

A FÜRDŐTURISTÁK ELÉGEDETTSÉGÉNEK VIZSGÁLATA AZ EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTUK ÉS A FÜRDŐK SZOLGÁLTATÁS-MINŐSÉGÉNEK VONATKOZÁSÁBAN

Szabó Zoltán¹, Hojcska Ágnes Erzsébet²

1 Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

2 Gál Ferenc Egyetem, Egészség- és Szociális Tudományi Kar

Absztrakt

Az egészségmegőrzéssel kapcsolatos turisztikai utazások világszerte egyre inkább felértékelődtek. Az elmúlt időszakban az egészség felértékelődése által a turizmus felismerte a gyógyvízre alapozott gyógyturizmus fontosságát, ezért egyre növekszik az érdeklődés a gyógyfürdő-szolgáltatásokat igénybe vevők jobb megismerése iránt.

A magyarországi gyógyvízre alapozott gyógyturisztikai szolgáltatások növelésének lehetőségeihez, illetve a piaci igényekhez történő alkalmazkodás akkor lehetséges, ha pontosan ismert a fogyasztók gondolkodása, motivációja, attitűdje.

Primer kutatással megvizsgálásra került a középkorú magyar középosztálybeli fürdőturisták szocio-demográfiai jellemzői közül a gyógyvízzel kezelhető betegség és a fürdők szolgáltatás-minőségével kapcsolatos elégedettség közötti összefüggések.

Megállapítást nyert, hogy a fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettségét az egészségi állapotuk nem befolyásolja.

Kulcsszavak: elégedettség, fogyasztó, gyógyfürdő-szolgáltatás, gyógyturizmus, turizmus

EXAMINING THE SATISFACTION OF SPA TOURISTS IN TERMS OF THEIR HEALTH STATUS AND THE QUALITY OF SERVICE IN SPAS

Zoltán Szabó¹, Ágnes Erzsébet Hojcska²

1 Hungarian University of Agriculture and Life Sciences

2 Faculty of Health and Social Sciences, Gál Ferenc University

Abstract

Tourism travel related to health preservation has become more appreciated worldwide. In the last years trough the apperciation of health the tourism recognized the importance or health tourism based on medical water. Therefore there is a growing interest to know the uses of medical spa services.

Adaption to opportunities for expanding capacities of health tourism related services on the basis of medical water and to market demands is only possible, if consumer thinking, motivation and attitude are known.

Among the socio-demographic characteristics of middle-aged Hungarian middle-class spa tourists, the correlations between the disease that can be treated with medicinal water and the satisfaction with the service quality of the baths were examined with primary research.

It was founded that the satisfaction of spa tourists with the quality of spa services is not affected by their health status.

Keywords: consumer, medical tourism, satisfaction, spa service, tourism

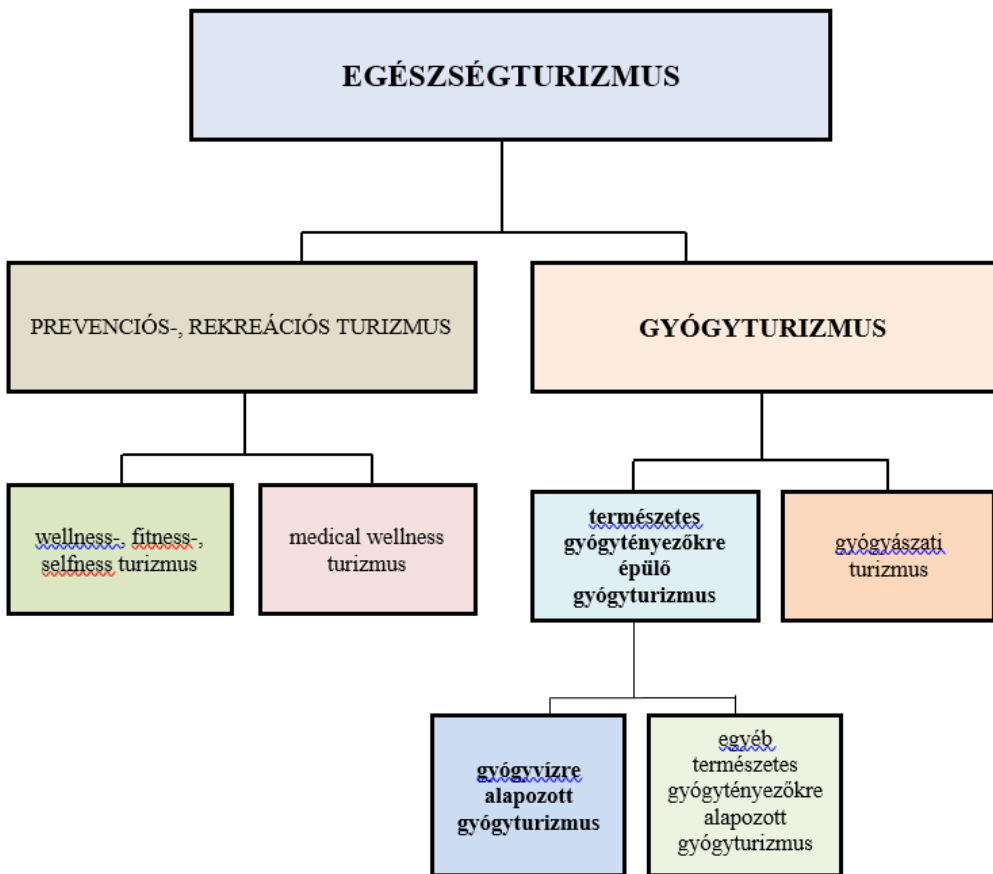
BEVEZETÉS

A világereskedelem egyik fő pillére a turizmus, mely jelentős szerepet játszik a globális gazdaságban (Clawson & Knetsch, 2013; Bieger & Beritelli, 2012). A turisták számára az egészségügyi kérdések egyre fontosabb szerepet játszanak a desztináció kiválasztásában (Murphy, 2012). A turizmus globális kínálatában Magyarország versenyelőnyét gyógyvizeinek, természeti erőforrásainak és fürdővárosainak köszönheti, melynek révén Közép-Kelet-Európa legéletképesebb fürdőturisztikai piacának számít (Bauer, 2008). A fürdőturizmus Magyarországon a XXI. század legelejétől a fürdőváros-fejlesztéseknek köszönhetően dinamikus lendületet vett (Bujdosó, 2016). A fejlesztések következtében Magyarországon számos fürdőkomplexum található, melyekben a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően élményfürdő, strandfürdő és gyógyfürdő található (Szabó, 2017). Magyarországon a fürdők népszerűek, ezért a turizmuson belül a fürdőturizmus vezető szerepet játszik és dinamikusan növekvő szabadidős és gyógyturisztikai szegmenst képvisel (Printz-Markó & Molnar, 2020). A

magyar gyógyvízkincs hasznosításában alapvető szerepe van annak, hogy a gyógyfürdők üzemeltetői és a területileg illetékes települési önkormányzatok szorosan együttműködjenek. Magyarországon összesen 137 település érintett a gyógyturizmusban, mely települések természeti adottságainak alapját a természetes gyógytényezők, vagyis a gyógyvíz, a gyógyiszap, a gyógygáz, a gyógybarlang és a gyógyklíma adja. Az emberek egészség iránti egyre jelentősebb érdeklődése miatt az egészségturizmus egyre több lehetőséget biztosít, akár a prevenció, rekreáció, akár a természetes gyógytényezők felhasználásával a gyógyturizmus vonatkozásában (Knetsch & Davis, 2019; Andó et al., 2019) (1. ábra).

1. ábra

A természetes gyógytényezőkre épülő gyógyturizmus az egészségturizmus rendszerében



Forrás: Szabó, 2011

A természetes gyógytényezőket leggyakrabban a különböző fürdőkben használják fel számtalan fürdőkezelés és egyéb szolgáltatás-nyújtás alkalmával (Hojcska & Szabó, 2019). Az utóbbi időben egyre többen veszik igénybe a hazai és külföldi gyógyfürdőket és az általuk biztosított fürdőszolgáltatásokat (Chambers, 2016; Kraft & Goodell, 1993). Kutatásunk célja, primer kutatással feltárni a tág értelemben vett, középkorú magyar középosztálybeli fürdőturisták szocio-demográfiai jellemzői közül a gyógyvízzel kezelhető betegség és a fürdők szolgáltatás-minőségével kapcsolatos elégedettség közötti összefüggéseket.

1. ANYAG ÉS MÓDSZERTAN

A kutatás helyszínéül három fürdőt választottunk, melyek az Alföld három olyan megyéjében található, melyeknek a fürdőkkel való ellátottsága a legsűrűbb. A fürdőturisták megkérdezése Jász-Nagykun-Szolnok megyében a Cserkeszlő Fürdő és Gyógyászati Központban, Csongrád-Csanád megyében a Szentesi Üdülőközpont Fürdő Strand és Uszodában és Békés megyében a Szarvasi Gyógyfürdőben történt. A Cserkeszlő Fürdő és Gyógyászati Központ természeti kincse a 2300 méter mélyből feltörő 82 °C hőmérsékletű termásvíz, mely gyógyvízminősítéssel rendelkezik. A Gyógyászati Központban a fürdőturisták igénybe vehetik a hidro- és balneoterápiás kezeléseken kívül a fizioterápiás, a mechanoterápiás kezeléseket is. A Szentesi Üdülőközpont Fürdő, Strand és Uszoda az egészségturizmus színtere. Fürdőjét az 1735 méter mély forrás 71 °C hőmérsékletű gyógyvíz minősítésű termásvize táplálja. A strand, az uszoda és a körülöttük lévő park a fürdőturisták rekreációs tevékenységek jellemző helyszínei Szentesen. A Szarvasi Gyógyfürdőben úszó-, gyógy- és élménymedencék, valamint gyógyszolgáltatások széles köre biztosítja a fürdőturisták egészséggel kapcsolatos igényeinek a kielégítését. A kitűzött kutatási célunk elérése érdekében a kvantitatív kutatási módszerek közül a kérdőíves felmérést választottunk, mely a leggyakrabban alkalmazott módszer a fogyasztói vélemények felmérésére (Freedman et al., 2005). A kutatáshoz a ServQual modellből indultunk ki, mellyel a fürdők szolgáltatásaihoz kapcsolódó, vendégek által észlelt eltérő gyógyfürdő-szolgáltatás minőségi jellemzők megismerhetők, vagyis az észlelt minőség feltárható. A ServQual modell alapján a fürdők fürdő-szolgáltatásaihoz kapcsolódóan 22 állítást tartalmazó kérdőívet szerkesztettünk a fürdőturisták által észlelt szolgáltatás-minőség mérésére. Az állítások öt dimenziót tartalmaznak, ezek a „kézzelfoghatóság”, a „megbízhatóság”, a „fogékonyság”, a „szavatolás/bizalom” és az „empátia” (Behdioğlu et al., 2019) (2. ábra).

2. ábra
A fürdőszolgáltatás-minőség dimenziói



Forrás: Demir et al., (2020) alapján, saját szerkesztés

A kérdőívvel a ServQual modell alapján Likert-féle skálás, intervallumon mérhető kérdésselvést végeztünk. Az egyetértési skálának az ötfokozatú fajtáját választottuk, mert a válaszadók ezt tudják a legjobban értelmezni úgy, mint az iskolában az osztályzatokat, a teljesen egyetért(5)-től az egyáltalán nem ért egyet(1)-ig. A kérdőív további hét kérdésével pedig a megkérdezettek szocio-demográfiai jellemzőit kívántuk megismerni. Ennek érdekében rákérdeztünk a válaszadó nemére, életkorára, gazdasági aktivitására, legmagasabb iskolai végzettségére, lakhelyére, családi állapotára, a családjának jövedelemszintjére, valamint arra, hogy van-e olyan egészségügyi problémája, mely gyógyvízzel kezelhető (Babbie, 2017). Az információgyűjtés eszközeként a hagyományos papír alapú kérdőívet használtunk, melyet közvetítőkön keresztül juttattunk el a válaszadókhöz (Vargha, 2015). A válaszadók randomizált módszerrel kerültek kiválasztásra a fürdőkhöz. A válaszadókkal szemben támasztott követelmény az volt, hogy magyar állampolgár és nagykorú legyen. Az adatgyűjtésre 2017. november 6. és 2018. január 15. közötti időszakban került sor. Az adatgyűjtés során a szükséges számú minta elérése érdekében fürdőnként 120 darab, összesen 360 darab kérdőív került kiküldésre, melyből 330 darab volt értékelhetően kitöltve, mely végül a minta lett. A kérdőíves válaszok számítógépes rögzítését követően, a kutatási célunk elérése érdekében a begyűjtött adatok jellegzetességeit figyelembe véve a leíró statisztikai elemzést választottunk. A statisztikai elemzéshez SPSS 23.0, Windows 10 programcsomagot használtunk (Takács, 2016). A kérdőíveket értékelhetően kitöltő válaszadók szocio-demográfiai jellemzőit a 1. táblázat tartalmazza.

1. táblázat
A válaszadók szocio-demográfiai jellemzői (N=330)

Válaszadók jellemzői		N	megoszlás
Nem	Nő	173	52,42%
	Férfi	157	47,58%
Legmagasabb iskolai végzettség	Általános iskola	35	10,61%
	Szakiskola	77	23,33%
	Érettségit adó középiskola	133	40,30%
	Főiskola, egyetem	85	25,76%
Gazdasági aktivitás	Fizikai munkát végez	153	38,18%
	Szellemi munkát végez	121	36,67%
	Inaktív	83	25,15%
Családi állapot	Egyedül él	118	35,76%
	Kapcsolatban él	212	64,24%
Jövedelemérzet	Legszükségesebbre elég jövedelműek	11	3,33%
	Szerény jövedelműek	91	27,58%
	Átlagos jövedelműek	191	57,88%
	Átlag feletti jövedelműek	37	11,21%
Lakóhely	Budapest	53	16,06%
	Megyei jogú város	68	20,61%
	Nem megyeszékhelyi város	146	44,24%
	Község	63	19,09%
Egészségi állapot	Van gyógyvízzel kezelhető betegsége	177	53,64%
	Nincs gyógyvízzel kezelhető betegsége	153	46,36%

Forrás: Saját szerkesztés

A kérdőívet kitöltők között közel fele-fele arányban vannak a férfiak és a nők, akiknek az átlag életkora 47 év. A válaszadók döntő többségében városban élnek, legmagasabb iskolai végzettségüket tekintve egyharmad részüknek nincs, kétharmad részüknek van legalább érettségije. A megkérdezettek gazdasági aktivitását tekintve negyed részük inaktív, háromnegyed részük aktív. A gazdaságilag aktív válaszadók között közel fele-fele arányban vannak a szellemi, valamint a fizikai munkát végzők. Családi állapotuk szerint közel kétharmad részük párkapcsolatban, több mint egyharmad

részük egyedül él. Jövedelemérzetük alapján legtöbben azok vannak, akik átlagos jövedelemmel rendelkeznek, legkevesebben pedig azok vannak, akiknek a jövedelme csak a legszükségesebbekre elég. A kérdőívet kitöltők közül közel fele-fele arányban vannak azok, akiknek nincs és akiknek van gyógyvízzel kezelhető betegsége.

2. A FÜRDŐTURISTÁK FÜRDŐSZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGE EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTUK SZERINT

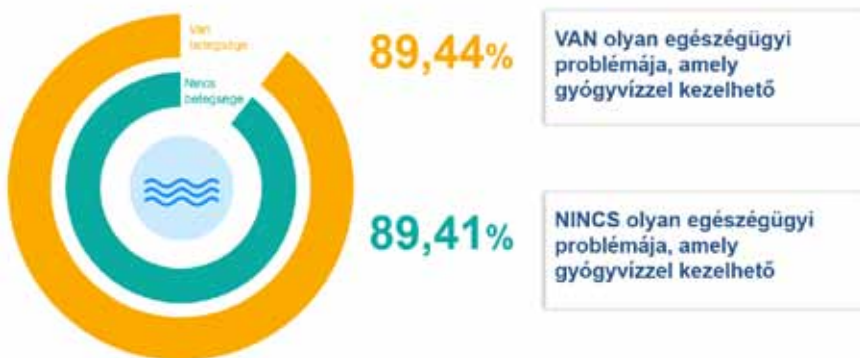
A megkérdezettek egészségi állapota szerint a fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettségük 89,42%-os volt. Azoknak, akiknek van olyan betegsége, amely gyógyvízzel kezelhető és azoknak is, akiknek nincs olyan betegsége, amely gyógyvízzel kezelhető, közel 90%-os volt az elégedettsége.

2.1 A fürdőturisták elégedettsége egészségi állapotuk szerint

A magasabb a fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettségük azoknak a fürdőturisták, akiknek van olyan betegsége, amely gyógyvízzel kezelhető (89,44%) és alacsonyabb az elégedettségük azok, akiknek nincs olyan egészségügyi problémája, mely gyógyvízzel kezelhető (89,41%) (3. ábra).

3. ábra

A fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettsége egészségi állapot szerint



Forrás: Saját szerkesztés

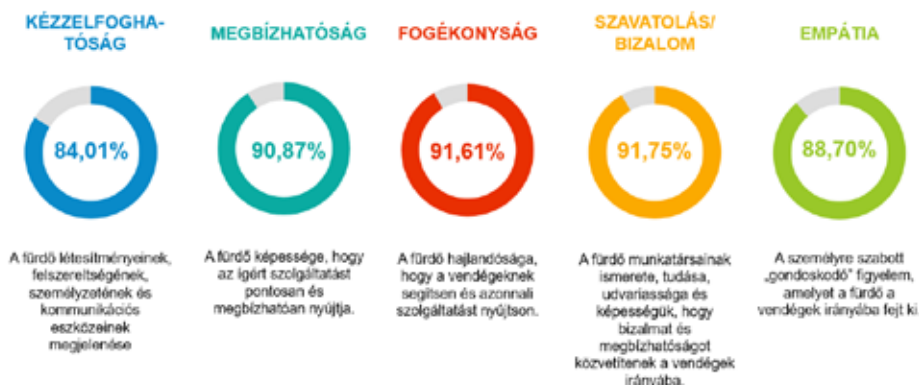
A fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettségének különbsége egészségi állapotuk szerint alig kimutatható (0,03%) eltérést mutat. A fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettség átlagtól való eltérése nagyobb volt azok körében, akiknek nincs olyan egészségügyi problémája, amely gyógyvízzel kezelhető (7,52%), mint azok körében, akiknek van olyan betegsége, amely gyógyvízzel kezelhető (7,50%).

2.2 A fürdőturisták elégedettsége dimenzióként egészségi állapot alapján

A válaszadók a legnagyobb mértékben a „szavatolás/bizalom” dimenzióba tartozó fürdőszolgáltatásokkal, legkisebb mértékben a fürdőszolgáltatások minőségével a „kézzelfoghatóság” dimenzióba tartozó fürdőszolgáltatásokkal voltak megelégedve. A fürdőszolgáltatások minőségi dimenziói közül a legalacsonyabbra és legmagasabbra értékelték között az eltérés csak 7,74%-pont volt (4. ábra).

4. ábra

A fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettsége dimenzióként, egészségi állapot alapján



Forrás: Saját szerkesztés

A válaszadók a „szavatolás/bizalom” dimenzióval, vagyis a fürdők munkatársainak ismeretének, tudásának, udvariasságának és képességének a minőségével voltak legnagyobb mértékben (91,75%) megelégedve azért, hogy a fürdő dolgozói bizalmat és megbízhatóságot közvetítsenek a fürdőturisták felé. Ezek közül leginkább (93,32%) elégedettek a fürdő munkatársainak udvariasságával, mert a fürdő munkatársai folyamatosan előzékenyek és udvariasak a fürdővendégekkel.

A megkérdezettek a „kézzelfoghatóság” dimenzióval, vagyis a fürdők létesítmé-

nyeivel, felszereltségeivel, személyzeteivel, és kommunikációs eszközei megjelenései minőségével voltak legkevésbé (84,01%) megelégedve. Ezek közül legkevésbé (82,57%) elégedettek a fürdőszolgáltatásokhoz kapcsolódó kommunikációs eszközök minőségével, vagyis a honlapok, a tájékoztatók, az árlisták, a nyomtatványok minőségét tartják legkevésbé vonzóknak.

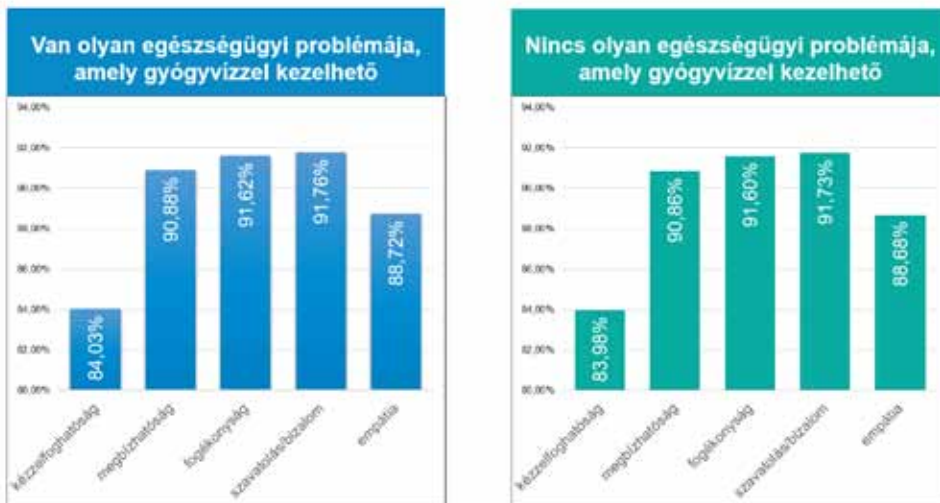
A válaszadók fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos átlagos elégedettségétől való eltérése legnagyobb az „empátia” (7,59%), a „kézzelfoghatóság” (4,10%), és a „fogékonyság” (3,64%), legkisebb a „szavatolás/bizalom” (1,37%) és a „megbízhatóság” (2,73%) dimenziók esetében volt.

3. A FÜRDŐTURISTÁK FÜRDŐSZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI DIMENZIÓIVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGE EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTUK SZERINT

A különböző egészségi állapotú fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségi dimenzióival kapcsolatos elégedettsége közel azonos (5. ábra).

5. ábra

A turisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos, dimenziók szerinti elégedettsége egészségi állapot szerint



Forrás: Saját szerkesztés

Mindkét egészségcsoportban egyértelműen a legalacsonyabb értékelést a „kézzelfoghatóság”, a legmagasabb értékelést pedig a „szavatolás/bizalom” dimenziója kapta. A fürdőturisták a fürdőszolgáltatások minőségével legkevésbé a „kézzelfoghatóság”

dimenziójával voltak megelégedve, közülük is azok, akiknek nincs olyan egészségügyi problémája, amely gyógyvízzel kezelhető (83,98%). A válaszadók legnagyobb mértékben a „szavatolás/bizalom” dimenzióval voltak megelégedve, különös tekintettel azok, akiknek van olyan egészségügyi problémája, amely gyógyvízzel kezelhető (91,76%).

ÖSSZEGZÉS

A kutatásunk céljának megfelelően a megkérdezettek szocio-demográfiai jellemzői alapján sikerült elérnünk a tág értelemben vett, magyar, középkorú középosztályt. Valamint sikerült elérni közülük fele-fele arányban azokat a fürdőturistákat, akiknek van gyógyvízzel kezelhető betegsége, és akiknek nincs. Ezáltal lehetővé vált objektív képet kapni a fürdőturisták elégedettségéről az egészségi állapotuk és a fürdők szolgáltatás-minősége összefüggésének vonatkozásában. A kutatás eredményei alapján megállapítottuk, hogy a három vizsgált fürdőben a megkérdezett fürdőturisták a fürdőszolgáltatások minőségével összességében jelentős mértékben meg voltak elégedve. A megkérdezettek legnagyobb mértékben a „szavatolás/bizalom”, legkevésbé a „kézzelfoghatóság” dimenzióba tartozó fürdőszolgáltatásokkal voltak megelégedve. A különböző egészségi állapotba tartozó válaszadók, vagyis azok, akiknek van gyógyvízzel kezelhető betegségük és azok, akiknek nincs, a fürdőszolgáltatások minőségével szinte egyforma mértékben voltak megelégedve. Legkevésbé a fürdőszolgáltatások minőségi dimenziói közül a „kézzelfoghatóság”-gal azok voltak megelégedve, akiknek nincs gyógyvízzel kezelhető betegsége. A legnagyobb mértékben elégedettek a „szavatolás/bizalom” dimenzióval azok voltak, akiknek van olyan egészségügyi problémája, amely gyógyvízzel kezelhető. A kapott eredmények alapján javasolt a fürdők szolgáltatás-minőségével kapcsolatos vendéglégedettség növelése érdekében mindkét egészségi állapotú fürdőturista számára, elsősorban azoknak az érdekében, akiknek nincs gyógyvízzel kezelhető betegsége a „kézzelfoghatóság” dimenzió, különös tekintettel a fürdők létesítményeinek, felszereltségének, személyzetének és kommunikációs eszközeinek megjelenésén javítani. Összességében megállapítást nyert, hogy minimális a különbség a fürdőturisták egészségi állapota és a fürdőszolgáltatás észlelt minősége között. A kutatás arra hívja fel a figyelmet, hogy a fürdőturisták fürdőszolgáltatások minőségével kapcsolatos elégedettségét az egészségi állapotuk nem befolyásolja.

Kapcsolattartó szerző:
Hojcska Ágnes Erzsébet
Gál Ferenc Egyetem
Egészség- és Szociális Tudományi Kar
5700 Gyula
Szent István tér 17-19.
h.agnes.erszebet@gmail.com

Corresponding author:
Ágnes Erzsébet Hojcska
Faculty of Health and Social Sciences
Gál Ferenc University
Szent István square 17-19.
5700 Gyula, Hungary
h.agnes.erszebet@gmail.com

IRODALOMJEGYZÉK:

- Andó, R., Fritz, P., Patakiné, B. J. (2019). Életmód-szabadidő-rekreáció. In P. Fritz (Ed.), *Alapfogalmak és jelentései a rekreáció területén: Rekreáció mindenkinek III.* (10-29). Miskolci Egyetemi Kiadó.
- Babbie, E. (2017). *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*. Balassi Kiadó.
- Bauer, I. (2008). The health impact of tourism on local and indigenous populations in resource-poor countries. *Travel medicine and infectious disease*, 6(5), 276-291.
- Behdioğlu, S., Acar, E., & Burhan, H. A. (2019). Evaluating service quality by fuzzy SERVQUAL: a case study in a physiotherapy and rehabilitation hospital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(3-4), 301-319.
- Bieger, T., & Beritelli, P. (2012). *Management von Destinationen*. München.
- Bujdosó, Z. (2016). A turizmus és a területfejlesztés kapcsolatrendszere Magyarországon. In S. Kókai (Ed.), *A változó világ XXI. századi kihívásai: tanulmánykötet Prof. Dr. Hanusz Árpád egyetemi tanár 70. születésnapja tiszteletére.* (63-76). Nyíregyházi Egyetem Turizmus és Földrajztudományi Intézet.
- Chambers T. A. (2016). Mineral springs resorts in global perspectives: Spa histories. *Journal of Tourism History*, 8(3), 321-323, DOI: 10.1080/1755182X.2017.1292657
- Clawson, M. & Knetsch, J. L. (2013). *Economics of outdoor recreation*. London. DOI. org/10.4324/9781315064215
- Demir, P., Gul, M., & Guneri, A. F. (2020). Evaluating occupational health and safety service quality by SERVQUAL: a field survey study. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(5-6), 524-541. DOI: <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1433029>
- Freedman, D., Pisani, R., & Purves, R. (2005). *Statistika*. Typotex.
- Hojcska, Á. E., Szabó, Z. (2019). Fürdő-gyógykezelések igénybevételének felhasználói magatartás-vizsgálata gyógyszállodában. In I. R. Kőszegi (Ed.), *III. Gazdálkodás és Menedzsment Tudományos Konferencia: Versenyképesség és innováció.* (542-548). Neumann János Egyetem Kertészeti és Vidékfejlesztési Kar.
- Knetsch, J. L., Davis, R. K. (2019). Comparison of methods for recreation evaluation. In C. S. Van Doren, George, B. Priddle & J. E. Lewis (Eds.), *Land and Leisure*. (151-166). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429025983-15>
- Kraft, F. B., & Goodell, P. W. (1993). Identifying the health conscious consumer. *Marketing Health Services*, 13(3), 4-18.
- Murphy, P. E. (2012). *Tourism: A community approach*. 10(4). London - New York City. DOI: DOI.org/10.4324/9780203068533
- Printz-Markó, E., Molnar, E. I. (2020). Health Tourism—A New System-Model Based on the Four Basic Elements. In S. L. Fotea, I. Ş. Fotea, S. A. Văduva, (Ed.), *Challenges and Opportunities to Develop Organizations Through Creativity. Technology and Ethics Cham*, (253-258). Svájc: Springerpp. https://doi.org/10.1007/978-3-030-43449-6_14

- Szabó, Z. (2011). Inanspruchnahme von Heilbad-Dienstleistungen im Lichte von Verbrauchererhebungen. In F. Darabos (Ed.), *Nemzetközi Tudományos Konferencia Tanulmánykötet*. (121-134). Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó.
- Szabó, Z. (2017). The development offer values of tourism in Hungary: Az egészségturizmus kínálati értékeinek fejlesztése Magyarországon. In Z. Szabó (Ed.), *The values of spa towns*. (36-47). Magyar Fürdővárosok Szövetsége.
- Takács, Sz. (2016). *Bevezetés a matematikai statisztikába*. Antrész Kiadó.
- Vargha, A. (2015). *Matematikai statisztika. Pszichológiai, nyelvészeti és biológiai alkalmazásokkal*. Pólya Kiadó.