

A közösségi közlekedés hatása a turisztikai élményre¹

The impact of public transportation on the tourist experience

Szerzők: Fónai Kende András² – Sipos Erika³

A kutatás célkitűzése annak feltárása, hogy a Budapestre látogató külföldi turisták turisztikai élményét hogyan befolyásolja a budapesti közösségi közlekedés használata. A megszokott közlekedési módok (például autóbusz, villamos) mellett a kutatás külön figyelmet fordít a különlegesebb közlekedési eszközökre (például fogaskerekű, sikló, libegő), valamint vizsgálja a közelmúltban bevezetett fejlesztéseket is. Felméri, mennyire voltak elégedettek a turisták a szolgáltatással, érte-e őket bármilyen negatív élmény, hogyan befolyásolták a városról alkotott képüket a közösségi közlekedés során szerzett tapasztalatok. Az elméleti háttér elemzések a kutatás vizsgálja a közösségi közlekedés és a turisztikai élmény szerepét, illetve rövid nemzetközi kitekintést tesz a külföldi különleges közlekedési eszközök terén. Az eredmények ismeretében lehetőség nyílik javaslatok és prioritások megfogalmazására a közösségi közlekedés jövőbeni, turisztikai szempontú fejlesztéséhez.

The aim of this research is to reveal how the use of public transport influenced the experience of foreign tourists visiting Budapest. In addition to the usual modes of transport (e.g. bus, tram), the research pays special attention to more special means of transport (e.g. cogwheel railway, funicular, chairlift), and also examines recently introduced developments. It assesses how satisfied the tourists were with the service, whether they had any negative experiences and how their perception of the city was influenced by these experiences. When analyzing the theoretical background, it examines the role of public transport and the tourist experience. It also provides a brief international overview of special means of transport abroad. The results make it possible to formulate proposals and priorities for the future development of public transport from a touristic perspective.

Kulcsszavak: Budapest, közlekedés, közösségi közlekedés, turisztikai élmény.

Keywords: Budapest, transport, public transport, tourist experience.

1. Bevezetés

Ha utazásról van szó, a turisták egyik legnagyobb motivációja az élményszerzés. Minden turisztikai desztinációnak alapvető érdeke, hogy az oda látogató turisták pozitív élményekkel távozzanak, hiszen így nagyobb az esély arra, hogy később visszatérnek vagy látogatásra ösztönzik barátaikat, ismerőseiket.

A turisztikai élmény nemcsak abból áll, hogy milyen szálláshelyen szálltak meg, vagy milyen vendéglátóhelyen étkeztek a turisták, hanem abból is, hogy milyen volt ezen helyszínek közötti mobi-

litásuk. Ennek ellenére a köztudatban a közösségi közlekedés leginkább a helyi igényeket hivatott kielégíteni, és ritkán tekintünk rá turisztikai szempontból. Pedig a turisták többségét érinti, ráadásul a szolgáltató nem is választható vagy módosítható, mint egy szálláshely vagy vendéglátóhely esetén.

Jelen kutatás hozzájárul ahhoz, hogy több információhoz jussunk arról, hogy a budapesti közösségi közlekedés hogyan hat az oda látogató turisták turisztikai élményére.

2. Elméleti háttér

2.1. A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉS FOGALMA

A közösségi közlekedés (vagy másképpen tömegközlekedés, közforgalmú közlekedés, kollektív közlekedés) rendszerébe tartozik minden olyan közle-

¹ 36. OTDK Közgazdaságtudományi Szekció, Turizmus - Trendek II. tagozat, II. helyezett. OTDK dolgozat címe: *A közösségi közlekedés hatása a turisztikai élményre*. Témavezető: Sipos Erika

² egyetemi hallgató, Budapesti Gazdasági Egyetem, fonaik@gmail.com

³ mestertanár, Budapesti Gazdasági Egyetem, sipos.erika@uni-bge.hu

kedési mód, amely az utazási feltételek betartása mellett bárki számára elérhető, és ütemezett menetrend szerint közlekedik. Ilyenek lehetnek például az autóbuszok, villamosok, trolibuszok, metrók, vonatok vagy hajók. A közösségi közlekedési rendszerek a városi területeken a legelterjedtebbek, és leggyakrabban állami vagy önkormányzati forrásból működnek (UNIVERSITY OF WISCONSIN POPULATION HEALTH INSTITUTE 2017). A kutatás során is ezt az általánosan elfogadott és elterjedt definíciót értjük a közösségi közlekedés fogalma alatt.

A definícióból következően beszélhetünk még úgynevezett egyéni vagy privát közlekedési módokról, amelyek vagy nem érhetőek el a nagyközönség számára, vagy nem ütemezett menetrend szerint közlekednek (például egyéni autózás, kerékpározás). Egyes szakirodalmak megkülönböztetnek még úgynevezett *paratransit* közlekedési módokat is, amelyek a közösségi közlekedés kiegészítésének tekinthetők. Ezek közé azok a közlekedési módok tartoznak, amelyek rugalmas útvonallal, menetrenddel és/vagy díjszabással rendelkeznek (LOO 2009). Jellemzően ide sorolhatóak a taxik, valamint az autó-, roller- és kerékpármegosztó-szolgáltatások.

2.2. A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉS SZEREPE MAGYARORSZÁGON

Magyarországon a személyszállítás teljesítménye 2020-ban a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) adatai szerint 82 milliárd utaskilométer volt (utaskilométer: egy utas egy kilométerre történő elszállítása). Ez az érték a járványhelyzet miatt 2019-hez képest 12%-kal alacsonyabb, a 2000. évi értékhez képest viszont 10%-kal magasabb. A KSH adatai szerint 2019-ben hazánkban a vasúti forgalom aránya a személyszállításban 8,3% volt, ami szinte megegyezik az Európai Unió 28 tagországa (EU28) összesített adatainak átlagával. A tagállamok között Ausztria 13%-os és Hollandia 11%-os értéke volt a két legmagasabb arány. A buszközlekedés aránya a személyszállításban Magyarországon 20,1% volt 2019-ben, ami az EU-átlag 2,4-szerese (KSH 2021).

A közösségi közlekedés szempontjából sajnálatos módon hazánkban 2000 és 2019 között a személygépjármű-forgalom részaránya a belföldi személyszállításban 10 százalékponttal (62%-ról 72%-ra) emelkedett. Bár a KSH adatai szerint ez az érték még így is elmaradt az EU28 átlagától (83%), megjegyzendő, hogy a személygépkocsik számának növekedése a hagyományos közösségi közlekedési eszközök utasszámát csökkenti (FÜLÖP et al. 2006).

A Magyar Kormány által 2021-ben elfogadott Budapesti Agglomerációs Vasúti Stratégia megállapítása szerint a budapesti agglomerációból a legtöbb ingázó autóval érkezik, súlyosan rontva ezzel a város életminőségét. Az agglomerációból beáramló autók teszik meg a budapesti utakon autóval megtett kilométerek felét, miközben naponta átlagosan 37 percet töltenek dugóban állva. Az elővárosokban 10 év alatt 36%-kal nőtt a gépjárműállomány, illetve Budapesten és Pest megyében 2019-ben 261 ezerrel több autó közlekedett, mint 2010-ben. Budapesten a légszennyezettség legfőbb okozója a közlekedés, ami számtalan betegséget okoz, és évente közel 300 milliárd forint egészségügyi költségért felelős (BUDAPEST FEJLESZTÉSI KÖZPONT 2021).

2.3. A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉS SZEREPE BUDAPESTEN

A főváros közlekedésének irányítója a 2010-ben alapított Budapesti Közlekedési Központ (BKK). A BKK járatai egy év alatt több, mint 1,5 milliárd utast szállítanak. Naponta 2200 jármű szolgálja ki a város 5600 megállóhelyét, melyeken egy nap alatt körülbelül 4,2 milliószor szállnak fel utasok. A fővárosban nagyságrendileg 1500 autóbusz, 140 trolibusz, 600 villamos és csaknem 100 metrószerelevény áll az utasok rendelkezésére (BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. s.a.).

Budapest közlekedésfejlesztését 2030-ig a Budapesti Mobilitási Terv (BMT) határozza meg, amit a Fővárosi Közgyűlés 2019-ben fogadott el. A BMT által meghatározott célok elérése esetén a közlekedési munkamegosztás (az úgynevezett *modal split*) tekintetében a közösségi közlekedés részaránya 45%-ról 50%-ra, a személygépjármű részaránya 42%-ról 30%-ra, a gyaloglás részaránya 11%-ról 15%-ra, a kerékpározás részaránya pedig 2%-ról 5%-ra fog változni a megtett utaskilométer százalékában kifejezve (BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. 2020).

A budapesti közösségi közlekedés számos különleges, turisztikai szempontból is értékelhető járművel és szolgáltatással rendelkezik. A BKK weboldalán külön aloldalon listázza azokat az elemeket, amelyek a külföldi turisták érdeklődését felkelthetik, valamint ezeket feltünteti a rendszeresen megjelenő *Your practical guide to Budapest public transport* című kiadványában is, amelyben a városba látogató turistáknak nyújt gyakorlati tanácsokat a fővárosi közösségi közlekedés használatával kapcsolatban (BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. 2022a). A kutatás során használt kérdőívbe ezen kiadvány ajánlásait figyelembe véve kerültek bele a különleges, turisztikai szem-

pontból értékelhető közlekedési eszközök és viszonylatok.

2.4. KÜLÖNLEGES KÖZLEKEDÉSI ELEMEK BUDAPESTEN ÉS KÜLFÖLDÖN

A BKK kiadványa alapján a kutatás során különleges elemnek számított az M1-es metró (UNESCO Világörökség része), a Budavári Sikló (UNESCO Világörökség része), a Zugligeti Libegő, a Budapesti Körjárat nevű hajójárat, a fogaskerekű vasút, a nosztalgia villamosok, a városnéző villamos a 19-es vonalon, a 2-es villamos (a világ egyik legszebb villamosvonala), a 100E repülőtéri gyorsjárat és a MOL Bubi közbringarendszer.

Nemzetközi szinten a különleges közlekedési elemek között példaként említhető a Wupper folyó felett haladó wuppertali függővasút, a nyitott tetővel és sörccsappal rendelkező prágai városnéző villamos, a festői alpesi tájakon haladó Bernina Express vasútvonal, a klasszikus piros emeletes buszok Londonban, vagy a privát rendezvényekre cateringgel is kibérelhető emeletes villamosok Hongkongban.

2.5. A KÖZLEKEDÉS ÉS A TURISZTIKAI ÉLMÉNY KAPCSOLATA

Ahogy arra THOMPSON és SCHOFIELD (2007) is rávilágítottak tanulmányukban, a közlekedést olyan másodlagos desztinációs jellemzőként azonosíthatjuk, amely a desztináció általános turisztikai termékének egyik kulcselemként hozzájárul a desztináció vonzerejének növeléséhez. A városok által nyújtott turisztikai termék tehát egy sor áruból és szolgáltatásból tevődik össze, amelyek egyike a közlekedés, és amelyek együttesen alkotják a látogatói (turisztikai) élményt. Amennyiben a városi turizmustervezés célja, hogy elősegítse a turizmus előnyeinek nagyobb szétszóródását, akkor abban a közlekedési hálózat szerepe kritikus jelentőségű lehet. Ezzel összhangban Parahoo és társai is megállapítják, hogy a nagyvárosokba látogató turisták a kényelmüket meghatározó alapvető tényezőként tekintenek a mobilitásra (PARAHOO et al. 2014). A szerzők a turisták elégedettségét javasolják vizsgálni, mivel ez a változó jól szemlélteti a turisták közlekedési szolgáltatással kapcsolatos érzéseit. A turisták általános elégedettségének elérése fontos cél, amiben szerepet játszik a turisták mobilitása is az adott desztinációban. A turisztikai ágazaton belül azért az egyik fő szempont a pozitív turisztikai élmény elérése, mert a termékek vagy szolgáltatások ismételt megvásárlása által az elégedettség pozitív hatással van a profitabilitásra.

QUAN és WANG (2004) szerint a turisztikai élmény két dimenzióból áll, egyrészt a meghatározó csúcseredmény dimenziójából, másrészt a támogató élményelemek dimenziójából. Az előbbi elsősorban a turizmus fő motivációit jelentő attrakciókra vonatkozik. Ezzel szemben az utóbbi főként az utazás során felmerülő alapvető fogyasztói szükségletek – például étkezés, alvás és közlekedés – tapasztalataira vonatkozik, amelyek nem a turizmus fő motivációi. Megállapítják, hogy ezen két dimenzió megkülönböztetése fontos a jobb megértésükhöz. Véleményük szerint a teljes turisztikai élmény nem alapozható kizárólag a támogató élményelemekre. Amennyiben a fő motivációt jelentő attrakciók csalódást okoznak, az így keltett hiányt és negatív érzést még a magas minőségű támogató elemek (például a közlekedés) sem tudják kompenzálni. Ugyanakkor a megfelelő támogató elemek hiánya szintén ronthatja a teljes turisztikai élményt, még akkor is, ha a fő motivációt jelentő attrakciók kielégítőek voltak. A támogató elemek minősége tehát önmagában nem jelent nagymértékű meglepetést, hiányuk viszont elégedetlenséghez vezethet. Ezért a turisztikai élmény teljes minősége e dimenziók kölcsönös támogatásán és megerősítésén alapul.

3. Módszertan

A primer kutatás alapjául 250 fő Budapestre látogató külföldi turista válaszaival szolgáltunk, akik szinte mindannyian személyesen, szóban kerültek megkérdezésre. Az így előállt adatok megértését a statisztikai elemzés mellett turisztikai és közlekedési szakemberekkel készült interjúk is segítik.

A kvantitatív módszernek számító kérdőív megkérdezéssel nagyobb mennyiségű adat is könnyen gyűjthető és kezelhető. Egy online kérdőív ugyanakkor jóval személytelenebb, és ezért talán a válaszadók kevésbé nyitottak a teljes véleményük kifejtésére, holott a kutatásnak és a kérdőívnek ez lényegi eleme. A vélemény kifejtését megkönnyíti, ha azt a válaszadók szóban közölhetik, és nem kell legépelniük. A kutatás célcsoportjába tartozó szegmenst meglehetősen nehéz online elérni, hiszen olyan válaszadókra volt szükség, akik külföldi turisták, jártak Budapesten, és használták a közösségi közlekedést.

Éppen ezért a válaszadó 250 fő szinte kizárólag személyesen, szóban került megkérdezésre a kérdőív segítségével. Ha valaki esetleg nem tudott vagy nem akart személyesen válaszolni, akkor egy QR-kódos kártyát kapott, amin keresztül lehetősége volt a kérdőívet utólag, online kitölteni. A válaszadók főként a repülőtér fele közlekedő 100E buszjárat utasai közül kerültek ki. Itt volt

lehetőség a leghatékonyabban elérni a célszegenst, mivel ezen a járaton jellemzően külföldi turisták utaznak, akik látogatásuk végén járnak és rendelkeznek tapasztalattal a közösségi közlekedés terén, hiszen épp annak egyik szolgáltatását veszik igénybe.

Végül összesen 250 fő vett részt a felmérésben, 92%-uk (229 fő) személyesen, szóban válaszolt a kérdőívre, míg 8%-uk (21 fő) online töltötte ki. A kérdőív a személyes megkérdezés és az online kitöltés esetén is ugyanazokat a kérdéseket tartalmazta, így a kétféle módon érkezett adatok összesítve kezelhetőek. Az adatgyűjtés 2022. július közepén indult és 3 hónappal később, október közepén fejeződött be. Ez idő alatt összesen 20 napon történt adatgyűjtés: júliusban 8 napon, augusztusban 7 napon, szeptemberben 4 napon, októberben pedig 1 napon.

A kérdőív angol nyelvű volt, ennek megfelelően a megkérdezések is angolul történtek. A kérdőívre bárki válaszolhatott, aki külföldi turista, a megkérdezés pillanatában vagy azt megelőzően járt Budapesten, és igénybe vette a közösségi közlekedést, melynek definícióját az egyértelműség kedvéért a kérdőív tartalmazta. A kutatás célcsoportjába nem tartoztak bele a belföldi turisták, mivel – ahogy azt THOMPSON és SCHOFIELD (2007) is megerősítik – a belföldi turisták a helyi felhasználókhöz nagy mértékben hasonlóan érzékelnek a közösségi közlekedési rendszer tulajdonságait, nincsenek nyelvi akadályaik, és az ő lakóköznyezetükben lévő közlekedési rendszer nagyobb hasonlóságot mutathat a budapestivel, mint egy külföldivel.

4. Eredmények

4.1. ELÉGEDETTSÉG A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSSSEL ÉS BUDAPESTTEL

A válaszadók 7 fokozatú Likert-skálán értékelhették a közösségi közlekedést különböző szempontok alapján. Ezek mind kötelezően megválaszolható kérdések voltak, így mindegyikre 250 válasz érkezett. A skálán az 1-es érték a legalacsonyabb pontszámot jelentette, ilyenkor az állítást egyáltalán nem érezte magára nézve igaznak a válaszadó, míg a legmagasabb pontszámot a 7-es érték jelentette, vagyis a válaszadó az állítást magára nézve teljes mértékben igaznak érezte.

A közösségi közlekedéssel való általános elégedettséget vizsgáló kérdés pontszámainak átlaga 6,2 pont. A szolgáltatás ár-érték arányával való elégedettség hasonlóan magas, 6,23-as átlaggal rendelkezik. A szükséges információkhoz való hozzáférés átlagpontszáma 5,98 pont, míg a szolgáltatás

biztonságossága 6,33-as átlagot adott. A módszer mindegyik kérdés esetén 7 pont. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a megkérdezettek elégedettsége a közösségi közlekedéssel magasnak mondható a különböző szempontok esetében.

A közösségi közlekedéshez hasonló módon a válaszadók a Budapesttel mint turisztikai desztinációval való elégedettségüket is 7 fokozatú Likert-skálán értékelték. A Budapesttel való általános elégedettséget vizsgáló kérdésre adott átlagpontszám 6,54 pont. Arra a kérdésre, hogy mennyire ajánlaná Budapest meglátogatását barátainak, a beérkezett válaszok átlagpontszáma 6,63 pont. A módszer mindkét kérdés esetén 7 pont. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a megkérdezettek elégedettsége Budapesttel magasnak mondható, és szívesen ajánlaná turisztikai desztinációként a barátaiknak is.

4.2. SZABADSZÖVEGES POZITÍV ÉS NEGATÍV VÉLEMÉNYEK A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSRŐL

A közösségi közlekedéssel kapcsolatos pozitív szabadszöveges véleményt 177 válaszadó fogalmazott meg. A leggyakrabban előforduló kulcsszavak a *járatsűrűség* és az *árzás* lettek 42-42 előfordulással, majd a *gyorsaság* és az *általános elégedettség* 23 és 22 előfordulással. Kiemelésre érdemesek még a *pontoság* és *tisztaság* kulcsszavak 18 és 17 előfordulással.

A közösségi közlekedéssel kapcsolatos negatív szabadszöveges véleményt a pozitívhoz képest kevesebb, 104 válaszadó fogalmazott meg. Közülük 32-en jeleztek problémát a jegyek megvásárlásával és/vagy felhasználásával kapcsolatban. A különböző ideillő kulcsszavakat összesítve ez bizonyult a legnagyobb problémának. A legtöbb visszajelzés a jegyvásárlással és -érvényesítéssel kapcsolatban érkezett, de több visszajelzés szólt a jegyellenőrökről, a tarifarendszerről és az elektronikus jegyrendszer hiányáról is. További 23 negatív vélemény érkezett a tájékoztatást illetően, melyeket tovább bontva az látszik, hogy a legnagyobb arányban a megállókhöz és az állomásokhoz kötődnek a problémák (például nehéz őket megtalálni, az ott lévő információk nehezen értelmezhetőek vagy elavultak). Ezt a forgalmi változásokkal kapcsolatos nehézségek követik, illetve ehhez kapcsolódóan az angol nyelvű tájékoztatás hiánya.

4.3. A KÜLÖNLEGES KÖZLEKEDÉSI ELEMEK HASZNÁLATA

Az 1. táblázat a különleges közlekedési elemek használati adatait tartalmazza. Összesen 6 válaszadó nyilatkozott úgy, hogy a felsoroltak közül egyik különleges elemet sem vette igénybe, így erre vonatkozóan 244 választ tudtunk elemezni.

Megjegyzendő, hogy a 100E járat magas aránya abból is adódhat, hogy az adatgyűjtésre főként a 100E repülőtéri buszjárat utasai körében került sor. Az adatokból kitűnik, hogy a 100E buszjárat, az M1-es metró és a 2-es villamos a legnépszerűbb különleges elem. 123 fő (a válaszadók 50,4%-a) nyilatkozott úgy, hogy látogatása során legalább egyszer utazott a 2-es villamossal, viszont ezután egy jelentős törés látszik, a következő elem (BKK megrendelésű hajójárat) már csak 14,8%-os aránnyal rendelkezik. Meglepő, hogy a turisztikai elemként gyakran emlegetett síkló, libegő, fogaskerekű és a nosztalgiajáratok meglehetősen alulteljesítettek az összehasonlításban.

1. táblázat

A különleges elemek használati adatai

Különleges elem	Használók száma és aránya (n=244)	
	fő	%
100E közvetlen reptéri gyorsjárat	204	83,6
M1-es metró	140	57,4
2-es villamos	123	50,4
Hajójárat (BKK megrendelésű)	36	14,8
Budavári Síkló	35	14,3
MOL Bubi közbringarendszer	28	11,5
Városliget villamos (a 19-es vonalon)	27	11,1
Zugligeti Libegő	19	7,8
Fogaskerekű vasút (60-as villamos)	12	4,9
Nosztalgiajáratok	9	3,7

Forrás: saját szerkesztés

4.4. A KÜLÖNLEGES KÖZLEKEDÉSI ELEMELER HATÁSA A BUDAPESTTEL VALÓ ELÉGEDETTSÉGRE

A válaszadók döntő többsége (223 fő) legfeljebb négyféle különleges közlekedési elemet használt budapesti tartózkodása során, melyhez képest elemnyésző volt azok száma, akik négyenél több különleges elemet vettek igénybe (21 fő). A minél pontosabb következtetések érdekében ebbe a vizsgálatba csak annak a 223 főnek a válaszai kerültek bele, akik legfeljebb négy különleges közlekedési elemet vettek igénybe. Az adatok kontingenciatáblázat segítségével kerültek elemzésre.

A 2. táblázat adataiból az látszik, hogy a Budapesttel elégedett (6 vagy 7 pontot adó) válaszadók aránya bár statisztikailag nem szignifikánsan, de egyértelműen növekszik az igénybe vett különleges elemek számának növekedésével. A válaszokra

adott pontszámok esetében az elemszámok eloszlása és összehasonlíthatósága miatt volt szükség az összevonásra 1-5 pontot, valamint 6-7 pontot tartalmazó csoportokba. Megállapítható tehát, hogy a különleges elemek igénybevétele pozitív hatással van a Budapesttel való elégedettségre.

2. táblázat

A különleges közlekedési elemek igénybevétele és a Budapesttel való elégedettség közötti összefüggés vizsgálata

Igénybe vett különleges elemek száma (db)	Budapesttel elégedett válaszadók aránya (%)
1	77,8
2	83,3
3	85,2
4	88,2

Forrás: saját szerkesztés

4.5. ÖSSZEFÜGGÉS A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSEL ÉS A BUDAPESTTEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG KÖZÖTT

A kutatás egyik feltételezése, hogy a közösségi közlekedés hatással van a turisztikai élményre, így adódott a kérdés, hogy van-e összefüggés a közösségi közlekedéssel való elégedettség és a Budapesttel mint turisztikai desztinációval való elégedettség között. Az összefüggés lineáris regresszióval került vizsgálatra. Az adatok megtisztítása során nem merült fel olyan, amit ki kellene zárni a vizsgálatból. A reziduumok közelítőleg normál eloszlásúak, és nem követnek mintázatot. Ezek alapján Pearson-féle korrelációs együtthatóval (r) és lineáris regresszióval vizsgálhatóak az adatok közötti összefüggések.

Az eredmények szerint a két változó között közepes erősségű pozitív korreláció mutatható ki. Az r értéke 0,497, a p érték pedig kisebb, mint 0,01, vagyis szinte nulla a valószínűsége annak, hogy ez a korreláció a véletlen műve. A regresszióban az R² értéke 0,247, vagyis 25%-os ok-okozati összefüggés állapítható meg a közösségi közlekedéssel és a Budapesttel való elégedettség között.

4.6. A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉS HATÁSA A TURISZTIKAI ÉLMÉNYRE

A legalább egy különleges közlekedési elemet igénybe vevőktől megkérdezésre került, hogy a különleges elemek használata önmagában jobb élménnyé tette-e a budapesti tartózkodásukat. A 244 válaszadó 84,8%-a (207 fő) mondta azt, hogy a

különleges elemek jobb élménnyé tették az utazását, míg 10,2% (25 fő) szerint nem tette jobbá, 4,9% (12 fő) pedig nem tudta eldönteni.

A közösségi közlekedést igénybe vevő 250 válaszadótól megkérdezésre került, hogy véleményük szerint a közösségi közlekedés használata összességében jobb élménnyé tette-e a budapesti tartózkodásukat. A válaszok a különleges közlekedési elemekhez hasonlóan alakultak. A válaszadók 86,4%-a (216 fő) szerint a közösségi közlekedés használata jobb élménnyé tette az utazását, 11,2%-uk (28 fő) szerint nem tette jobbá, 2,4%-uk (6 fő) pedig nem tudta eldönteni.

A válaszok alapján kijelenthető, hogy a válaszadók többsége szerint a különleges közlekedési elemek önmagukban, és a közösségi közlekedés összességében is, pozitív hatással voltak a budapesti turisztikai élményükre. Megállapítható tehát, hogy a statisztikai adatelemzések eredményeit megerősíti a válaszadók szubjektív érzékelése.

4.7. A SZAKÉRTŐI INTERJÚK EREDMÉNYE

A kutatás során előállt adatok megértését kvalitatív módon, turisztikai és közlekedési szakemberekkel készült interjúk segítették. A kutatás keretében 4 szakértői interjú készült, melyek során lehetőség nyílt a téma mélyebb megértésére, az összefüggések feltárására. Az interjúk során a Budapest Brand, a Budapesti Közlekedési Központ (2 interjúalany) és a Magyar Turisztikai Ügynökség munkatársai osztották meg álláspontjukat.

A szakértők egyetértenek abban, hogy a fővárosi közösségi közlekedés egy alapvetően jó minőségű szolgáltatás, amivel a külföldiek elégedettek. A szakértők ezen véleményét jelen kutatás utólag igazolta. Erősségnek tartják még a fővárosi közlekedés különleges elemeit, amelyek színesítik a város turisztikai kínálatát, és attrakcióként is funkcionálhatnak.

Gyengeségként azonosítják azonban, hogy a város nem rendelkezik valódi elektronikus jegyrendszerrel, nem lehet bankkártyával jegyet venni a járműveken és nincsenek beléptetőkapuk a metróban. Bonyolultnak tartják a tarifarendszert, mivel sokféle díjtermékkel rendelkezik, melyek érvényessége, illetve az érvényesítésre vonatkozó szabályok eltérnek. Hiányolnak továbbá egy fővárosi turisztikai stratégiát, ami a közlekedési szempontokat is integrálná.

Lehetőséget látnak a digitalizációban, a BudapestGO applikáció és a mobilos jegyvásárlási lehetőség fejlesztésében. Utóbbihoz kötődően nagyobb hangsúlyt fektetnének az adatalapú tervezésre, hiszen a felhasználók jegyvásárlási és utazási szokásai a korábbinál jobban követhetőek.

További potenciált látnak a különleges közlekedési elemek fejlesztésében és népszerűsítésében, mivel külföldi tapasztalatok alapján az látszik, hogy a turisták szívesen használják ezeket az elemeket.

5. Következtetések, javaslatok

A turistákkal folytatott beszélgetések, a kérdőívre érkezett válaszok és a szakértői interjúk alapján lehetőség nyílik javaslatok és prioritások megfogalmazására a közösségi közlekedés jövőbeni, turisztikai szempontú fejlesztéséhez.

A közösségi közlekedéssel való nagymértékű elégedettség mellett egyértelműen beazonosításra kerültek a rendszer gyenge pontjai és elmaradásai. Ezek közül az egyik legnagyobb problémát a jegyek megvásárlásának és felhasználásának folyamatai jelentik. A megkérdezettek visszajelzéseiből egyértelmű az igény egy valódi elektronikus jegyrendszer kialakítására az egész városban, érintésmentes fizetési lehetőséggel a járműveken és az állomásokon, valamint beléptetőkapukkal a metróállomásokon. Ezzel kapcsolatban mindenképpen pozitív hír a BKK által a repülőtéri járaton tesztelt, NFC-technológiával működő elektronikus jegyvásárlás (Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 2022b).

Az elektronikus jegyrendszerrel együtt a tarifarendszer átgondolására és egyszerűsítésére is szükség van. Ezzel kapcsolatos hír, hogy a kutatás befejezése óta a BKK több díjtermékét megszüntette (Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 2023a). A kutatás eredményeiből látható volt, hogy a külföldi turisták többsége jelenleg kizárólag papír alapú díjtermékeket vásárol, elsődleges jegyvásárlási csatornájuk pedig a jegyautomata, így ezek megtartása és megfelelő karbantartása indokolt. Pozitívum, hogy a kutatás óta a BKK sok évre visszanyúló hiányosságot pótolva a jegyérvényesítésről szóló szöveges és piktogramos tájékoztatást helyezte el a vonaljegyeken (Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 2023b).

A tájékoztatás és az utazástervezés szempontjából hasznosnak bizonyult a BudapestGO alkalmazás, ugyanakkor használata egyelőre csak a fiatalabb korosztályra jellemző, és az egyéb térképalkalmazások mellett nem mondható dominánsnak a megkérdezett turisták körében. Az elektronikus jegyrendszer kiépítéséig sokaknak könnyebbéget jelentenek az alkalmazás segítségével telefonon megvásárolható jegyek és bérletek, így ezek további népszerűsítése javasolt.

Kiemelt figyelmet kell fordítani a külföldi turisták tájékoztatására, különös tekintettel az állomásokon és megállóhelyeken kihelyezett statikus utastájékoztatói elemek meglétére és aktualizására. A turisták részéről igény mutatkozott a statikus tá-

jékoztatásra, valamint problémaként merültek fel az ezzel kapcsolatos hibák. A forgalmi változásokkal kapcsolatos tájékoztatás során érdemes nagyobb figyelmet fordítani az angol nyelvű tájékoztatásra.

A fővárosi közösségi közlekedés egyik jelentős előnye a jónak ítélt ár-érték arány. Ebből következik, hogy a kutatás elkészültét megelőzően bevezetett, jellemzően a turisták által vásárolt jegytípusokat érintő áremelések (Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 2022c) nem fejtettek ki jelentős negatív hatást, ugyanakkor ennek az erősségnek a megőrzésére a jövőben is figyelmet kell fordítani. A kutatás óta a repülőtéri vonaljegy ára 2023 áprilisában tovább emelkedett (Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 2023a), azonban ennek hatása nem látható az eredményekben.

A közösségi közlekedés különleges elemeinek fontossága és hatása a szakértői interjúk során megfogalmazódott, a kérdőíves megkérdezés eredményei alapján pedig beigazolódott. Ebből következően továbbra is fontos a különleges közlekedési elemek megtartása, üzemeltetése és fejlesztése. Figyelemre méltó, hogy a klasszikus budapesti különlegességnek számító sikló, libegő, fogaskerekű és nosztalgiajáratok használatának adatai meglehetősen alacsonynak bizonyultak, így ezek népszerűsítésére a jövőben érdemes nagyobb figyelmet fordítani. A nosztalgiajárművek, illetve az azokkal nyújtott szolgáltatások fejlesztéséhez inspirációként szolgálhatnak a nemzetközi jó gyakorlatok (például catering szolgáltatás nyújtása a járműveken). A kérdőívre érkezett válaszok és az interjúk alapján megfontolandó továbbá a dunai hajózás nagyobb mértékű bevonása a közösségi közlekedés élményszerűvé tételébe.

Az adatlapú tervezés szempontjából a jövőben hasznos lenne figyelemmel kísérni a Budapestre látogató külföldi turisták közösségi közlekedés-használati szokásait, azonosítani az általuk gyakran igénybe vett viszonylatokat és a mért igényekhez igazítani a szolgáltatást, például az attrakciók nyitvatartásához igazodó menetrenddel, illetve a gyakran felmerülő problémák feltárásával és kiküszöbölésével.

A kutatás eredményéből látható, hogy a közösségi közlekedés szerepe a turizmusban meglehetősen összetett, így elengedhetetlen egy olyan fővárosi turisztikai stratégia megalkotása, amely a közösségi közlekedésnek mind a támogató funkciójával, mind az attrakciószerépével átfogóan foglalkozik.

Köszönetnyilvánítás

A kutatás a Kulturális és Innovációs Minisztérium ÚNKP-22-I-BGE-10 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési

és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.

Felhasznált irodalom

- LOO, B. P. Y. (2009): Transport, Urban. In: Kitchin, R. – Thrift, N. (eds): *International Encyclopedia of Human Geography*. Elsevier Science, s.l. pp. 465–469.
- PARAHOO, S. K. – HARVEY, H. L. – RADI, G. Y. A. (2014): Satisfaction of Tourists with Public Transport: An Empirical Investigation in Dubai. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 31(8). pp. 1004–1017. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.890158>
- QUAN, S. – WANG, N. (2004): Towards a structural model of the tourist experience: an illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*. 5(3). pp. 297–305. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00130-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00130-4)
- THOMPSON, K. – SCHOFIELD, P. (2007): An investigation of the relationship between public transport performance and destination satisfaction. *Journal of Transport Geography*. 15(2). pp. 136–144. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2006.11.004>

Internetes források

- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. (2020): *Budapesti Mobilitási Terv I. Kötet: Célrendszer és Intézkedések*. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., Budapest. https://bkk.hu/apps/docs/bmt2030_i_web.pdf Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI FEJLESZTÉSI KÖZPONT (2021): *Budapesti Agglomerációs Vasúti Stratégia (közérthető prezentáció)*. Budapest Fejlesztési Központ, Budapest. https://www.kti.hu/wp-content/uploads/2021/03/BFK-s-prez_HornGergely_20210311.pdf Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. (2022a): *Your practical guide to Budapest public transport*. <https://bkk.hu/en/travel-information/public-transport/practical-guide-to-budapest-public-transport/booklet-practical-guide/> Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. (2022b): *Magyarországon egyedülálló digitális megoldást tesztl a BKK a reptéri busz vonalán*. <https://bkk.hu/hirek/2022/11/magyarorszagon-egyedulallo-digitalis-megoldast-tesztel-a-bkk-a-repteri-busz-vonalan.8279/> Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT. (2022c): *Drágul a bliccelés, változik a napijegyek ára*. <https://bkk.hu/hirek/2022/06/dragul>

- a-blicceles-valtozik-a-napijegyek-ara.7741/
Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT.
(2023a): *Átláthatóbbá teszi termékkínálatát a BKK és változik a repülőtéri vonaljegy ára.* <https://bkk.hu/hirek/2023/02/atlathatobba-teszi-termekkinalatat-a-bkk-es-valtozik-a-repuloteri-vonaljegy-ara.9283/> Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT.
(2023b): *Kiegészítő információk kerülnek a BKK egyes papíralapú vonaljegyeire és bérleteire.* <https://bkk.hu/hirek/2023/05/kiegeszito-informaciok-kerulnek-a-bkk-egy-es-papiralapu-vonaljegyeire-es-berleteire.9916/> Letöltve: 2023. június 3.
- BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT.
(s.a): *A BKK számokban.* <https://bkk.hu/magunkrol/rolunk/a-bkk-szamokban/> Letöltve: 2023. június 3.
- FÜLÖP G. - HORVÁTH B. - PRILESZKY I. - SZABÓ L. (2006): *Közforgalmú közlekedés I.* Széchenyi István Egyetem, Győr. http://rs1.sze.hu/~farkasi/Kozforgalmu_kozlekedes_I.pdf Letöltve: 2023. június 3.
- KSH (Központi Statisztikai Hivatal) (2021): *Fenntartható Fejlődés Indikátorai - 3.41. A személyszállítás teljesítménye.* <https://www.ksh.hu/ffi/3-41.html> Letöltve: 2023. június 3.
- UNIVERSITY OF WISCONSIN POPULATION HEALTHINSTITUTE(2017):*Publictransportation systems.* <https://www.countyhealthrankings.org/take-action-to-improve-health/what-works-for-health/strategies/public-transportation-systems> Letöltve: 2023. június 3.