla²

Az áramszolgáltató társaságok feladata a villamos energia biztosítása a háztartási fogyasztók és a nem háztartási felhasználók részére. Az energia olyan szolgáltatástermék, amely minden állampolgár számára elérhető, és amelynek sajátos jellemzője, hogy miközben a fogyasztó folyamatosan igénybe veszi a szolgáltatást, az azt nyújtó szervezettel ritkán találkozik. A liberalizáció alatt álló hazai piacon éppen ezért kiemelkedő feladat a fogyasztói elégedettség mérése, hiszen e területen a termékspecifikumok miatt a szolgáltatást nyújtó cégekkel való elégedettsége több és hatékonyabb, részben preventív jellegű kontrollt igényel, mint az a piacon megjelenő átlagos termékek és szolgáltatások esetében szokásos, illetve elvárható. A cikk a hazai energiaszolgáltatók elégedettségmérési módszereit, és a mérésekben várható változásokat ismerteti.

Kulcsszavak: energiaszolgáltatás, fogyasztói elégedettség, mérési mutatórendszer

1. Bevezetés

Nagy átalakulás előtt áll a hazai áramszolgáltatás. Megtörténtek a jogi előkészületek a piaci alapú működésre történő átálláshoz. A villamos energiáról szóló új törvény megalkotásával ugyanis Magyarországon is megteremtődtek a verseny tényleges kibontakozásának a feltételei. A piaci alapon szerveződő villamos energia ellátásra – az Európai Unió elvárásainak megfelelően – a „feljogosított fogyasztói” körben már csak egy évet, a további nem háztartási és háztartási szegumentumokban pedig csak néhány – legfeljebb nyolc – évet kell várni (Horváth 1997, Bubálik 1998, Bertalan és szerzőtársai 1999, Kriván 2000).

Az áramszolgáltató társaságok feladata a villamos energia biztosítása a háztartási fogyasztók és a nem háztartási felhasználók részére. Ennek a szektornak a tevékenysége tipikusan „közszolgálati”, hiszen olyan termék folyamatos, pillanatokra sem szünetelő termeléséről és disztribúciójáról van szó, amely a társadalom és a gazdaság működésének elengedhetetlen feltétele, létalapja. Ebből fakad, hogy *a vevőknek az árammal, mint termék- és szolgáltatás-együttessel, illetve a számukra*

¹ Dr. Rekettye Gábor, egyetemi tanár, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

² Dr. Orosdy Béla, egyetemi docens, Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Kar Marketing Tanszék (Pécs)

szolgáltatást nyújtó cégekkel való elégedettsége több és hatékonyabb, részben preventív jellegű kontrollt igényel, mint az a piacon megjelenő átlagos termékek és szolgáltatások esetében szokásos, illetve elvárható.

2. Előzmények

A modern piacgazdaságra épülő demokratikus társadalmak többségében már korán felmerült a monopóliumhelyzetben lévő áramszolgáltató cégek *társadalmi ellenőrzésének követelménye*. Magyarországon erre a rendszerváltást követően, 1994-ben került sor. A fogyasztói-felhasználói megítélések és elvárások megismerésének államigazgatási oldalról felismert igénye vezetett oda, hogy *a Magyar Energia Hivatal* a villamos energia termeléséről, szállításáról és szolgáltatásáról szóló 1994. évi XLVIII. törvény 5. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazása alapján, a villamos energia szolgáltatók tevékenységének hatósági felügyelete keretében, *a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére* – továbbá a társaságok ilyen irányú tevékenységének ösztönzése céljából – *határozatot hozott a fogyasztói elégedettség rendszeres felmérésének kötelezettségéről*.

Részben ennek a kötelezettségnek a teljesítése kapcsán, részben a monopóliumhelyzet jogi oldalról történő megszüntetésének következtében fokozatosan előáll új piaci szituáció várható hatásainak kényszerét érzelve *napjainkban egyre több hazai áramtermelő és áramszolgáltató ismeri fel a fogyasztói-felhasználói érdekek különleges védelmének szükségességét*, illetve azt, hogy *piaci erőfeszítéseik fokozása, marketing teljesítményük jelentős megújítása a gyökeresen megváltozó követelményekhez történő sikeres alkalmazkodás egyik elengedhetetlen feltétele*.

A villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés rendszere 1996 óta az eredeti célkitűzést meghaladó elismerést vívott ki magának mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók körében. Ma már a hazai sajtó is rendszeresen felhasználja a felmérés eredményeit, számos – hazai és külföldi – konferencián is bemutatásra került a felmérés módszertani háttere, illetve ismertetésre kerültek a kapott eredmények (Rekettye–Tersztyánszky 1997, Rekettye szerzőtársai 1997).

Megállapítható, hogy a fogyasztói elégedettség felmérés rendszere mind itthon, mind külföldön érdeklődést és elismerést váltott ki. A céljául kitűzött szakmai feladatokat megoldotta, és társadalmi igényt generált a villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói elégedettség eredményeinek jövőbeli nyilvánosságra hozására is.

A részben már megváltozott, részben átalakulóban lévő körülmények hatására azonban egyre sürgetőbbé válik az elégedettségi vizsgálatok korszerűsítése, például a mintavétel, a kérdőív, az eredményeket jelenleg összesítő mutatórendszer és a számítási metodika újragondolása. Dolgozatunkban e korszerűsítési munkával kapcsolatos gondolatainkat vázoljuk fel; egyrészt a változtatások főbb irányait, másrészt

az új elvárásoknak – legalább kompromisszummal – megfelelni képes új rendszer megalkotására irányuló néhány konkrét javaslatunkat ismertetjük:

- Először a villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérésére 1995-ben kidolgozott metodikát,
- majd a villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés korszerűsítésére tett javaslatainkat mutatjuk be. Ezek felölelik:
 1. a mintavételi lehetőségek vizsgálatát,
 2. a felmérés mutatórendszerének számításában és szerkezetében szükségessé váló változtatásokat, valamint
 3. az 1996 óta elavult fontossági/elégedettségi mutatók elhagyását, illetve – az új helyzetnek megfelelő – új elemek bevezetését, azaz a jövőbeni empirikus vizsgálatokhoz használt kérdőív kérdéssorának részbeni megváltoztatását.

3. A fogyasztói elégedettség vizsgálatának jelenlegi módszere

Magyarországon az első országos méretű fogyasztói elégedettség felmérés a villamosenergia-fogyasztók körében 1996-ban zajlott. A Magyar Energia Hivatal által központilag elrendelt és koordinált vizsgálatra 2001-ben már a hatodik alkalommal került sor. A vizsgálatok fókuszában évről-évre az egyes áramszolgáltatók teljesítményének megítélése, illetve az 1996-óta eltelt időszakban bekövetkezett változások állnak. Az eredmények összesítése és elemzése során a Koordináló szervezet arra törekszik, hogy a MEH vonatkozó határozatában rögzített feladata mellett olyan mélyebb, strukturális információkat is közre adjon, amelyek az áramszolgáltatás fogyasztói megítélésének jobb megértését szolgálják.

A rétegzett mintavétellel véletlenszerűen kiválasztott háztartási fogyasztók és nem háztartási felhasználók szóbeli megkérdezésére minden áramszolgáltató területén egy időben, szeptember 1. és október 10-e között kerül sor. A kérdező biztosok a felkeresett családoknál, illetve a vizsgálatba bevont cégeknél, intézményeknél annak a személynek a véleményét kérik, aki a villamos energiával kapcsolatos ügyeket intézi.

3.1. A mintavétel

A fogyasztói elégedettség felmérését szolgáló kutatás információs bázisát *véletlen jellegű, kombinált mintavétel* alapozza meg. A mintavétel alapját a következő ismérvek képezik:

- áramszolgáltatók szerint két önálló, különböző mintavételi eljárás alapul – háztartási és nem-háztartási fogyasztói – minta kialakítása;
- a települések (nagyváros, város illetve község) fogyasztásarányos képvisellete;

- (igény esetén) az áramszolgáltatói érdeket is figyelembe vevő területi-szakmai (körzeti, területi vagy üzletigazgatósági illetve kirendeltség, területi kereskedelmi központ) szempontok érvényesítése.

A fenti szempontok figyelembe vétele mellett a minta felépítése természetesen tartalmazza a fogyasztások szóródásának relatív optimumát, valamint a várható költségek minimumát, mint együttesen jelenlévő korlátokat.

Amennyiben az áramszolgáltató azt igényli, hogy a *háztartási fogyasztók* esetében a kapott eredmények (bizonyos) területi szempontból is reprezentatívak legyenek, a mintában ezek az egységek természetes rétegeket képeznek, amelyekben belül az *optimálisan rétegezett minta* az éves átlagos fogyasztás függvényében, a *többlépcsős mintavétel szabályai szerint kerül kialakításra*.

A *nem háztartási fogyasztók* esetében a mintavétel alapját a fogyasztási kategóriáknak megfelelő önsúlyozó minta képezi, az ún. nagyfogyasztók felülreprezentálása mellett:

- a 10.000 kWh/év fogyasztás alatt 0,5 százalék,
- a 10.000-30.000 kWh/év és
- a 30.001-100.000 kWh/év közötti fogyasztási kategóriában 1 százalék, míg
- a 100.000 kWh/év felett a teljes körűséget megközelítő a kiválasztási arány.

3.2. A mutatórendszer

A vizsgálat *öt fő területcsoporton* keresztül méri fel egyrészt azt, hogy a *villamos energia- és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások mely összetevői mennyire fontosak a fogyasztók-felhasználók számára*, másrészt azt, hogy a *fogyasztók-felhasználók mennyire elégedettek ezen összetevőkben a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatók teljesítményével*.

A mutatórendszer *első három csoportja (1-3) közvetlenül méri az áramszolgáltató társaságok teljesítményének fogyasztói minőségét*. Ezen belül az első csoport magának az áramszolgáltatásnak a megítélését, a második és a harmadik csoport pedig az áramszolgáltató társaság fogyasztókkal-felhasználókkal kialakított kapcsolat-rendszerének megítélését hivatott mérni, különbséget téve az „üzemszerű kapcsolatok”, valamint a „fogyasztókkal-felhasználókkal folytatott kommunikáció” között. A mutatórendszer *negyedik csoportja (4) a villamos energia árának és az ahhoz kapcsolódó engedményeknek*, míg az *ötödik csoport (5) az áramszolgáltató környezet-védelmi erőfeszítéseinek fogyasztói megítélését méri*. A felmérésben szerepel egy további, ún. kontrollmutató is, amely azt figyeli, hogy az áramszolgáltatás és néhány további fontos közszolgáltatás általános megítélése miként alakul.

1. A szolgáltatás minősége:

- termék- és szolgáltatásminőség (áramszünet, feszültségingadozás, fogyasztás növelhetősége),

- hibaelhárítás (elérhetőség, gyorsaság, megbízhatóság, tájékoztatás).
- 2. Az üzemszerű kapcsolattartás:
 - leolvasás, számlázás (mérőóra, leolvasás pontossága és kiszámíthatósága, számla pontossága és érthetősége),
 - díjfizetés (időpontja és módja),
 - panaszok intézése (ügyintézés módja, jellege, reagálás ideje, panasz elintézése).
- 3. A fogyasztókkal való kommunikáció:
 - munkatársak (udvariasság, szakértelem, gyorsaság, ápoltság, tájékozottság, segítőkészség),
 - tájékoztatás (áramdíjról, tervezett áramszünetről, energia-takarékosságról),
 - kapcsolattartás (médiумokon keresztül a fogyasztókkal, illetve oktatási és kulturális intézményekkel, érdekképviselői szervekkel).
- 4. Az árak területe:
 - díjak,
 - kedvezmények,
 - díjzónák.
- 5. A környezetvédelem megítélése

6. *Kontrollmutató*: a vizsgálat további fontos területe az *áramszolgáltatás megítélése más közszolgáltatásokhoz* – a telefon-, a víz-, a gáz- és a postai szolgáltatáshoz, illetve a tömegközlekedéshez – *képest*. Ennek az ún. kontrollmutatónak az eredménye azonban csak, mint az értékeléshez „háttér” adó komponens kerül figyelembe vételre.

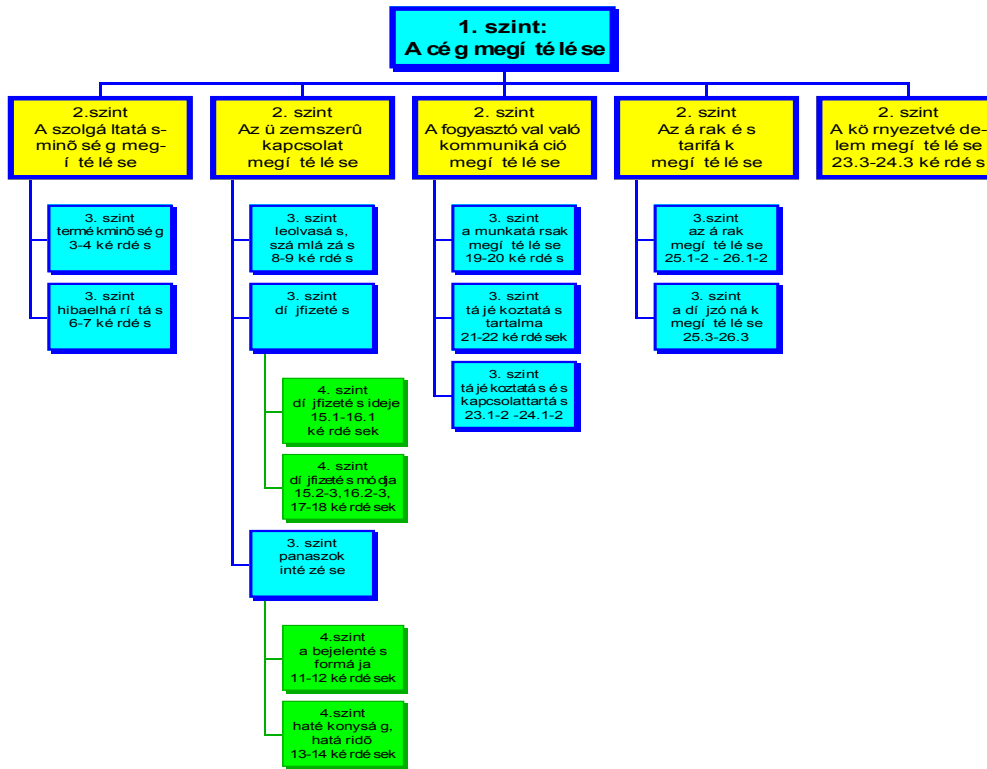
A mutatórendszer felépítését, szintjeit és a felmérésnél használt kérdőívvel való kapcsolatát az 1. ábra mutatja be³.

Valamennyi kérdés esetében az iskolai osztályzásnál megismert ötfokozatú skálán (ún. tételes értékelő skálán) kell megadni a fontossági és elégedettségi véleményeket, az alábbiak szerint:

- nagyon fontos, fontos, közepesen fontos, kevésbé fontos, egyáltalán nem fontos és
- teljes mértékben elégedett, többnyire elégedett, közepesen elégedett, többnyire elégedetlen, teljes mértékben elégedetlen.

³ A mutatók kiszámításának módszereit lásd MEH (1998).

1. ábra A mutatórendszer felépítése és kapcsolata a kérdőívvel



A vizsgálatokat a Koordináló szervezet által auditált, és az áramszolgáltató társaságok által megbízott független kutató cégek hajtják végre. A felmérés szakmai hitelességét a kutatást országosan összefogó és irányító ún. „Koordináló szervezet” hivatott biztosítani. A Pécsi Tudományegyetem Közgazdaságtudományi Karának Marketing tanszékén megalakult szakértői csoport, mint Koordináló szervezet, az országos vizsgálatban már hatodik éve működik közre. *Feladata a felmérés szakmaiságának, objektivitásának, pártatlanságának és összehangoltságának a biztosítása, valamint a vizsgálat továbbfejlesztésében való közreműködés.*

4. A villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség felmérés javolt korszerűsítési koncepciója

Az 1996 óta évről-évre lebonyolított elégedettség felmérés korszerűsítését elsősorban két fő ok teszi szükségessé. Egyrészt az, hogy az elmúlt öt évben a szolgál-

tatók tevékenységében, különösen az általuk alkalmazott kapcsolattartási technikákban jelentős változások következtek be, másrészt – mint már említettük – az Országgyűlés elfogadta az új villamosenergia-törvényt, amely fokozatosan felszámolja e piacon a monopolhelyzetet, lehetővé téve a verseny kibontakozását a villamosenergia-ellátásban.

E változások lehetővé, sőt célszerűvé teszik azt, hogy a MEH ösztönözze az – eredetileg a szolgáltatók részéről nem önként vállalt – rendszeres fogyasztói elégedettség felmérésben rejlő lehetőségek eddigieknél fokozottabb szolgáltatói kihasználását. Ennek eszközeként azt ajánljuk, hogy a megújításra kerülő határozatban az áramszolgáltatók számára az elégedettség felmérés két „értéke” kerüljön pozícionálásra:

1. Az ilyen (és ehhez hasonló) kutatások elengedhetetlen információs bázisát képezik a fogyasztói elégedettség növelésének, amely pedig a várhatóan kibontakozó piaci versenyben való hosszú távú helytállás záloga.
2. A mutatórendszer elemei a teljesítménymérés hatékony és korrekt eszközeivé tehetők.

4.1. A mintavétellel kapcsolatos szolgáltatói igények

A MEH határozatban szereplő „kétlépcsős rétegzett mintavétel” által rögzített kötelezettség szerint a várható maximális hibahatár 95 százalékos megbízhatósági szinten nem lépheti túl az 5 százalékos relatív szintet, azaz a minta valamilyen paraméterének becslése során keletkező ún. konfidencia-intervallum felét. *Az egyes felméréseknek az áramszolgáltató társaságok szintjén kell – mind a háztartási, mind az egyéb (nem háztartási) fogyasztói körben – ezt az elvárt reprezentativitási szintet biztosítani*, mivel ezen feltétel érvényesítése elégséges a MEH ellenőrzési céljainak teljesüléséhez. *A társasági szinten mért 95 százalékos megbízhatóság azonban általában elmaradt attól az igénytől, amelyet az elmúlt években az egyes társaságok – egyedi céljaikat szolgáló speciális tovább-bontási elvárásaik miatt – általában kértek.*

Több áramszolgáltató társaság már a felmérés-sorozat első éveiben kérte a Koordináló szervezet segítségét a cégen belüli terület-értékelési lehetőségek megteremtésére, és ennek érdekében (is) *szerették volna kiterjeszteni az elégedettség vizsgálat 95 százalékos megbízhatóságát üzem-(üzlet-)igazgatósági, kirendeltségi, kerületi stb. egységekre is*. Ezek, illetve a további hasonló jellegű igények is jelzik, hogy – a jelenlegi MEH elvárás fenntartása mellett – a felmérés továbbfejlesztésének keretében érdemes lenne a szerteágazó mintavételi igényeket feltérképezni, és – szem előtt tartva mind a megbízhatósági, mind a gazdaságossági követelményeket – a „minimum elváráson” túlmutató generál-megoldásokat keresni.

4.2. A mutatórendszer korszerűsítésével kapcsolatos feladatok

A részben már megváltozott, részben átalakulóban lévő körülmények hatására *elengedhetetlen a MEH által előírt elégedettségi vizsgálatok eredményeit jelenleg összesítő mutatórendszer felépítését, tagolását és számítási metodikáját felülvizsgálni*, mert:

- reagálni kell a várható törvényi és – az ennek hatására a társaságoknál részben már végbement – szervezeti változásokra,
- pontosíthatók a különböző szintű mutatószámítási képletek,
- módszertani szempontból problematikusak az azon kérdésekből generált mutatók, amelyek az alapsokaságnak csak egy (kis) hányadát érintik,
- szükségessé vált a mérések olyan új dimenzióinak kialakítása, amelyek hasznos útmutatással szolgálnak az energiaszolgáltatók számára hatékonyan alkalmazható stratégiák, eszköztárak kialakításához.

Konkrét javaslataink a következők:

1. *Az új törvény tervezete az áramszolgáltató társaságok tevékenységének megosztását írja elő*, amelynek eredményeként azoknak három új engedélyes cégbe – hálózatüzemeltető vezetőkes, közüzemi szolgáltató és kereskedő társaságba – kell szerveződniük. Az új szervezeti/tulajdonosi és munkaszervezési megoldások számos olyan következménnyel járnak, amelyek érintik a mutatórendszer kialakításának (mind a mutatók témaköreinek, mind a mutatók számításának) a kérdését. A szervezeti önállóság a részmutatók lehatárolásának és kiszámításának is egyik alapja kell, hogy legyen.

2. Azt, hogy mi a fontos a szolgáltatást igénybevevők számára, eddig iparági szakértőknek – elsősorban az áramszolgáltatók és a MEH munkatársainak – a véleménye határozta meg. *Mára már megteremtődött a lehetősége annak, hogy az áramszolgáltatás különböző alkotói tekintetében a „mi és mennyire fontos” kérdést maguk a fogyasztók válaszolják meg*. Erre nyújt lehetőséget az eddigi felmérések során kapott fontosság értékek elemzése. A modell-számítások szakértői körben megvitatottak, opponálhatók.

Az első, második és harmadik szintű mutatók számtani átlagként történő kiszámítása ugyanis az előkészítő bizottság szakértői között – az egyéb javaslatok (pl. önsúlyozó módszer, szakértői becslés) ellenében – kötött, napjainkra már idejét múlt kompromisszum eredménye volt. *A jelenlegi adatbázison végrehajtott kísérleti számítások azt bizonyítják, hogy az ún. „elemi” (kérdésként elhangzó, nem számított) elégedettségi mutatók fontosságának megítélése alapján célszerű súlyozni az összetett (számított) elégedettségi mutatórendszert*.

3. Az olyan típusú kérdések, amelyek valamilyen nem általánosan igénybe vett szolgáltatás-elemmel, vagy szolgáltatást végző munkatárssal való elégedettség iránt érdeklődnek, az alapsokaságnak szükségképpen csak egy – gyakran igen kis – hányadát érintik. Ilyenek az áramszolgáltatási zavar elhárításának tapasztalatait, illetve

a leolvasással, számlázással kapcsolatos panasztételt firtató kérdések, mivel a hibaelhárítással vagy panaszintézással kapcsolatos elégedettségüket csak az (adott évben) érintettek tudják minősíteni. Egyes áramszolgáltatók területén a kompetens válaszadók által adott minősítések száma/aránya azonban már az elmúlt években is nemegyszer olyan alacsony szintre süllyedt, amely felvetette e probléma megvizsgálásának, és új megoldás kidolgozásának a szükségességét. Az e kérdésekkel kapcsolatos módszertani problémák kiterjednek a mintavételre, a feldolgozásra és a mutatószámításra is.

4.3. A kérdőívben javasolt módosítások

A kérdőív korszerűsítés két javasolt területe: az elavult kérdéseknek az elhagyása, illetve új kérdéseknek a kérdéssorba történő felvétele.

1. Az 1996-os kiinduló helyzetben még releváns *kérdések egy része* az elmúlt évek során *feleslegessé/értelmezhetetlenné* vált, más részük a jelenleg zajló szervezeti változásokkal válik azzá. Néhány ide sorolható példa – a teljes körűség igénye nélkül:

- Az árakra és tarifákra irányuló kérdéssor szerepe elméleti szempontból (is) újraértékelendő.
- A környezet védelmére vonatkozó kérdés újragondolandó és célszerűen bővítendő.
- Az ügyintézés személyes jellege már nem elismert igény.
- A panaszbejelentés feltüntetett négy módja két, illetve három lehetőségre szűkölt, miközben új megoldások is megjelentek.
- A díjfizetésre vonatkozó kérdéseket az új konstrukcióknak kell megfeleltetni. (A legelterjedtebb az éves leolvasáson alapuló átlagszámla, amelyet a 12. hónapban követ az „elszámolás”.)
- A díjfizetési lehetőségek köre is szűkölt.
- A tájékoztatás tartalmára és eszközeire vonatkozó kérdések esetlegesen, jelenlegi körük egyidejűleg szűkítendő és bővítendő is (pl. garantált szolgáltatások).
- A kapcsolattartást firtató kérdések is újragondolandók.

2. Számos területen aktuálissá váltak illetve válnak *új kérdéskörök* is. Ezek közül már érzékelhetővé vált:

- A szervezeti és technikai korszerűsítések – például a Call Centerek alkalmazása – a fogyasztói elégedettség felmérés számára is új kérdéseket generálnak.
- Új, perspektivikus elemek a panaszbejelentés, informálás és kapcsolattartás internetes megoldásai, illetve a számlához csatolt DM-levél.
- A díjfizetés új konstrukciói új kérdéseket is generálnak.

- A (várhatóan) növekvő promóciós tevékenységek következtében célszerű a kommunikációs tevékenységet is mélyebben vizsgálni (pl. garantált szolgáltatások).
- Empirikus kutatások igazolták, hogy a hazai elégedettség-lojalitás vizsgálatokba is érdemes új tényezőként bevonni a fogyasztói tudatosság változót a közüzemi szolgáltató és a kereskedő érdekei szerint. Ilyen például az informáltság az új márkanevről, szolgáltatásokról stb. (Hetesi 2001).

Felhasznált irodalom

- Bertalan Zs. – Sulyok Z. – Széchenyi L. – Tari G. – Turóczy A. 1999: A liberalizált villamosenergia-piac és a villamos hálózat. *Elektrotechnika*, 92, 2, 51-55. o.
- Bubálik S. 1998: Az Európai Unióhoz való csatlakozás feltételei. *Energiagazdálkodás*, 8.
- Hetesi E. 2001: A dereguláció következményei az energiaszolgáltatók piacán, avagy vannak-e használható tapasztalatok a hazai energiaszféra számára? *Elektrotechnika*, 94, 4, 134-139. o.
- Horváth J. F. 1997: A magyar villamos energia-rendszer eurokonform szabályozása. *Elektrotechnika*, 90, 11, 455-458. o.
- Kriván B. 2000: Kiszorítódsí az egyesült árampiacon. *Magyar Hírlap*, január 7.
- MEH 1998: *Mutatókodeks és módszertani útmutató*. A „Fogyasztói elégedettség felmérés”-ről szóló Határozat végrehajtásához kiadott irányelv. Magyar Energia Hivatal, Budapest.
- Rekettye G. – Tersztyánszky T. 1997: A villamosenergia-fogyasztók elégedettségének mérése. *Marketing & Menedzsment*, 31, 1, 4-8. o.
- Rekettye G. – Orosdy B. – Tersztyánszky T. 1997: Villamos-energia-szolgáltatás és fogyasztói elégedettség. *Marketing & Menedzsment*, 31, 3, 4-10. o.