

Felhasználói elégedettség vizsgálata a globális jelentőségű építészeti megaprojektek esetén

Dr. habil. Csiszárík-Kocsir Ágnes

Egyetemi docens, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar,
kocsir.agnes@kgk.uni-obuda.hu

Absztrakt: A projektsiker mérése egy komplex és a mai napig sokakat érdeklő és megosztó téma. Azokat a projekteket szoktuk sikeresnek tekinteni, amelyek elérik a kitűzött célt, és az előre tervezett időn, valamint költségvetésen belül megvalósulnak. Azonban a projekt siker ennél jóval komplexebb, és összetettebb fogalom. Számos befolyásoló tényező van, amely egy projektet sikeressé, vagy éppen bukottá tud tenni. Ebben a folyamatban nagyon fontos szerepet töltenek be a végső felhasználók, főleg az olyan projektek esetében, amelyek közvetlenül vagy közvetetten társadalmi célokat szolgálnak helyi vagy nemzetközi szinten. A végfelhasználók, vagyis az ügyfelek elégedettsége azért is kiemelten vizsgálandó, mert annak az adott eredménynek, amely a projekt által jött létre a megítélése, a rentabilitása, és a prosperitása az ügyfeleken múlik. Számos jónak látott és jól tervezett projekt bukott már el az eredmény nem megfelelőse miatt. Ez kifejezetten fontos az olyan projektek esetében, amelyek nemzetközi szinten is jelentősek, vagy érdeklődésre számot tartóak. A jelen tanulmány arra vállalkozik, hogy bemutassa az Egyesült Arab Emírátsokban, Dubajban megvalósult két olyan projekt felhasználói szintű megítélését, amelyek világszinten érdeklődésre számot tartóak. A két projekt nemzetközi jellege miatt a magyar potenciális felhasználók véleményére alapozza a tanulmány a mondanivalóját. A projektek a PMI 2021-es válogatott listájának az elemei. A tanulmányban górcső alá vesszük a Dubaji Expo épületének, valamint a Jövő Múzeumának az építését a felhasználók véleménye alapján. A kapott eredmények jó alapot kívánnak szolgáltatni a jövőbeli, hasonlóan grandiózus projektekhez, kiemelve azok felhasználók oldaláról számításba veendő siker faktorait és tényezőit.

Kulcsszavak: megaprojekt, felhasználó, projektsiker, ügyfélelégedettség

1 Szakirodalmi áttekintés

A projektek terjedelme (scope-ja) olyan folyamatokat és tényezőket foglal össze, melyek ahhoz kelljenek, hogy a projektünk sikeres legyen. A projektsikert egyértelműen a végfelhasználók, a stakeholderek elégedettsége mentén lehet definiálni. A scope mindazon termékek és szolgáltatások köre, amelyeket a projekt

során elő kell állítani, azaz maga a projekt is ezek elérésére vállalkozik. A scope a projektek egy fontos eleme, a vasháromszög (projektháromszög) meghatározó eleme az idő és a költség mellett. A scope teljesülése mentén lehet mérni az ügyfélelégedettséget és a projektsiker szintjét. A scope definiálásnak két aspektuusról kell beszélni (PMI, 2017):

- projekt scope – amely nem más, mint a leszállítandó eredmény, termék, szolgáltatás előállításának folyamata, valamint a
- product (termék) scope – minden olyan fontos jellemző, amely meghatározza magát a terméket vagy szolgáltatást.

A jövőben, a környezet és a körülmények változása miatt az ügyfelek azokat a projekteket fogják sikeresnek tekinteni, amelyek a szükségleteiket kielégítik, nem pedig azokat, melyek megfelelnek az előzetes specifikációknak. A projekt élettartama alatt az igények változhatnak, emiatt fontos az ügyfeligények folyamatos monitorozása (Neal, 1995). A projektterjedelem hiányos meghatározása akkor fordul elő, amikor egy vagy több érdekelt fél igényeit nem, vagy az indokoltnál alacsonyabb súllyal szerepeltetik (Sharma – Lutcham, 2006). Ha nem tisztázzák időben az érdekelt felek elvárásait, figyelmen kívül hagyják a kockázatokat, akkor ez ismét a projekt sikertelenségének veszélyét erősíti (Atkinson et.al, 2006).

A projekt sikerességét a projekt mérőszámaként értelmezzük. A projektsiker összetett és komplex, nem lehet kijelölni a definíció megalkotásánál egy olyan egyértelmű értéket, amely teljesülése esetén egy projekt sikeresnek mondható (Varga & Csiszárík-Kocsir, 2017)(Varga & Csiszárík-Kocsir, 2019). Nagyon fontos az ügyfelek, és a stakeholderek elégedettsége, ami csak pontos és folyamatosan monitorozott terjedelem (scope) meghatározással valósítható meg. A projektsiker értelmezése egyértelműen szubjektív. Addig, amíg az egyik stakeholder az adott projektet sikeresnek mondja, mert találkozik az elvárásaival, addig a másik úgy érzi, hogy az közelében sincsen annak. Éppen ezért több kutató, köztük Shenhar szerzőtársaival (2001) is próbálkozott a projekt siker definíálásával:

- időbeli, költségvetésbeli, valamint az egyéb követelmények teljesülése,
- az ügyfélre gyakorolt hatás,
- a végrehajtó szervezetre gyakorolt hatás, és
- a jövőre gyakorolt hatás dimenziójában.

Az ezredforduló előtt a projektek sikerének mérése elsősorban a projekt háromszög dimenzióira fókuszált. Fontos volt a költségek tartása, az időkeretek figyelembevétele, a projekt minősége, terjedelme, de kevés hangsúly helyeződött a végeredmény működésére. A gazdasági és piaci változásoknak köszönhetően azonban a figyelem egyre inkább eltolódott a vevői elégedettség felé (Jugdev & Muller, 2005)(Varga, 2017)(Saáry et al., 2021). A projektsiker további értelmezése megkívánta a különböző résztvevők igényeinek a figyelembevételét is, ami egyre inkább heterogénné tette a projekt siker definícióját (Stuckenbruck 1986). Itt fontos megemlíteni a felhasználók, a tulajdonosok, a menedzserek, a projektcsapat

valamint a közvetett és közvetlen érintettek körét is, akikre a projekt sikere vagy kudarca hatással van (Baccarini, 1999). A projekt sikeressége az egyéni és az üzleti igényektől is függően változhat, ami a klasszikus projektháromszög tényezőin túl mutat. Egy üzleti, profit termelésére hivatott projekt sikeressége általában attól függ, hogy a projekt eredményei hogyan járulnak hozzá az üzleti célok eléréséhez, beleértve a pénzügyi előnyöket, a piaci részesedést és a szervezet hosszú távú fejlődését (Silva et al. 2015). Egy projekt sikerességének meghatározásához fontos az is, hogy a projekt végrehajtása során mennyire sikerült együttműködni a projekt résztvevőinek, hogyan sikerült megfelelni a résztvevők és a stakeholderek elvárásainak. A fent leírtakban a projektmenedzsment is fontos szerepet játszik, azaz hogyan kezelik a projektmenedzserek és a projekt csapat tagjai a projektet, a felmerülő problémákat és a kockázatokat, valamint hogy milyen hatékonyan képesek kommunikálni a projekt résztvevőivel és az érintett felekkel. Vannak olyan értelmezések, amelyek a projekt sikert ketté bontják, mikro, és makro szinten értelmezik azt (Lim & Mohammed, 1999), de értelmezhető az más dimenziókban is, mint a projektmenedzsment, a termék vagy akár a piaci siker (Al-Temeemy et al., 2011).

A projektek irányításának és ellenőrzésének, valamint a jövőbeli projektek tervezésének és irányításának alapja a projekt siker (Chovichien & Nguyen, 2013). Éppen ezért nagyon fontos, hogy a projekt sikert folyamatosan szem előtt tartsuk, és értékeljük, ami szervezeti és egyéni előnyökkel is jár a jelenben és a jövőben egyaránt (Pinto & Slevin, 1998). Meg kell jegyezni azonban, hogy a projekt siker egy eléggé szubjektív, és rendkívül összetett fogalom (Parfitt & Sanvido, 1993), ami építőipari projektek esetében még inkább nehezebben megfogható és értelmezhető tényező (Chan & Chan, 2001).

Ha a projektek fenntarthatóságát kívánjuk vizsgálni és elemezni, akkor fontos kijelenteni azt, hogy számos, a témával foglalkozó tanulmány nem definiálja annak egyértelmű tartalmát. A fenntarthatóság alatt a korábbi szakirodalmak inkább a projektek révén megvalósuló eredmények időbeli továbbvitelét értik (Scheirer, 2005). Ez az értelmezés magában foglalja az időszerűséget, az anyagi fenntarthatóságot, de akár a környezeti fenntarthatóságot is. Kétségtől mentes, hogy a fenntarthatóság magában foglal egy innovációs vonalat is, a fenntartható innováció fogalmának bevezetésével. Napjaink szóhasználatába a fenntarthatóság környezeti szempontú értelmezése épült be leginkább. E vélekedést kezdik a projektgazdák is egyre jobban beépíteni a projektek scope-jának meghatározásába, így annak fontos elemévé vált a stakeholderek elégedettség növelése szempontjából.

Felhasználói oldalról a projekt sikeressége azt jelenti, hogy a projekt eredményei hogyan felelnek meg a felhasználói igényeknek és elvárásoknak (Salminen, 2005). Az építőipari projektek sikeressége a felhasználói szemszögből elsősorban az építési célok és az ügyfél igényei szerint határozhatóak meg, ahol mindvégig fontos szempont a projekt végeredményének használhatósága. Az építőipari projektek többnyire hosszú távú befektetések, ami miatt fontos azok több szempontú megelégedtetése az végfelhasználók igényeinek.

A sikeres építőipari projektnek általában a következőknek kell megfelelnie (Baker et al. 2008; Freeman & Beale, 1992):

1. **Határidők:** Az építőipari projektnek tartania kell a határidőket, hogy a projektet a lehető legrövidebb időn belül befejezzék. Ha a projekt határidőn belül elkészül, akkor a felhasználók hamarabb használhatják az épületet vagy az infrastruktúrát, ha pedig időbeli csúszással kell számolni, akkor az anyagi és egyéb károkat okozhat a mindkét félnek (ügyfél és kivitelező) egyaránt.
2. **Költségek:** Az építőipari projektnek meg kell felelnie a költségvetési korlátoknak, a költségtakarékosság elvének szem előtt tartásával úgy, hogy a költségeknek nem szabad az épület vagy az infrastruktúra minőségét és funkcionalitását károsítani.
3. **Minőség:** A projektnek meg kell felelnie a minőségi szabványoknak és előírásoknak.
4. **Használhatóság:** Az épületnek vagy az infrastruktúrának meg kell felelnie a felhasználók igényeinek, elvárásainak és kényelmének.
5. **Biztonság:** Az épületnek vagy az infrastruktúrának biztonságosnak kell lennie a felhasználók számára, betartva minden biztonsági szabályt és iránymutatást a használhatóság érdekében.
6. **Fenntarthatóság:** Az épületnek vagy az infrastruktúrának fenntarthatónak kell lennie, és figyelembe kell vennie a környezeti tényezőket, különös tekintettel az energiatakarékosságra és a környezetbarát alapanyagokra és működtetésre.

2 Anyag és módszer

A jelen tanulmányban bemutatott megaprojektek a Projektmenedzsment Intézet (PMI) által közzétett top 50 projekt lista szereplői (PMI, 2021). A tanulmányban két építési projekt kerül bemutatásra, melyek mindegyikének Dubaj ad otthont. A Dubaji Expo valamint a Jövő Múzeumának értékelését a hétköznapi emberek szemszögéből végeztük el, azaz a mintába való bekerülésnél nem volt előfeltétel sem az iskolai végzettség, sem a korábbi projekt menedzsment ismeret, így az értékelés alapjául szolgáló kérdőívet bárki kitölthette. A válaszadókat arra kértük, hogy értékeljék a kiválasztott projekteket a projekt terjedelmének néhány tényezője alapján. A projekt scope értelmezésénél többek között a projekt újszerűségét, hasznosságát, érdekességét, fenntarthatóságát, megvalósíthatóságát, egyediségét vizsgáltam. A válaszadók fent felsorolt tényezőket egy 1-től 4-ig terjedő skálán értékelték, ahol az 1-es érték a tényező nagyon gyenge, a 4-es érték pedig a tényező nagyon erős mivoltát jelentette. A kérdésekre 172 darab értékelhető válasz érkezett. A mintában szereplő válaszadók 39,5%-a felsőfokú, míg a 60,5%-uk középfokú

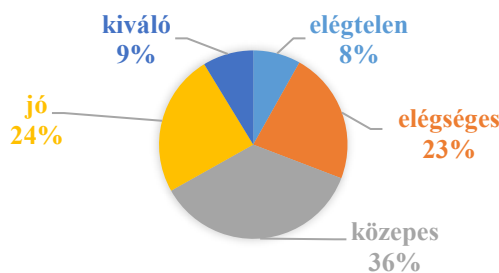
végzettséggel bír. A válaszadók 12,2%-a az Y, 23,3%-a az X, valamint a 64,5%-uk a Z generáció tagja. Az adatfelvétel 2022 áprilisában és májusában történt meg.

3 Eredmények

3.1 A Dubai Expo projekt értékelése

A világitárvány jelentősen átalakította a dubaji Expo építésének menetrendjét, elhalasztva az eredeti menetrendet, de nem tudta megállítani a dubaji Expo 2020 projektet. A 8,2 milliárd dolláros megaprojekt vezetői átcsoportosítottak, és egy évvel kitolták a globális látványosságot, hogy 2021 októberében megnyíljon és 2022 márciusáig tartson. A szervezők arra számítottak, hogy az esemény 25 millió látogatót vonz majd a régióba, 33 milliárd dollárral fogja fellendítve Dubaj gazdaságát, és mintegy 300 000 munkahelyet teremtve. Az ötévente megrendezett világkiállításon több száz ország mutatja be a legújabb építészeti és technológiai megoldásokat a lenyűgöző pavilonokban. A projekt sikerének tudható be, hogy projekt helyszínének leírásakor a "hatalmas" kifejezés alulértékeltnek tűnik, amit mi sem szemléltet jobban, mint az emirátus külvárosában található, 4,4 négyzetkilométeres (1,7 négyzetmérföldes) területet - ami nagyjából 600 futballpálya nagyságú. A projekt magában foglal külön tömegközlekedési vonalakat és autópálya-kijáratokat, egy egyszerre 20 000 résztvevő befogadására alkalmas kiállítási központot és több mint 200 pavilont.

Elsőként azt kívántam felmérni, hogy a válaszadók hogyan értékelték a projektet összességében. A felmérésben szereplő válaszadók nagy arányban közepesnek értékelték azt (36%), és mindössze 9%-uk tekintette azt kiválónak. A lenti ábrán látható arányok alapján elmondható, hogy a projekt a grandiózus mivolta ellenére nem nyerte el a mintában szereplő válaszadók osztatlan támogatását, ami a fent megfogalmazott céloknak kissé ellentmondó tény.



1. ábra: A Dubai Expo projekt összességében vett értékelése

Forrás: saját kutatás, 2022, N = 172

Ha a projektterjedelem egyes jellemzőinek átlagos értékelését nézzük, akkor a válaszadók értékelése alapján legelső helyen a projekt profitorientációja szerepel. Ezt követi igen magas aránnyal az érdekesség, a megvalósíthatóság, valamint az újszerűség. Ezen négy jellemző mind három egész feletti átlagértékkel lett jellemezve. Egyértelműen láthatóvá vált a projekt hatalmas és unikális mivolta az értékelésbe bevont válaszadók számára, és az is, hogy annak háttérben egyértelműen a profitorientáció húzódik meg. A lista végéről indulva legalacsonyabb átlagértékkel a projekt költségtakarékosságát, környezettudatosságát, fenntarthatóságát, valamint hasznosságát értékelték. A környezet tudatosság ilyen mértékű háttérbe szorulása azért is érdekes, mert a projekt építés során kiemelt hangsúlyt fektettek a tervezők és a kivitelezők a környezetvédelemre, a környezettudatosságra és a fenntarthatóságra egyaránt, és a projekt összességében ezen jellemzők hirdetésére is hivatott.

	Átlag	Szórás
újszerűség	3,006	0,927
hasznosság	2,494	0,908
érdekesség	3,192	0,874
jövő fókusz	2,983	0,888
fenntarthatóság	2,349	0,784
relevancia	2,547	0,840
megvalósíthatóság	3,140	0,744
használhatóság	2,616	0,804
közérdekűség	2,814	0,879
profit orientáció	3,419	0,809
egyediség, unikalitás	2,988	0,930
költségtakarékosság	2,081	0,976
környezettudatosság	2,116	0,837

1. táblázat: A Dubai Expo projekt scope elemeinek átlagos értékelése és azok szórása

Forrás: saját kutatás, 2022, N = 172

A továbbiakban arra is kíváncsi voltam, hogy mennyire befolyásolja a projekt átlagos értékelése az egyes jellemzők minősítését. Ennek érdekében varianciaanalízist végeztem. A varianciaanalízis eredményei alapján látható, hogy mindösszesen egyetlen esetben, a profitorientáció esetén nem mutatható ki szignifikáns kapcsolat a projekt átlagos megítélése, valamint a projektterjedelem ezen jellemzőjének értéke között. Így elmondható, hogy a válaszadók általános értelemben vett értékelése jelentősen befolyásolja az egyes jellemzők megítélését. Ezért kifejezetten fontos, hogy egy adott projekt összességében fogja meg a végfelhasználókat, hiszen csak így fogják annak részleteit és elfogadni, tetszőnek nyilvánítva a projektet teljes egészében.

Vállalkozásfejlesztés a XXI. században 2023/1. kötet
Kihívások és lehetőségek a gazdaság eltérő szegmenseinél interdiszciplináris megközelítésben

		Négyze- tek összege	df	Négyzet közép- érték	F	Sig.
újszerűség	Csoportok között	26,211	4	6,553	9,060	0,000
	Csoport-okon belül	120,783	167	0,723		
	Összesen	146,994	171			
hasznosság	Csoportok között	68,591	4	17,148	39,552	0,000
	Csoport-okon belül	72,403	167	0,434		
	Összesen	140,994	171			
érdekesség	Csoportok között	23,913	4	5,978	9,352	0,000
	Csoport-okon belül	106,755	167	0,639		
	Összesen	130,669	171			
jövő fókusz	Csoportok között	32,089	4	8,022	13,025	0,000
	Csoport-okon belül	102,858	167	0,616		
	Összesen	134,948	171			
fenntarthatóság	Csoportok között	29,037	4	7,259	15,945	0,000
	Csoport-okon belül	76,032	167	0,455		
	Összesen	105,070	171			
relevancia	Csoportok között	24,739	4	6,185	10,771	0,000
	Csoport-okon belül	95,889	167	0,574		
	Összesen	120,628	171			
megvalósíthatóság	Csoportok között	14,657	4	3,664	7,649	0,000
	Csoport-okon belül	79,994	167	0,479		
	Összesen	94,651	171			
használhatóság	Csoportok között	18,408	4	4,602	8,330	0,000
	Csoport-okon belül	92,266	167	0,552		
	Összesen	110,674	171			
közérdekűség	Csoportok között	26,018	4	6,505	10,245	0,000
	Csoport-okon belül	106,028	167	0,635		
	Összesen	132,047	171			
profit orientáció	Csoportok között	0,734	4	0,184	0,276	0,893
	Csoport-okon belül	111,126	167	0,665		
	Összesen	111,860	171			
egyesítés, unikalitás	Csoportok között	20,178	4	5,044	6,592	0,000
	Csoport-okon belül	127,799	167	0,765		
	Összesen	147,977	171			
költség- takarékoság	Csoportok között	22,545	4	5,636	6,708	0,000
	Csoport-okon belül	140,315	167	0,840		
	Összesen	162,860	171			
környezet- tudatosság	Csoportok között	28,008	4	7,002	12,757	0,000
	Csoport-okon belül	91,666	167	0,549		
	Összesen	119,674	171			

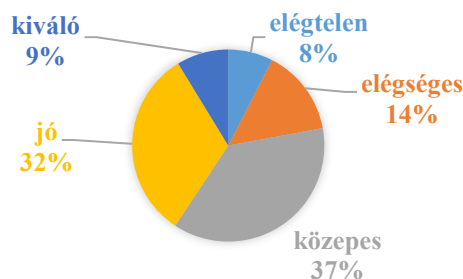
2. táblázat: A Dubai Expo projekt scope elemeinek összefüggése a projekt átlagos megítélésével

Forrás: saját kutatás, One-Way ANOVA, 2022, N = 172

3.2 A Jövő Múzeuma projekt átlagos értékelése

A dubaji újabb extrém épületet elnézve úgy tűnik, hogy azt az űrből eresztették le, és finoman lebeg a forgalmas Sheikh Zayed Road mellett, de valójában az épület szilárdan a földön áll - szerkezeti és stratégiai is. A Dubai Future Foundation által támogatott, 500 millió AED értékű projekt közösségi helyszínt kíván biztosítani a kiállítások, a magával ragadó színházi produkciók és a tematikus tárlatok számára. Küldetése napjaink legégetőbb veszélyeinek feltárása, miközben rávilágít a lehetséges megoldásokra is. A 78 méter magas építményt Mohammed bin Rashid Al Maktoum sejk, az Egyesült Arab Emírségek alelnöke és miniszterelnöke, valamint Dubaj uralkodója jövőre vonatkozó gondolatai díszítik. Az épület szokatlan formája a Killa Design építészstúdió szerint ez az emberiség megértését hivatott jelképezni, a közepén egy ürességgel, amely a még ismeretlen dolgokat hivatott jelképezni.

Elsőként itt is arra voltam kíváncsi, hogy a válaszadók összességében hogyan értékelik a projektet. Elmondható, hogy hasonló arányban tartották azt megfelelőnek, mint az fentiekben bemutatott projektet. Több, mint a válaszadók egy harmada közepesre értékelte, kicsivel többen értékelték jónak a (32 %), viszont elég magas volt azon válaszadóknak az aránya, akik elégtelenre értékelték a projektet (8 %), ami megegyezik az Expo hasonló minősítésével.



2. ábra: A Jövő Múzeuma projekt összességében vett értékelése

Forrás: saját kutatás, 2022, N = 172

Ezt követően arra voltam kíváncsi, hogy a scope egyes elemeit hogyan látják, hogyan értékelik a válaszadók. A lista legelején az átlagérték szempontjából a projekt érdekessége áll. Ezt követi viszonylag azonos átlagértékkel annak egyedisége, majd az újszerűség, a jövőfókusz, és a profitorientáció követi azt. Ezen dobogós tényezők mindegyike három egész feletti átlagértékkel bír. A válaszadók a legkevésbé tartják költségtakarékosnak a válaszadók valamint hasznosnak és környezettudatosnak a projektet a válaszadók, holott a projekt fő mondanivalója az lenne, hogy az emberiség legsürgetőbb, legégetőbb problémáira hívja fel a figyelmet amelyek között hangsúlyosan szerepel a környezetrombolás problémája, valamint a környezetvédelem fontossága.

	Átlag	Szórás
újszerűség	3,407	0,786
hasznosság	2,419	0,794
érdekesség	3,483	0,753
jövő fókusz	3,302	0,846
fenntarthatóság	2,669	0,879
relevancia	2,494	0,834
megvalósíthatóság	2,965	0,657
használhatóság	2,744	0,833
közérdekűség	2,762	0,842
profit orientáció	3,110	0,976
egyediség, unikalitás	3,436	0,719
költségtakarékosság	2,047	0,966
környezettudatosság	2,419	0,973

3. táblázat: A Jövő Múzeuma projekt scope elemeinek átlagos értékelése és azok szórása

Forrás: saját kutatás, 2022, N = 172

A továbbiakban arra is kíváncsi voltam, hogy a Jövő Múzeuma projekt megítélését mennyire befolyásolja a projekt általános értékelése. A kapcsolat mérése érdekében ismét varianciaanalízist végeztem ANOVA módszer segítségével. Jelen esetben is a tényezők szinte mindegyikével összefüggésbe hozható az átlagos értékelés a szignifikancia értékek alapján. Jelen esetben is az tapasztalható, hogy a projekt átlagos értékelése szinte minden projekterjedelem elemre hatással van, egy kivétellel, amely nem más, mint az újszerűség. A jelen projekt is a fentebb leírtakat támasztja alá, amelyeket az Expo projektszeméletű értékelése során láthattunk. Nagyon fontos a végfelhasználók első látásra történő megnyerése annak érdekében, hogy a projektsiker felhasználói oldalról értelmezhető legyen.

		Négyzetek összege	df	Négyzet középérték	F	Sig.
újszerűség	Csoportok között	3,704	4	0,926	1,519	0,199
	Csoportokon belül	101,807	167	0,610		
	Összesen	105,512	171			
hasznosság	Csoportok között	50,225	4	12,556	36,382	0,000
	Csoportokon belül	57,636	167	0,345		
	Összesen	107,860	171			
érdekesség	Csoportok között	13,509	4	3,377	6,760	0,000
	Csoportokon belül	83,438	167	0,500		
	Összesen	96,948	171			
jövő fókusz	Csoportok között	38,576	4	9,644	19,241	0,000
	Csoportokon belül	83,703	167	0,501		
	Összesen	122,279	171			
fenntarthatóság	Csoportok között	35,300	4	8,825	15,223	0,000
	Csoportokon belül	96,810	167	0,580		
	Összesen	132,110	171			
relevancia	Csoportok között	19,786	4	4,947	8,327	0,000

	Csoportokon belül	99,208	167	0,594		
	Összesen	118,994	171			
megvalósíthatóság	Csoportok között	5,559	4	1,390	3,401	0,011
	Csoportokon belül	68,232	167	0,409		
	Összesen	73,791	171			
használhatóság	Csoportok között	37,514	4	9,378	19,281	0,000
	Csoportokon belül	81,230	167	0,486		
	Összesen	118,744	171			
közérdekűség	Csoportok között	23,107	4	5,777	9,832	0,000
	Csoportokon belül	98,120	167	0,588		
	Összesen	121,227	171			
profit orientáció	Csoportok között	15,634	4	3,908	4,432	0,002
	Csoportokon belül	147,268	167	0,882		
	Összesen	162,901	171			
egyesiség, unikalitás	Csoportok között	17,452	4	4,363	10,285	0,000
	Csoportokon belül	70,845	167	0,424		
	Összesen	88,297	171			
költség- takarékoság	Csoportok között	34,279	4	8,570	11,417	0,000
	Csoportokon belül	125,349	167	0,751		
	Összesen	159,628	171			
környezet- tudatosság	Csoportok között	39,768	4	9,942	13,599	0,000
	Csoportokon belül	122,092	167	0,731		
	Összesen	161,860	171			

4. táblázat: A Jövő Múzeuma projekt scope elemeinek összefüggése a projekt átlagos megítélésével

Forrás: saját kutatás, One-Way ANOVA, 2022, N = 172

Konklúziók

A projekt siker számos dimenzió mentén értelmezhető, és nagyon sok vetülete, aspektusa van annak. Nem lehet egy projektet csak azért sikeresnek mondani, mert az teljesítette a projektháromszög minden elemét, azaz költségvetésen belül, időben alkotta meg a kívánt outputot. Nagyon fontos az is, hogy ezt a felhasználók hogyan látják, hogyan értelmezik, hiszen ők lesznek azok, akikért az adott projekt létrejött. A jelen tanulmányban vizsgált két megaprojekt kifejezetten a felhasználók megnyerésére összpontosít. A felhasználók, azaz a látogatók lesznek azok, akik a projekteket használni fogják, annak a megtérülését garantálják azáltal, hogy látogatásaik révén bevételt generálnak. Amennyiben a projekt nem nyeri el a végfelhasználók tetszését, nem fogják azt látogatni, ezáltal bevételkiesést fognak okozni a projektnek. Ezért nagyon fontos, hogy minden projekt tervezésénél figyelembe vegyük azokat a felhasználói igényeket és elvárásokat, ami mentén érdeklődésre számot tartóvá válnak azok. Ezt már a projekttervezésnél is világosan kell látni. A tanulmányból levonható konklúziók egyértelműen a tervezés, és a felhasználók fejével való gondolkodásra hívják fel a figyelmet. Nem elég a látványos, és grandiózus, álomnak minősülő terv, annak el kell érnie a felhasználók ingerküszöbét azáltal, hogy az érdeklődésünkre számot tartson. A 21. századi

projektek sikere tehát nemcsak a klasszikus dimenziók mentén mérendő, hanem nagyon fontos a stakeholderek, a felhasználók véleményének a figyelembevétele a projektek sikere, és hosszú távú fenntarthatósága érdekében.

Felhasznált irodalom

- [1] Atkinson, R., Crawford, L., Ward, S. (2006). Fundamental uncertainties in projects and the scope of project management. *International Journal of Project Management*, 24(8), 687-698.
- [2] Project Management Institute (2017). *Project Management Body of Knowledge*, 6th edition, Pennsylvania, USA
- [3] Sharma, A., Lutchman, C. (2006). Scope Definition for Expanding Operating Projects. *AACE International Transactions*.
- [4] Shenhar, A., Dvir, D., Levy, O., Maltz, A.C. (2001). Project success: a multidimensional strategic concept. *Long Range Plan.* 34 (6), pp.699–725.
- [5] Jugdev, K., Muller, R., (2005). A retrospective look at our evolving understanding of project success. *Project Management Journal* 36, pp.19-31.
- [6] Al-Tmeemy, S.M.H.M., Abdul-Rahman, H., Harun, Z., (2011). Future criteria for success of building projects in Malaysia. *International Journal of Project Management* 29(3), pp.337-348
- [7] Baccarini, D., (1999). The logical framework method for defining project success. *Project Management Journal* 30, pp.25-32.
- [8] Lim, C.S., Mohamed, M.Z., (1999). Criteria of project success: an exploratory reexamination. *International Journal of Project Management* 17, pp.243-248.
- [9] Stuckenbruck, L.C., (1986). Who determines project success? *PMI Annual Seminar and Symposium*, Montreal, pp.85-93.
- [10] Silva Susil, G.A.K., Warnakulasooriya, B.N.F. and Arachchige, B.J. (2015), "Critical Success Factors for Construction Projects: A Literature Review" In 12th International Conference on Business Management (ICBM).
- [11] Parfitt, M. K., and Sanvido, V. E. (1993), "Checklist of critical success factors for building projects", *Journal of Management in Engineering*, 9(3), pp.243-249.
- [12] Pinto, J.K. and Slevin, D.P. (1988), "Project success: definitions and measurement techniques", Project Management Institute.
- [13] Chovichien, V. and Nguyen, T.A. (2013), "List of indicators and criteria for evaluating construction project success and their weight assignment", 4th International Conference on Engineering Project and Production.

- [14] Chan, A.P. and Chan, A.P. (2001), “Key performance indicators for measuring construction success”, *Benchmarking: An International Journal*, 11(2), pp.203-221
- [15] Baker, B.N., Murphy, D.C. and Fisher, D. (2008) “Factors affecting project success” *Project Management Handbook*, 2nd ED, pp.902-919.
- [16] Freeman, M. and Beale, P. (1992), “Measuring project success”, *Project Management Institute*.
- [17] Varga, J., Csiszárík- Kocsir, Á. (2017). Women in the Project Management. In: Žaneta, Ilmete; Jānis, Ikstens (szerk.) *Project Management Development - Practice and Perspectives : Sixth International Scientific Conference on Project Management in the Baltic Countries*. Riga, Lettország: University of Latvia (2017) pp. 355-369.
- [18] Varga, J. (2017). A szervezetek versenyképességének alapjai: a vállalati versenyképesség erősítésének lehetőségei. In: Csiszárík-Kocsir, Ágnes (szerk.) *Vállalkozásfejlesztés a XXI. században: VII. tanulmánykötet*. Budapest, Magyarország: Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar (2017) 833 p. pp. 725-743.
- [19] Varga, J., Csiszárík-Kocsir, Á. (2019). Redefining the Role of Project Leader for Achieving a Better Project Result. *PM World Journal* 8: 8 pp. 1-18. 18 p. (2019)
- [20] Saáry, R., Csiszárík-Kocsir, Á., Varga, J. (2021). Examination of the Consumers’ Expectations Regarding Company’s Contribution to Ontological Security. *Sustainability* 13: 17 p. 9987 ,