Vonzóbb tömegközlekedés

Számos tanulmány bizonyítja, hogy sokan időszakosan változtatják közlekedési szokásaikat. Ezeket a személyeket nem lehet kizárólag a „személygépkocsit felhasználók", vagy a „tömegközlekedést igénybe vevők" közé besorolni. Tehát nem az a feladat, hogy akik „mindig" csak a gépkocsijukat használják, rábírjuk arra, hogy véglegesen térjenek át a tömegközlekedés lehetőségeinek kihasználására, hanem inkább azokat, akik hajlamosak időnként a tömegközlekedést igénybe venni, ösztönözzük arra, hogy ritkábban üljenek gépkocsijukba. Ez annyit jelent, hogy figyelmünket a tömegközlekedés utasaira koncentrálva lehet hozzájárulni a személygépkocsi-forgalom csökkentéséhez. Az utasok rendelkezésére álló közlekedési lehetőségek közötti választás előkészítéseként tehát szükség van arra, hogy jobban megvizsgáljuk a tömegközlekedés eseti felhasználóinak szokásait.

Tárgyszavak: közlekedés; tömegközlekedés; biztonság; marketing; útvonal; díjszabás; személygépkocsi; Norvégia; Svédország; Svájc; Németország.

A választók megnyerése

Azokon a helyeken, ahol a tömegközlekedést igénybe vevők száma kedvezően alakult, a tapasztalat azt bizonyította, hogy ez elsősorban azoknak köszönhető, akik időnként személygépkocsi helyett hajlandók a tömegközlekedést választani. Tehát a tömegközlekedés eseti felhasználói gyakrabban váltanak át erre a lehetőségre. Viszont akik azelőtt sosem vették igénybe a tömegközlekedést, erre továbbra sem hajlandók. Igen nagy erőfeszítésbe kerülne a személygépkocsit „makacsul" használókat rábírni arra, hogy inkább a tömegközlekedést használják.

Ebből következik, hogy a tömegközlekedési vállalatoknak figyelmüket azokra kell koncentrálni, akik esetenként őket választják. A tömegközlekedés népszerűsége legeredményesebben ennek a csoportnak a körében növelhető.

Tegyük népszerűbbé a tömegközlekedést!

A veszélyérzet csökkentése

A tömegközlekedés használatakor a veszély érzete tipikus nagyvárosi probléma. Oslóban, a mindig a tömegközlekedést használók körében végzett felmérés azt mutatta, hogy azoknak a nőknek a fele, akik este nem használnak tömegközlekedési eszközt, elsősorban a biztonságot hiányolja. A legnagyobb a bizonytalanság érzete az autóbuszmegállóban várakozás és annak megközelítése, ill. elhagyása idején. Ez a megállapítás elsősorban nőkre vonatkozik.

A bizonytalanság csökkentésére alkalmas rendszabályok:

- a buszmegállók és az odavezető utak kivilágítása,
- személyzet jelenléte a földalatti-állomásokon,
- biztonsági őrök,
- segélykérő telefonok felszerelése,
- nagyobb autóbuszállomásokon személyzet jelenléte,
- kisebb buszmegállók esetében: kioszkok, kávézók, üzletek közelébe telepítés.

A tömegközlekedési rendszer megismertetése

Egy-egy utas bizonytalansága is eredményezhet pszichológiai korlátokat. Joggal feltételezhető, hogy sokan úgy érzik, nem ismerik kellőképpen a tömegközlekedési rendszert, ami már önmagában is korlátozhatja a tömegközlekedés igénybevételét. Sokan úgy gondolják, hogy nincs elegendő információjuk ahhoz, hogy megtervezzék útvonalukat, majd azt meg is tegyék, vagy esetleg amiatt aggódnak, hogy az utat mégsem az elképzelésük szerint fogják megtenni, esetleg rossz autóbuszra szállnak stb.

Az információhiány, vagy a hiányos információ nagyon elbizonytalaníthatja az utazást. Ilyenkor az információs és pszichológiai korlátok kombinációja érvényesül.

A fizikai akadályok elhárítása

Fizikai akadály lehet például a szintkülönbség a buszmegállóban, vagy magán az autóbuszon. Különösen a mozgáskorlátozottak vagy az öregek esetében, gyakran egészségügyi problémák akadályozzák a tömegközlekedés igénybevételét. Svéd adatok szerint, mindent egybevetve, a lakosság mintegy 10%-ának lehet esetleg közlekedéssel kapcsolatos problémája. A közlekedés szempontjából súlyozottan mozgáskorlátozottak csoportja azonban sokkal kisebb arányú.

Jobb információszolgáltatás és marketing

Az információs korlátok hatásának csökkentése érdekében a tömegközlekedési vállalatoknak tudatosan arra kell törekednie, hogy a tömegközlekedés felhasználói számára a lehető legtökéletesebb információt szolgáltassák és aktív marketingtevékenységet végezzenek. Az utasok számára szolgáltatott információ legyen könnyen megtalálható, olvasható és érthető.

A tömegközlekedési tájékoztatás állandó folyamat. A rendszerben végbemenő változások frissítése nélkül értelmetlenek a menetrendek és az egyéb információk. Ha ilyesmi előfordul, az utasok nem bíznak többé a tömegközlekedési vállalatban. A rossz információ hatása kedvezőtlenebb, mint amikor egyáltalán nem adnak információt.

Felhasználóbarát tömegközlekedés

A jó tömegközlekedési rendszer felhasználóbarát és könnyen áttekinthető. Különösen az új felhasználók számára fontos a tömegközlekedés igénybevételének egyszerűsége. Ideális körülmények között a tömegközlekedés annyira közérthető, hogy azt minden új utas használhatja anélkül, hogy pontosan ismerné a menetdíjakat, a menetrendet, vagy az átszállási lehetőségeket. Ez nem kizárólag az utastájékoztatás kérdése. Az útvonalhálózat áttekinthetősége biztosítja az utas számára, hogy felismerje a lehetőségeket. A tömegközlekedés igénybevételét megkönnyíti a kötött menetrend, a gyakori indulások, az átszállási lehetőségek, az útvonalak koordinálása, a tömegközlekedés elsőbbsége, az útvonalak struktúrájának érthetősége és a minél tökéletesebb utasinformáció.

Hatékonyabb útvonalhálózat

Az utóbbi években több város megtisztította és leegyszerűsítette az útvonalhálózati struktúrát. Ennek érdekében általában olyan, forgalomban elsőbbséget élvező tömegközlekedési útvonalhálózatot hoztak létre, amelyett kis autóbuszok hálózatai egészítenek ki.

Rendszeresség és hozzáférhetőség

Mind a személygépkocsit, mind a tömegközlekedést használók számára, csúcsforgalomban könnyen előfordulhat késés. Öt közepes lélekszámú norvég városban végzett vizsgálatok azt mutatták, hogy minden hat megkérdezett személy közül egy elkésett, amikor utoljára tömegközlekedést vett igénybe.

Az utasok nagyra értékelik a rendszerességet. Ezért a közlekedési hatóságok olyan rendszabályokat kell, hogy érvényesítsenek, amelyek a személyautókkal szemben előnyben részesítik a tömegközlekedést. A közlekedési

rendszer hatékonyságának növelése érdekében autóbuszokhoz és villamosokhoz való jobb hozzáférés is igen fontos. Lényeges a nagyobb járatsűrűség és a járműállomány jobb kihasználása. Ezáltal az utasok gyorsabban célhoz érnek és csökkennek a késések.

Előnyös hálózat

Az utasok többsége szerint kedvezőbb, ha nagyobb a járatsűrűség, mint amikor csökkentik a buszmegállók közötti távolságot. Mindent egybevetve az utaztatás minősége javul, ha a forgalomban elsőbbséget élvező tömegközlekedési hálózatokon a buszmegállók közötti távolság meghaladja az ötszáz métert, ha gyakoriak az indulások, ha külön közlekedési sáv áll az autóbuszok rendelkezésére és a kereszteződésekben is elsőbbséget élveznek, a buszmegállókat pedig jól kiépítik.

Egyesek számára problémát okozhat, ha hosszú utat kell megtenni a buszmegállóig, gyorsan kell felszállni és leszállni. Ezért az elsőbbséggel rendelkező hálózatot olyan kisebb járatsűrűségű kisbuszrendszerekkel kell kiegészíteni, amelyek rövid gyaloglással elérhetők és szükség esetén külön segítséget tudnak nyújtani a fel- és leszálláshoz.

Testreszabott díjtáblázat

Általában a díjcsökkentés nincs nagy hatással a személygépkocsik forgalmára. Ugyanakkor egyes vizsgálatok azt mutatták, hogy sok utas hajlandó megfizetni a tömegközlekedés minőségének javítását. A díjtáblázat differenciálása révén az árakra érzékeny utascsoportok számára a menetdíj kisebb lehet, ugyanakkor biztosítható a megfelelő színvonal, mivel sok utas hajlandó többet fizetni. A „helyes” díjszabás attól függ, mire nagyobb az igény: az olcsóságra, vagy a jobb ellátásra.

A tömegközlekedés támogatása

A tömegközlekedés támogatásának nagysága döntő szerepet játszik abban, milyen szintű lehet a szolgáltatás. Azonban az utóbbi években ennek a támogatásnak a nagysága csökkent Skandináviában.

Ilyen körülmények között egyrészt a díjszabás nagysága szabja meg, hogy a lakosság milyen arányban fogja igénybe venni a tömegközlekedési eszközöket, másrészt ebből kell finanszírozni a megfelelő színvonalú szolgáltatást.

Az utasok fizetési hajlandósága

Számos vizsgálat eredménye azt mutatja, az utasok hajlandók megfizetni a szolgáltatás minőségének javulását. Bár számos indok utal arra, hogy a tömegközlekedés díjszabását érdemes alacsony szinten tartani, azonban mégis csak ki kell hangsúlyozni a díjszabás kapcsolatát a szolgáltatás színvonalával.

Kedvező kísérleti eredmények

Norvégiában és Svédországban a tömegközlekedés területén különböző kedvezményekben részesülnek a havi bérletek használói, a távolságtól vagy övezetektől függően, valamint a nyugdíjasok. Az ilyen kedvezményekben a társadalom különböző rétegei részesülhetnek és ezt az utazóközönség méltányosnak tartja. Igénybevételük is egyszerű, ami fontos mind az autóbuszok és villamosok személyzete, mind pedig az új utasok számára.

Az ilyen kedvezményeknek az a hátránya, hogy ritkán alapjuk a költség. Éppen az árak iránt legkevésbé érzékenyek, a csúcsforgalomban utazó dolgozók részesülnek a kedvezményben, akiket viszont nem a csúcsforgalomban utazók pénzével támogatnak. Az utasok árak iránti érzékenysége csoportonként és utazási célok szerint széles határok között változik.

Tehát a célirányos, piacorientált díjszabás kidolgozásakor figyelembe kell venni az árak iránti érzékenység változásait. Az árak iránt legérzékenyebb és a legkisebb költséggel szállítható utasokat kell kedvezményben részesíteni.

Hosszú távú feladatok

A tömegközlekedési vállalatok tevékenységi körülményei megnehezítik a hosszú távú felkészülést az új feladatokra, bár a tapasztalat szerint időbe kerül, amíg az ellátottság változása hat az utasok számának alakulására. Az üzemeltetési feltételek stabilizálásával lehetne elősegíteni a tömegközlekedés hosszú távú fejlődését.

Az új megoldások bevezetése

Az utasok nehezen tudnak hozzászokni az új megoldásokhoz. Ez részben ismerethiányra, részben pedig arra vezethető vissza, hogy sokan ragaszkodnak korábbi utazási szokásaikhoz. Azok, akik a tömegközlekedést gyakran veszik igénybe, másoknál hajlamosabbak arra, hogy ez náluk általánossá váljon. Akik keveset használják a tömegközlekedést, rábírhatók ennek fokozására, bár a közlekedési szokások megváltoztatását számos lényeges tényező befolyásolja.

Az utasokat „meg kell tanítani” a tömegközlekedésre. Ez hosszú távon, különösen gyermekek és fiatalok esetében, kifizetődőnek bizonyulhat.

A hosszú távú céltudatos fejlesztés jelentősége

A tömegközlekedésnek új kihívásokkal kell szembenéznie, ha vonzó, versenyképes alternatívaként kíván versenybe szállni a személygépkocsi városi használatával. Egy norvég felmérés szerint, amennyiben a tömegközlekedés „stagnál”, vagyis az útvonalhálózat, a járműpark és a díjszabás változatlan marad, akkor a tíz legnagyobb városban a tömegközlekedést igénybe vevő utasok száma évente 1,6%-kal fog csökkenni. Ez annyit jelent, hogy folyamatos, céltudatos termékfejlesztéssel kell fenntartani, lehetőség szerint pedig növelni a tömegközlekedés felhasználóinak részarányát.

Egy ugyancsak norvég vizsgálat szerint az elégedetlen utasok hajlamosabbak abbahagyni a tömegközlekedést, mint amennyire az elégedett utasok fokozzák az autóbusz lehetőségeinek kihasználását. Ez felhívja a figyelmet arra, mennyire fontos, hogy gondoskodjanak a meglévő utasközönségről, ugyanakkor megköveteli a tömegközlekedési megoldások hosszú távú folyamatos fejlesztését.

Összetett megoldások

A tökéletesebb tömegközlekedési megoldások eredményeképpen növekszik az utasok létszáma, azonban ez alig fogja befolyásolni a személygépkocsi-forgalmat, ha egyúttal nem vezetünk be olyan rendszabályokat, amelyek csökkentik a személygépkocsik vonzerejét.

Önmagában a jobb, olcsóbb tömegközlekedési rendszer nem elegendő ahhoz, hogy visszafogja a személygépkocsi-forgalmat. Korlátozó közlekedési szabályzatokra, parkolási előírásokra vagy pénzügyi intézkedésekre van szükség ahhoz, hogy szinten lehessen tartani, vagy csökkenteni lehessen a személygépkocsi-forgalmat. Az ilyen rendszabályok bevezetése azonban csak akkor lesz elég hatékony, ha egyúttal gondoskodunk a gépkocsit használók számára megfelelő, jól kidolgozott alternatíváról.

A tömegközlekedés versenyképessége

Egy norvég felmérés szerint a tömegközlekedést használók 12–30%-ának van személygépkocsija és számukra ez a legfontosabb alternatíva. Ez nem jelenti azt, hogy otthon használatra készen rendelkezésükre áll egy személygépkocsi. Általában a háztartás valamelyik másik tagjának van személygépkocsija. Hogy valaki a családi autót, vagy a tömegközlekedést használja-e, az megbeszélés tárgya és függ a tömegközlekedés elérhetőségétől, attól, hogy kell-e útközben valamilyen megbízást teljesíteni, a parkolási lehetőségektől stb.

Rövid utakra jó megoldási alternatíva a gyaloglás vagy a kerékpár. Ha a járatok csak óránként indulnak, a tömegközlekedési eszköz nem igen versenyképes ezekkel.

A személygépkocsi-forgalom csökkentése összetett rendszabályokkal

A személygépkocsik használóit nehezen lehet rábírni a tömegközlekedés igénybevételére ott, ahol a tömegközlekedés-ellátottság hiányos. Amennyiben a tömegközlekedést valóban versenyképessé akarjuk tenni, akkor a teljes utazási időtartam legfeljebb kétszer lehet hosszabb, mint személygépkocsival.

A jobb és olcsóbb tömegközlekedési szolgáltatás azonban nem elegendő ahhoz, hogy korlátozza a személygépkocsi használatát. A svájci tapasztalat is azt mutatja, hogy a személygépkocsi-forgalom csakis azzal csökkenthető, ha erőteljesen fejlesztjük a tömegközlekedést. Ugyanakkor forgalmi korlátozásokra, parkolási szabályzatokra, vagy pénzügyi eszközök igénybevételére is szükség van. Az ilyen rendszabályok azonban szinte hatástalanok maradnak, ha a személygépkocsi felhasználói számára nincs egy jól kidolgozott alternatíva. Tehát a személygépkocsi használatának visszafogása érdekében a tömegközlekedési szolgáltatások fejlesztését a személygépkocsi használatára vonatkozó korlátozásokkal kell kombinálni.

Társadalmilag hatékony tömegközlekedés

A tömegközlekedést úgy kell megszervezni és finanszírozni, hogy az fokozott mértékben vegye figyelembe a társadalmi és közgazdasági következményeket. Törekedni kell arra, hogy a személygépkocsi-forgalom csökkenése a jelenlegi gyalogosok számára előnyt jelentsen.

Az ügyfelek igényeinek és követelményeinek fokozott jelentősége a társadalmi szerződésekben

A tömegközlekedés szempontjából több különböző minőségi megállapodás létezik, bár ezek jellege egymástól eléggé eltérő lehet. Esetleg szükségessé válhat a létező minőségi megállapodások típusainak tisztázása:

- a hatóságok anyagi támogatásának mértéke függjön az utaslétszámtól és a nyújtott szolgáltatás színvonalától,
- szavatolják az ügyfél számára a tömegközlekedési szolgáltatás előírt minőségét és kompenzálják, ha a szavatossági követelményt nem teljesítik,
- jutalmazzák, illetőleg büntessék, amennyiben a szolgáltatás minősége pozitív vagy negatív értelemben eltér a tervezettől (pl. késés),
- az ügyfél elégedettségének mérése. Ennek eredményeként a bonuszrendszert alkalmazzák, amennyiben az ügyfél elégedettsége növekszik, viszont az egyezmény érvényteleníthető, ha a mérési eredmény egy adott szint alá esik.

A tömegközlekedés keretei között a minőségre vonatkozó megállapodások létrejötte elsősorban a hatósági szándékok és az üzemeltetők célkitűzései közötti konfliktusok következménye. Ezek nem hiányos tömegközlekedési ismeretekre vagy a definíciók közötti eltérésekre, hanem azokra a pénzügyi feltételekre és feltételezésekre vezethetők vissza, amelyek között a résztvevőknek tevékenykedniük kell. Ezek nem elsősorban költségvetési kérdések, hanem főként olyan pénzügyi ösztönzők és a mozgástérre vonatkozó megállapodások, amelyek a tervezést, valamint a fejlesztést szabályozzák. A célkitűzések közötti konfliktusok érezhetőbbé válnak olyankor, amikor a tömegközlekedés állami támogatása szűk pénzügyi keretek közé szorul.

Tanulás mások példájából

Számos jó példa ismeretes akár svéd, akár más európai országok nagy- és kisvárosaiból, amelyek különböző módokon részesítették előnyben az utasorientált tömegközlekedést. Bár kevés tapasztalatot lehet közvetlenül átvenni, azonban számos olyan város létezik, amelyek az ügyfélorientált tömegközlekedést részesítették előnyben és amelyekből sokat lehet tanulni. Az alábbiakban három jó példát ismertetünk Zürichből, valamint Schaffhausenből (Svájc) és Freiburgból (Németország).

Zürich

Zürich kantonban a lakosság a törvény értelmében jogosult a tömegközlekedés igénybevételére. Ennek értelmében egy bizonyos minimum szolgáltatást (alapszintű szolgáltatást) kell nyújtani minden lakosnak. A tömegközlekedésnek a laksűrűségtől függően is ki kell elégítenie egy bizonyos minimális igényt. A ritkán lakott körzetekben legalább óránként egyszer kell biztosítani a tömegközlekedés lehetőségét. A nagyobb laksűrűségű körzetekben a lakosok félóránként jogosultak tömegközlekedési szolgáltatásra. A városlakók legalább 15 percenként kell, hogy igénybevehessék a tömegközlekedés lehetőségeit.

Schaffhausen

A kis kiterjedésű Schaffhausen (a közlekedési körzetben 45 000 lakos) ebből a szempontból valamennyi más hasonló várost felülmúlja. Az egy lakosra jutó utazások száma a tömegközlekedési eszközökön évente 278. A tömegközlekedés előtérbe helyezése csak a hosszú távú, stabil, jó finanszírozási rendszer által vált lehetővé.

Freiburg

A németországi Freiburg városa a 70-es évek óta következetesen dolgozott hoszú távú egységes közlekedési rendszerének fejlesztésén. Az egyértelműen differenciált forgalmi megoldások valamennyi közlekedési lehetőséget összefogják: gyaloglás, kerékpározás, helyi tömegközlekedés és gépjárművek. 1976 és 1999 között a kerékpáron megtett utak száma összesen 67%-kal, a tömegközlekedési eszközök igénybevételének száma 38%-kal növekedett. Ugyanakkor a személygépkocsin megtett utak száma 12%-kal csökkent.

Norvég tömegközlekedési kísérletek

Norvégiát ritkán említik olyan országként, mint amelyik példásan előtérbe helyezi a tömegközlekedést. Ennek ellenére a Norvég Közlekedésügyi és Híradástechnikai Minisztérium a tömegközlekedési kísérletsorozatot pénzügyileg támogatta. A tíz éves program keretein belül az egyes tömegközlekedési megoldásokat, valamint módszereket ellenőrizték és értékelték.

Bár a teljes tízéves időtartamra mindössze 539 millió NOK (norvég korona) összeget szántak, ez a kezdeményezés is hozzájárult ahhoz, hogy ellenkezőre váltsa az utóbbi években a tömegközlekedésben megfigyelhető kedvezőtlen irányzatokat. Valamennyi kísérlet eredményét azonos kritérium alapján értékelték. Ily módon számos olyan információhoz jutottak hozzá, amelyekre a tömegközlekedés fejlesztésében lehet szükség.

(Dr. Barna Györgyné)

Norheim, B.; Ruud, A.: Market-oriented public transport. = Nordic Road & Transport Research, 15. k. 1. sz. 2003. ápr. p. 4–7.

Wright, C.; Egan, J.: De-marketing the car. = Transport Policy, 7. k. 4. sz. 2000. okt. p. 287–294.