

Dr. Makula László –Pálfay Antal:

Az úthasználók megelégedettségének felmérése az állami üzemeltetésű autópályákon.
Hagyományos és Internet alapú technológiák alkalmazása.

KÉZIRAT

Javított , ellenőrzött szöveg. 2004.09.23.

Az úthasználók megelégedettségének felmérése az állami üzemeltetésű autópályákon.

Hagyományos és Internet alapú technológiák alkalmazása.

1. Előzmények.

Az Állami Autópálya Kezelő Rt. a magyar gyorsforgalmi úthálózat mintegy háromnegyedének, 446 km autópálya, 43 km autó – és főút, valamint 194 km csomóponti ág és pihenőhely kezelője. A társaság foglalkozik M1, M3, M7, M30, M0, az M5 M0-án belüli szakaszának üzemeltetésével és a gyorsforgalmi úthálózat melletti területek hasznosításával.

Az ÁAK Rt. feladatkörébe tartozik a kezelt gyorsforgalmi úthálózat és műtárgyainak fenntartása és üzemeltetése, matrica értékesítés és a díjellenőrzés (2004. március 12.-től az M5-re is kiterjed), valamint a gyorsforgalmi úthálózat melletti területek hasznosítása is. A jelenlegi hálózat és a 15 éves fejlesztési program keretében megépülő új szakaszok folyamatos és hosszú távra tervezhető feladatokat biztosítanak a mintegy 300 főt foglalkoztató társaságnak.

Fő célkitűzése az RT-nek, hogy a korábbi üzemeltető társaságoktól örökölt különböző állapotú autópálya szakaszokat és eltérő fejlettségű fenntartási, és üzemeltetési feltételeket minél előbb egy szintre hozza, egységes, magas műszaki és szolgáltatási színvonalra emelje.

Az Európai Unió Magyarországon egyik kiemelten fontos feladat az autópálya üzemeltetésben az országos közúthálózat gerincét alkotó autópályák szolgáltatási minőségének vizsgálata, folyamatos fejlesztése. Indokolt megismerni a közlekedők közutakkal azok üzemeltetésével szemben támasztott elvárásait, igényeit. Adatfelvételekkel nyert információk megalapozzák az üzemeltetés stratégiáját az úthasználók szempontjait, preferenciáit alapul véve.

Az Állami Autópálya Kezelő Rt. a fenti megfontolásokat is figyelembe véve 2002-ben komplex adatfelvételt végeztetett el, melyet 2004-ben megismételtetett. A cikk a 2004-es adatfelvétel eredményeit mutatja be a legfontosabb megállapításokkal, valamint röviden összeveti a 2002-es és a 2004-es adatfelvétel eredményeit.

A 2002.évi projekt - helyszíni adatlapos kikérdezés- végrehajtásával egy a közúthasználók megelégedettségének mérésére alkalmas technika került kidolgozásra. Ez alkalmas arra, hogy meghatározott időközönként az adatfelvétel megismételhető legyen. A kapott eredményeken keresztül megfigyelhetők többek között az útüzemeltetési beavatkozások, a fejlesztések hatásai. A kérdezési program végrehajtása, feldolgozása kiértékelése jelentős segítséget nyújt a DÖNTÉSHOZÓNAK, hogy az autópályák üzemeltetését, fenntartását a közlekedésben részt vevők véleménye és preferenciái alapján hatékonyabban tudja elvégezni. Hozzájárul ahhoz, hogy az igényekhez igazított, vagy új szolgáltatásokat vezessen be.

A 2002-es üzemeltetői célkitűzések az alábbiak voltak:

- *Az ügyfélközpontú szolgáltatás színvonalának javítása az úthasználói igények jobb megismerése útján.*
- *A kezelői tevékenység súlypontjának meghatározása, finomítása, az úthasználók preferenciáinak megismerése.*
- *A kommunikációs csatornák és általában a kommunikáció eredményességének felmérése.*
- *A kommunikációs stratégia finomítása az úthasználók véleményének ismeretében.*
- *Széleskörű specifikus adatgyűjtés*
- *A felmérés során felgyűlemlt kiegészítő információk (panaszok, javaslatok, észrevételek hasznosítása.*

A 2002-ben végrehajtott projekt került 2004-ben megismétlésre, melynek a részleteit a következő pontokban tárgyaljuk. A 2002-es adatfelvételről és annak eredményeiről előadások hangzottak el az ORSZÁGOS ÚTÜGYI NAPOK 2003. rendezvényen. (Pálfay Antal :MINŐSÉGELEMZÉS A GYORSFORGALMI UTAKON és Dr. Makula László: Az úthasználók megelégedettségi szintjének mérése az állami üzemeltetésű autópályákon.)

A projekt fővállalkozója 2002-ben és 2004-ben: Kvantitás-Consulting Kft. az adatfelvételeket pedig a Roadtech Kft. bonyolította.

2. Az úthasználók megelégedettsége az állami üzemeltetésű autópályákon.

2.1 A 2002-es vizsgálatok tapasztalatai

Igen fontosnak tartottuk azt a vezérelvet, hogy a Megbízó magas szintű szolgáltatásokat kíván nyújtani az autópályán közlekedőknek, akik „elfogyasztják” ezt a szolgáltatást és érte díjat fizetnek. A 2002-es vizsgálatok tapasztalatai röviden:

A 2002-es adatfelvétel során kiemelkedően nagy volt a válaszadási hajlandóság, ugyanakkor szinte minden autópályán valamilyen forgalomkorlátozás, felújítás-karbantartás folyt, mind a folyópályán, mind pedig váratlanul szembesültünk kijelölt töltőállomás bezárásával karbantartás miatt.

A közlekedőknek kiemelten fontos az autópályák által nyújtott biztonság, ez a kritérium mindennél fontosabb volt. Az adatfelvétel során „megélt” közlekedési szolgáltatásokról differenciáltan, markánsan megoszlottak a vélemények mely összességében és autópályánként is kimutatható.

A 2002-es adatfelvétel szerint az úthasználóknak alapvetően fogalmuk sincs, mire fordítják pontosan az úthasználati díjat. Ez a 2004-s adatfelvételnek ismételtelen egy igen sarkalatos pontja volt.

A mobil kommunikáció a XXI. század nagy kihívása, átalakítja a társadalmi szokásokat, a közlekedési magatartást befolyásolja. A saját mobil készülékének használatától várja az autós elsősorban a segítség megérkezését. Tehát ennek tükrében érdemes felülvizsgálni, hogy az autópályákon nyújtandó bármiféle segítség igénybevételéhez a gépjárművezető a „mobil telefonjához nyúl először”.

2.2 A 2004-re tervezett feladatok.

A 2004-re tervezett elemzés a 2002-ben elvégzett munká tapasztalatait felhasználva kezdődött. Ennek szellemében célszerű a leszűródött tapasztalatokat röviden, összefoglalni. Vastagon kiemeltük azokat a megállapításokat, a közlekedésben részt vevők véleményéből leszűrhető meglátásokat, amit a 2004-es projektben is vizsgáltunk, a kikerdezési programban ismételtelen szerepeltettünk.

Természetesen a legfontosabbnak ítélt kritériumok szerinti adatfelvételi panelek megismétlését az összehasonlíthatóság miatt szükségesnek tartottunk de újakat is illesztettünk be. Ugyanis új, fontos vizsgálati szempontokat is megfogalmazott az ÁAK Rt. A 2002-es adatfelvétel tapasztalatai alapján az autópályákon legnagyobb sűrűségben reprezentáns töltőállomásokon hajtottuk végre az adatfelvételi programot. Figyelembe vettük, hogy 2004-ben az autópálya hálózat bővült mind az M3-on mindpedig az M7-en. Ezek újabb adatfelvételi helyszíneket jelentenek a kérdezési programban.

Az M5-ös autópálya francia tulajdoni részének állami kivásárlása napirenden volt a projekt előkészítése során. Azonban a projekt szerződéskötése idején még nem volt állami tulajdonban így az adatfelvételben nem szerepelt.

2.3 A 2004-es projekt előkészítése.

A 2004-es célkitűzés lényegében megegyezett a 2002-ben végrehajtott feladatával. Az elsődleges célja az úthasználók megelégedettségi szintjének felmérése az állami üzemeltetésű autópályákon az üzemeltetési színvonalának emelése céljából, az úthasználói oldalról történő vizsgálatok, elemzések, értékelések, javaslatok kidolgozása az ÁAK Rt minőségpolitikája számára. Az előkészítésben, az adatfeldolgozásban, a statisztikai elemzésekben, valamint az elektronikus kikerdezési program megalapozásában Dr. Próbáld Ákos szakértő tanácsadóként működött közre

2.3.1 Előkészítés és az adatfelvétel lebonyolítása.

A feladat végrehajtása több részre oszlott. Elsődlegesen meg kell tervezni a kérdőívek 2004-es felépítését, megtartva a 2002-ben kialakított szerkezetet. Ki kellett egészíteni a Megbízó (ÁAK Rt.) új kérdéseivel. Ezt követte magának a kérdezési programnak a lebonyolítása kijelölt helyszíneken. A helyszínek kiválasztásában a korábbi tapasztalatokat hasznosítottuk. Ezek az alábbiak voltak:

-nagy forgalmú autópálya szakaszok mellett is igen kevesen állnak meg a töltőállomásokon tankolni, ezért a szükséges kérdőlap mennyiség nehezen becsülhető,

-a főváros valamint az autópályákhoz szorosan kapcsolódó városok (Pl: Miskolc, Tatabánya) ki/bevezető szakaszain az eredménye adatfelvételre nagyobb esély van, mint különböző folyópálya szakaszokon,

-a tankolási szokások jelentősen változtak az elmúlt években, valamint a töltőállomások száma is mintegy kétszeresére nőtt 5 év alatt,

-más adatfelvételi tapasztalatok alapján sokan a kiinduló vagy az érkezési helyen tankolnak így esély sincs őket az autópályákon megkérdezni,

-az autópályák le/felhajtó ágainál nincs lehetőség megállítós kikérdezésre a forgalom drasztikus feltorlódása, akadályozása miatt.

A kikérdezési program ennek következtében benzinkutakon zajlott, ahol kérdezőbiztosok megkérdezték a gépjárművezetőket a függelékben látható, már hivatkozott kérdőlap szerint. A kérdések körét a Megbízóval többször egyeztetettük, a 2002-es programhoz képest az alábbi új kérdéseket figyelembevételére került sor:

1. A gépjárművezetők érzékelik-e az autópálya ellenőrzést, ha igen mely módját?
2. A gépjárművezetők elfogadhatónak tartják-e a díjszintet az autópályákon? (A gépjárművezetők milyen soknak érzékelik, mennyire engedhetik meg maguknak)
3. Fenntartható-e a matricás rendszer?
4. A díjbevétele felhasználására vonatkozó kérdés maradjon meg a 2002-es adatlap szerint.
5. A gépjárművezetők az autópálya díjfizetés ellenőrzések módját elfogadhatónak tartják-e?
6. A blicceléssel kapcsolatosan mi a gépjárművezetők „meglátása”.
7. A matrica megszerzésének helyszínét, körülményeit milyenek tartják?

Az új igényeknek megfelelően a 2002-ben alkalmazott adatlapot frissítettük, amit ismételtelen át lehetett venni és ajánlott volt alkalmazni azokat természetesen megtartottuk.

Az adatfelvétel időpontjának megválasztását az iskolai szünetek, ünnepnapokra való tekintettel választottuk meg. Az ünnepeket, iskolaszüneteket is figyelembe véve a kikérdezés tervezett időpontja 2004. március 30-31-1; április 6-7-8; 10 napokra volt ütemezve.

A Megbízóval egyeztetve mintegy 5000 db kitöltött adatfelvételi lapot előállítását céloztunk meg a különböző autópályákon.

2.3.2 HAGYOMÁNYOS ADATFELVÉTEL A BENZINKUTAKON

2004. március 30-án, 31-én, és április 1-én, 5-én, 6-án, és 8-án 8-18 óra között az M3 (12 kmsz), M0 (19 kmsz), és M1-M7 (9 kmsz) közös bevezető szakaszán, valamint a BAH- csomópontnál történt az adatfelvétel. 2004. április 8-án az M7 (59 kmsz), M1 (65 kmsz) és az M3 (193 kmsz) helyszíneken hajtottunk végre kikérdezést.

A kérdőív a következő kérdéseket tartalmazta:

1. Milyen rendszerességgel használja ÉPPEN EZT az autópályát ?
2. Jó megoldásnak tartja-e a matricás rendszert ?
3. Hol vásárolna szívesen matricát ?
4. Melyik díjellenőrzési módot tartja kívánatosnak?
5. Önnek mennyit ér a matrica, amit most használ ?
6. Ön szerint mire használják az autópálya díjakat ?
7. Elégedett-e az autópálya forgalombiztonságával ?
8. Ön elégedett-e az autópályák burkolatával ?
9. Ön hogyan vélekedik a bliccelésről az autópályákon ?
10. Hol szokott keresni autópálya információkat ?

A kikérdezést helyszínenként 1-1 fő kérdezőbiztos végezte személyes kikérdezés révén. A kérdezőbiztosok tevékenységét mind a 6 napon ellenőriztük. Az ellenőrzések alkalmával megállapítottuk, hogy munkájukat megbízhatóan végezték. A kérdezőbiztosokról listát vezettünk, és kódszámmal láttuk el őket a kérdőívek utólagos ellenőrizhetősége végett.

3. A 2004-es megelégedettségi vizsgálatok eredményeinek bemutatása

3.1 Alapstatisztikák

Az autópálya használati szokásokat tartalmazó adatlapból értékelhetően mintegy 4850 db állt rendelkezésünkre, mely az összes szintaktikai, szemantikai ellenőrzést, majd a hibajavítást követően az alábbiak szerint oszlott meg:

3.1 táblázat. Kérdőívek százalékos megoszlása autópályánként. 2004.

Kérdőívek száma autópályák és járműfajták szerint, a matrica használók körében

JARMUKAT EGORIA	BC	M0	M1	M3	M7	M1M7	EGYUTT
D1	4,43	31,09	4,73	20,12	18,25	13,95	92,57
D2	0,00	0,89	0,44	1,02	0,35	0,74	3,44
D3	0,00	0,00	0,04	0,33	3,31	0,31	3,99
Összesen	4,43	31,98	5,21	21,47	21,91	15,00	100,00

Kérdőívek száma autópályák és járműfajták szerint, a matricát jogosan nem használók körében

JARMUKAT EGORIA	BC	M0	M1	M3	M7	M1M7	EGYUTT
Nincs matrica	0,00	2,23	0,00	23,28	0,00	74,49	100,00

Kérdőívek száma autópályák és járműfajták szerint összesen.

JARMUKAT EGORIA	BC	M0	M1	M3	M7	M1M7	EGYUTT
Összesen	4	29	5	22	20	21	100

Az összevetés kedvéért a 3.2 táblázatban a 2002-ea adatfelvétel kérdőlapjainak megoszlása látható.

3.2 táblázat. Kérdőívek százalékos megoszlása autópályánként. 2002.

Kérdőívek száma autópályák szerint (%)						
	M0	M1	M3	M7	M1M7	Összesen
	11	16	37	9	28	100

A 3.1 és 3.2 táblázatok azt mutatják, hogy a válaszadási hajlandóság meg van. A kitűzött adatlap számot a rendelkezésre álló „megtervezett felvételi idő alatt el lehetett érni. Ugyanakkor a gépjárművezetők „pillanatnyi hangulata” erősen szóródik autópályánként a válaszadások GYAKORISÁGÁT tekintve. Vagyis a hajlandóság meg van az viszont nehezen becsülhető, hogy a kijelölt adatfelvételi napokon éppen hányan állnak majd a kérdezőbiztosok rendelkezésére. Ilyen megfontolásból választottuk a BAH csomópontot, ahol nagyon sokan tankolnak és döntő részben az M1 / M7 autópályák irányában hajtanak tovább.

3.3 táblázat. A kérdezési program helyszínein a kérdőlapok száma és a forgalom nagyság viszonyítása az M0-hoz

Kérdőívek és forgalmi viszonyítási számok

Viszonyszámok	M0	M1	M3	M7	M1M7
Adatlapok (db)	1478	239	1100	1005	1056
viszonya az M0-hoz	1	0,16	0,74	0,68	0,71
A forgalom					
viszonya az M0-hoz	1	0,83	1,83	0,75	2,93
Forgalom(j/nap)	31358	25904	57489	38250	91827

A fenti 3.3 táblázatban azt foglaltuk össze, hogy az egyes helyszíneken gyűjtött adatlapok számossága valamint abban a keresztmetszetben a Megbízótól kapott hurokdetektoros adatok alapján mekkora forgalom nagyság bonyolódott. Viszonyítási alapként az M0 adatit tekintettük 1-nek. (Természetesen lehet más viszonyítási alapot is képezni.) A táblázat ráirányítja arra a figyelmet, hogy az autópályákon haladó forgalom alapján nem lehet kellő biztonsággal a szükséges mintát megtervezni. Ugyanis szükség lenne az előre történő mintatervezéshez a töltőállomások gépjármű forgalmának ismeretére.

4. A vizsgálatok eredményeinek bemutatása.

Az adatfeldolgozás eredményeinek bemutatása a következő oldalakon látható különböző kördiagramok alkalmazásával. (Az adatfeldolgozást a DATAPIKE – Consulting Kft végezte.) Az egyes diagramok az autópályákra külön-külön mutatja be a kérdezési program kérdéseire adott válaszok százalékos megoszlását. Célszerűnek tűnt a lényeglátás miatt, ha az autópályák összesített adataira koncentrálunk a grafikus ábrázolásokat illetően.

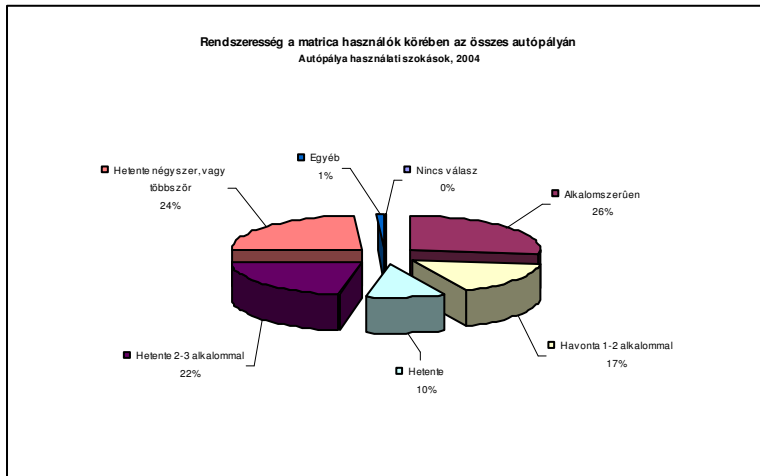
A feldolgozott eredményeket alapvetően két csoportba soroltuk. Nevezetesen a „matricát jogosan használók köre” (első csoport) akik azokat az autópályákat használják akik valamelyik autópályán valóban matricával közlekedtek és a kódlapokon ez értelemszerűen ki is volt töltve. A másik csoportba soroltuk „a matricával nem rendelkező jogos használókat” (második csoport) akik az autópályák olyan szakaszait használják ahol a díjmentes szakaszokon számukra nincs díjfizetési kötelezettség. Ugyanis a városokat elkerülő díjmentes szakaszokon különösen Budapest környékén igen jelentős az un. agglomerációs forgalom amelynek mértékéről igazán nem sokat tudni. Ez közlekedő csoport valójában rövid távú utazásokat bonyolít le a díjmentes szakaszokon. Úgy gondoltuk, hogy véleményük különbözhet az első csoportba soroltakéhoz képes, sőt szignifikáns eltérés is lehetséges.

Az első csoportba soroltak az autópályákat döntően nagyobb távolságok megtételére használják és ebből fakad, hogy az autópályák által nyújtott szolgáltatásokat is „hosszabb ideig, hosszabb távon élvezik”.

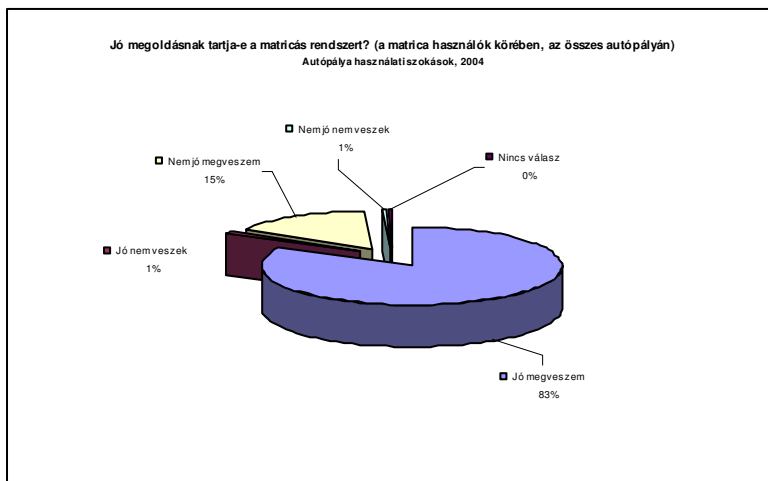
Célszerű a figyelmet ráirányítani arra, hogy a városok környékén bonyolódó az autópályák díjmentes szakaszait élvező közlekedőket külön célcsoportnak lehet tekinteni. Az autópályák építés kapcsán több olyan autópályák (gyorsforgalmi) útszakasz is átadásra kerül a következő években ahol nagyvárosok, megyeszékhelyek elkerülő

részeire a szolgáltatásokat illetően különösen lehet (kell) figyelembe venni. (Miskolc, Szolnok, Debrecen, Nyíregyháza, Pécs, Veszprém, Dunaújváros stb.)

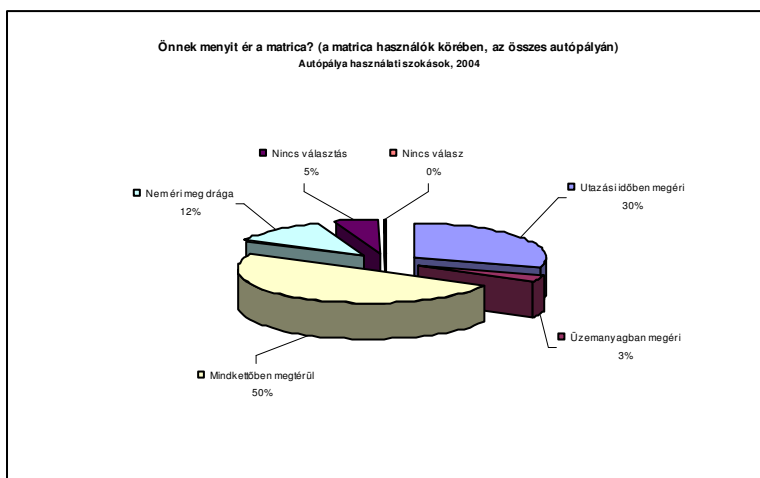
1. kérdés.



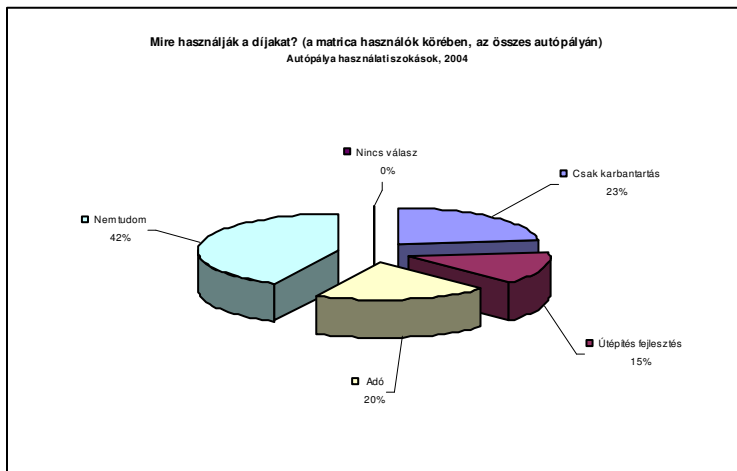
2. kérdés



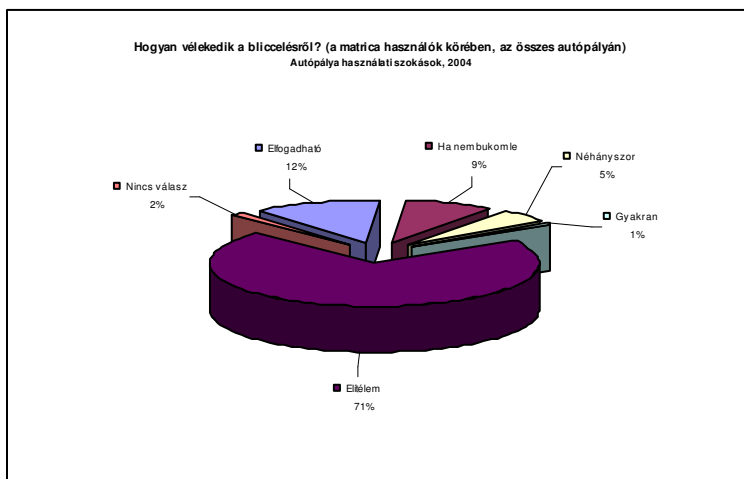
5.kérdés



6. kérdés



9. kérdés



5. A megelégedettségi vizsgálatok eredményeinek értékelése.

Fontos megemlíteni amire egyébként már korábban utaltunk, hogy két fő csoportba foglaltuk a feldolgozott adatokat, nevezetesen az autópályán matricával és matrica nélkül közlekedőkre. Ez utóbbi a díjfizetés nélküli szakaszok igénybevételét tartalmazza az úthasználók részéről. Ugyanis az volt az előzetes feltevésünk, hogy egyes kérdések megítélésében feltehetően szignifikáns eltérés lesz a két csoport között. Ugyanakkor más kérdésekben pedig szoros lesz a vélemény azonosság.

A következő oldalakon ezen szempontok figyelembevételével értékeljük a kapott eredményeket. Ugyanakkor megkíséreljük a 2002-es „Az úthasználók megelégedettségi szintjének mérése az állami üzemeltetésű autópályákon. Budapest, 2002. 11. 18.” c. összefoglaló és a most elkészült 2004-es adatfelvétel eredményeiből az azonos kérdésekre adott válaszokat összevetni, ami a véleményalkotás stabilitását, avagy változását mutathatja.

5/1 táblázat A használat rendszerességének gyakorisága 2004.

Milyen rendszerességgel használja ezt az autópályát? - kérdésre adott válaszok megoszlása (%)											
Rendszeresség	a matrica használók körében							a díjmentes szakaszon közlekedők			
	BAH csomópont	M0	M1	M3	M7	M1-M7	Összes autópálya	M0	M3	M1-M7	Összes autópálya
Nincs válasz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,10	0,58	0,11	0,00	0,00	6,25	4,66
Alkalomszerűen	18,23	29,04	30,54	21,22	25,29	30,67	26,49	27,27	59,13	22,55	31,17
Havonta 1-2 alkalommal	15,27	9,13	18,41	19,19	23,83	17,15	16,57	9,09	10,43	6,25	7,29
Hetente	8,87	3,68	8,37	9,04	15,82	14,24	9,61	0,00	8,70	8,15	8,10
Hetente 2-3 alkalommal	20,69	16,09	25,10	33,71	20,02	21,37	22,28	18,18	2,61	17,12	13,77
Hetente négyszer, vagy többször	34,98	41,85	17,57	14,92	13,09	14,24	24,11	45,45	1,74	38,86	30,36
Egyéb	1,97	0,20	0,00	1,93	1,86	1,74	0,83	0,00	17,39	0,82	4,66
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

5/2 táblázat a Használat rendszeressége 2002.

ÖSSZES Rendszeresség	Használati rendszeressége						
	M0	M1	M3	M7	M1-M7	Összes autópálya	
Nincs válasz	0,00	0,31	1,70	0,00	0,61	0,85	
11 Alkalomszerűen	13,18	16,23	17,61	18,18	22,13	18,23	
12 Havonta 1-2 alkalommal	14,32	19,63	17,94	14,88	13,76	16,39	
13 Hetente	20,45	17,47	21,53	24,52	25,00	22,00	
14 Hetente 2-3 alkalommal	20,45	22,26	15,46	18,73	14,11	16,97	
15 Hetente négyszer, vagy többször	28,86	19,17	18,59	17,63	20,47	20,21	
16 Egyéb	2,73	4,95	7,18	6,06	3,92	5,35	
Összesen	100	100	100	100	100	100	

Az 5/2 táblázat a 2004-es és a 2002-es adatfelvételből az autópályák használatának rendszerességére vonatkozó válaszok megoszlását mutatja be. Amennyiben az összesen adatokra koncentrálunk jól látható két markánsan elkülönülő csoport. Nevezetesen az autópályákat rendszeresen használók valamint az alkalomszerűen közlekedők csoportja.

A két időpont közötti adatokban nincs szignifikáns eltérés ami a közlekedési szokások viszonylagos stabilitására utal. Tehát jól érzékelhető, hogy az autópályát rendszeresen használók köre stabilnak tűnik a munkahelyi, valamint a szabadidő forgalomban. Ugyanakkor teljes mértékben megjelenik az a társadalmi igény visszatükröződés, amely a rövidebb idejű matrica bevezetéséhez kapcsolódott. Ugyanis a másik markáns autópálya használó csoport az alkalomszerűen közlekedők. Ezen fogyasztói kör számára lassan kéréldőtt intézkedéssel a közlekedési kormányzat bevezette a 4 napos matricát. A 2002. és 2004. adatok között jellemző

eltérés nem tapasztalható. Megkockáztatható az a feltevés, hogy az alkalmoszerűen közlekedők igen díj érzékenyek (lásd egyébként az M5-os kapcsán folyamatosan napirenden lévő „nyomásra” a díjcsökkentés miatt, ami a matrica bevezetésével megoldódni látszik az autópályán közlekedők számára.)

Úgy tűnik, hogy a döntéshozóknak tisztában kell lenniük azzal: az autópályán közlekedő hazai gépjármű vezetők számára a közvélemény az alacsonyabb díjszintet fogalmazza meg.

A matricás rendszer megítélése érdekében feltett kérdés válaszainak megoszlása (2. Kérdés) egyértelművé teszi: a megkérdezettek jó megoldásnak tartják, megveszik. Mind a matricával nem rendelkező az autópályát jogosan használók, mind pedig a matricás gépjármű vezetők.

A 3.kérdésre adott válasz egyértelműen a töltőállomásokon történő matrica értékesítést részesíti előnyben minden más forgalmazási megoldásnál. Talán érdemes megfontolni a bevásárló központokban való forgalmazás lehetőségét. Ez új elem az autópályát használók igényoldaláról, még ha a 8% nem tűnik soknak. Vegyük figyelembe azonban, hogy egy-egy a bevásárlóközpontokban naponta több tízezer ember (egy nagyobb Békéscsaba lakónépességét elérő nagyságrend) fordul meg. Látens igényük a felvétel szerint megfogalmazódott.

A forgalmazás feltételeinek megteremtésével ez a 8% feltehetően a duplájára nő vagy még azt is meghaladja. Ne feledjük a 4 napos matrica sikerét és annak fontosságát a hét végi forgalomban. A hét végi bevásárlás mellett a matrica egyidejű megvásárlása jogos igénynek látszik. Mindezt alátámasztja.

A díjellenőrzés módjának megítélése a 4. Kérdésre adott válaszok ábráján szerepel. A rendszeres videós ellenőrzés mellett 51%-ban voksoltak, míg az alkalmoszerűen a lehajtóknál történő vizsgálatot 22%-ban választották. A válaszok arra engednek következtetni, hogy a gépjármű vezetők – érthető módon – a megállítási ellenőrzést „macerásnak” tartják. Természetes reakció ez, amikor az esetleges hiányosságok kiderülhetnek, a büntetés is azonnal fenyegethet. Összefüggés van a díjellenőrzés és a 9.kérdésre adott válaszok között, mely a bliccelésről szól. Ha a 9. Kérdésre adott válaszokat figyelmesen tanulmányozzuk, akkor jól látszik morálisan a matrica tulajdonosok döntő része elítéli a bliccelést, sőt a matricával nem rendelkezőknek is majdnem hasonló részarányú a véleménye. Amennyiben az autópályán közlekedőket „felnöttnek” tekintjük akkor a videós ellenőrzés az egyéb módszerekhez képest preferált megoldás.

Az 5. Kérdés tartalmi kialakításánál többször és több változatban dolgoztuk ki az ajánlott kérdéseket. Megkíséreltünk valami féle relatív viszonyításban gondolkodni. Ugyanis az autópályán közlekedők a társadalmi, gazdasági élet legkülönbözőbb szereplői igen eltérő jövedelmi valamint értékviszonyokkal.

Az 5.kérdésre adott válaszok %-os megoszlását az ábra szerint több megközelítésben célszerű értelmezni. Ezek természetesen csak a mintából levont következtetések. Vegyük azonban figyelembe, hogy a válaszadók „alapvetően” konzisztensek, a kérdésekre adott válaszok között egyesek tartalmukban összefüggenek „belső magyarázatként” szerepelnek. Az „Önök mennyit ér a matrica” kérdés kapcsán 30%-ban úgy vélekedtek, hogy utazási időben megtérül a gyorsabb eljutás miatt. Az időben és üzemanyagban is megtérül – vagyis mindkettőben – 50%-ot képviselt. Ez lehet akár a félig vízzel töltött pohár esete is. A pohár félig tele avagy félig üres?

Feltehető a kérdés, hogy valóban akkora-e az időmegtakarítás fontossága / szerepe a magyar autópályákon a magyar közlekedők számára mint az feltételezzük? Vajon mekkora lenne ez az 50% ha a meglévő autópályákkal (M1, M3, M5) közvetlenül párhuzamosan haladó főutakon nem lennének annyira kedvezőtlenek a forgalomlebonyolódás körülményei (kevés 4 sávós útszakasz, rengeteg átkelési szakasz, alacsony menetsebesség a magas teherforgalom miatt stb). A tervezett M4, M6 autópályák is hasonló „sorsúak”. Úgy gondoljuk az 5 .kérdésre adott válaszok érzékelhető módon összefüggnek a használati gyakoriságban az alkalmoszerűen autópályát használók magas arányával, az útdíjat évek óta változatlanul soknak tartók stabilan magas százalékával.

A minta adatainak alapján összegezve: az autópályákon jelentkező időmegtakarítás kisebb súlyú a használók szemében mint a közlekedési szakemberek vélekedése, értéke kényszerűen magasabb a közlekedési alternatíva hiányában.

Az autópálya díjak felhasználására vonatkozó válaszok szinte alig különböznek a 2002-ben elvégzett felvétel válaszaitól! A lényeg, az autópályán közlekedőknek érdemben fogalmuk sincs (42% illetve 55%) arról mire használják az útdíjat.

Az autópályák kedvező forgalombiztonsági megítélése **stabil értékrendet** mutat az úthasználók körében. Ezt megerősítik a mostani felvétel feldolgozott adata is. Az IGEN és a NAGYON válaszok a 7. Kérdés szerint 63% (50%+13%) és 71% (51%+20%) igen magas értékek.

Tehát igazolódott az előzetes feltevés „ a biztonságos autópálya” stabil értéket jelent az úthasználók fejében.

Célszerű azonban nem elmenni a részben elégedett válaszok mintegy ¼-es arányával mely 2002-ben is megegyező volt. E mögött feltehetően néhány az autópályán bekövetkező igen súlyos többnyire halálos baleset kapcsán a hatásvadász média kommunikáció miatt alakul ki ez a vélemény az úthasználóban. Megfontolandó ezen hatások kompenzálása.

Az autópályák burkolatának megelégedettségére adott válaszok **döntően pozitívak** a matricát használók körében. Ami figyelemfelhívó, hogy a nehéz tehergépjármű forgalom miatt keletkezett **nyomvályukkal** azonban az úthasználók 28 %-a **a részben elégett** választ jelölte meg. Ez a kérdés nem szerepelt a 2002-es adatfelvételben így példaként nincs összehasonlítási lehetőségünk.

Az útdíjak várható alakulásának szempontjából nem elhanyagolható a bliccelők száma, aránya. Ezért került bele ez a kérdés a 2004-es programba. Nyilván egy ilyen típusú kérdés megalkotásakor óvatosan kell eljárni, hiszen a válaszadó feltehetően saját magára vonatkozóan „terhelő” választ nem fog adni. A bliccelést megkíséreltük erkölcsi kategóriaként értelmezni és ilyen szemléletben a kérdést – sok vita után – kialakítani. A 9. Kérdésre adott válaszokat reprezentáló kör diagrammban szerepeltettük a matricát jogosan és jogosan nem használó két csoport elkülönített válaszait. Ezt azért tartottuk fontosnak megtenni, mivel igen tanulságos lehet a bliccelés megítélése azok szemszögéből akik jogosan közlekednek matrica nélkül az autópályán. Ugyanis nekik „nem kell bliccelni” a térítésmentes szakaszokon. Akkor természetesen más a helyzet, ha díjfizető szakaszt kell igénybe venniük.

Forrásmunkák

1. Az úthasználók megelégedettségi szintjének mérése az állami üzemeltetésű autópályákon. 2002. (Kvantitás-Consulting Kft.)
2. Az úthasználók megelégedettségi szintjének felmérése az állami üzemeltetésű autópályákon.2004. (Kvantitás-Consulting Kft.)
3. Dr. Kindler J.- Dr. Papp O. : Komplex rendszerek vizsgálata. Műszaki könyvkiadó Bp. 1977.

A szerzők adatai:

Dr. Makula László

- okl. közlekedésépítő mérnök, BME, ügyvezető igazgató Kvantitás - Consulting Kft.
- Cím: 1023. Budapest, Harcsa u. 2.
- Telefon: 336 1048

Pálfay Antal

- okl. közlekedésépítő mérnök, BME, műszaki-vezérigazgató helyettes, ÁAK Rt. .
- Cím: 1036. Budapest, Lajos u. 74-76.
- Telefon: 436 8271