

OTDK-dolgozat

2023

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KERESKEDELMI, VENDÉGLÁTÓIPARI ÉS IDEGENFORGALMI KAR

A KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉS HATÁSA
A TURISZTIKAI ÉLMÉNYRE

THE IMPACT OF PUBLIC TRANSPORTATION
ON THE TOURIST EXPERIENCE

Fónai Kende András

Konzulens: Sipos Erika

Kézirat lezárásának dátuma: 2022. november 7.

Tartalomjegyzék

1.	BEVEZETÉS	1
1.1.	Témamegjelölés.....	1
1.2.	A kutatás célja	1
1.3.	Kutatási kérdések.....	2
2.	SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS.....	2
2.1.	A közösségi közlekedés.....	2
2.1.1.	A közösségi közlekedés fogalma	2
2.1.2.	A közösségi közlekedés szerepe az Európai Unióban.....	3
2.1.3.	A közösségi közlekedés szerepe Magyarországon.....	6
2.1.4.	A közösségi közlekedés szerepe Budapesten.....	8
2.1.5.	Különleges közösségi közlekedési elemek Budapesten.....	10
2.1.6.	Különleges közösségi közlekedési elemek külföldön.....	13
2.2.	Az élmény.....	15
2.2.1.	Az élmény és a turisztikai élmény fogalma	15
2.2.2.	A turisztikai élmény befolyásoló tényezői	18
2.2.3.	Az élménygazdaság.....	21
2.2.4.	A közlekedés és a turisztikai élmény kapcsolata	22
2.3.	A témában készült hasonló kutatások.....	23
3.	A KUTATÁS MÓDSZERTANA.....	24
3.1.	Kérdőíves megkérdezés.....	25
3.2.	Szakértői interjúk.....	26
3.3.	Adatfeldolgozás	27
4.	A KUTATÁS EREDMÉNYEI.....	27
4.1.	A kérdőíves megkérdezés eredményei	27
4.1.1.	A válaszadók demográfiai adatai	27
4.1.2.	A válaszadók külföldi utazási szokásai	27

4.1.3.	A válaszadók utazási szokásai Budapesten	27
4.1.4.	A közösségi közlekedéssel és Budapesttel való elégedettség	30
4.1.5.	A szabadszöveges válaszok elemzése	31
4.1.6.	A közösségi közlekedés hatása a turisztikai élményre	33
4.1.7.	Összefüggések vizsgálata statisztikai módszerekkel.....	33
4.2.	A szakértői interjúk eredményei	36
4.2.1.	Első interjú	36
4.2.2.	Második interjú	39
4.2.3.	Harmadik interjú	41
4.2.4.	Negyedik interjú	45
5.	KÖVETKEZTETÉSEK	46
5.1.	A kutatási kérdésekre adott válaszok.....	46
5.2.	Javaslatok a kutatás eredményei alapján	47
6.	ÖSSZEFOGLALÁS	49
6.1.	Jelen kutatás korlátai	49
6.2.	Lehetséges jövőbeli kutatások a témában.....	50

Táblázatok jegyzéke

1. táblázat: a közösségi közlekedési alágazatok használati adatai. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.....	28
2. táblázat: a különleges elemek használati adatai. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.	29
3. táblázat: a különleges elemek igénybevétele és a Budapesttel való elégedettség közötti összefüggést vizsgáló kontingenciatáblázat. Forrás: saját adatok alapján JASP programban szerkesztve.	35

Ábrajegyzék

1. ábra: a közlekedési munkamegosztás változása Budapesten az utaskilométer százalékában a Budapesti Mobilitási Terv szerint. Forrás: Budapesti Közlekedési Központ Zrt. (2020) alapján saját szerkesztés.....	9
2. ábra: Pine és Gilmore modellje az élményről. Forrás: Pine és Gilmore (1999) alapján saját szerkesztés.	16
3. ábra: a fogyasztói élményt befolyásoló tényezők. Forrás: Walls et al. (2011) alapján Zátori (2018) szerkesztése.	20
4. ábra: a pozitív szabadszöveges véleményeket kategorizáló, leggyakrabban előforduló magyar nyelvű kulcsszavak. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.	32
5. ábra: reziduumok eloszlása a közösségi közlekedéssel való elégedettség és a Budapesttel való elégedettség közötti összefüggés vizsgálatakor. Forrás: saját adatok alapján JASP programban szerkesztve.	36

1. BEVEZETÉS

1.1. Témamegjelölés

Ha utazásról van szó, a turisták egyik legnagyobb motivációja közé tartozik 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 mobilitásuk. 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 elkészültével több információhoz juthatunk arról, hogy a budapesti közösségi közlekedés hogyan hat az ide látogató turisták turisztikai élményére. 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.

1.2. A kutatás célja

A kutatás célkitűzése annak feltárása, hogy a Budapestre látogató külföldi turisták turisztikai élményét hogyan befolyásolta a budapesti közösségi közlekedés használata. A megszokott közlekedési módok (pl. autóbusz, villamos, trolibusz) mellett a kutatás külön figyelmet fordít a különlegesebb közlekedési eszközökre, például a fogaskerekűre, a siklóra és a libegőre, illetve a nosztalgiajáratokra, valamint a közelmúltban bevezetett fejlesztéseket is vizsgálja.

A kutatás 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 elemzésekor a kutatás vizsgálja a turisztikai élmény szerepét a turizmusban, valamint a közösségi közlekedés szerepét hazai és nemzetközi vetületben egyaránt. Nemzetközi kitekintés keretében vizsgálja azt is, milyen jó példákat lehet találni más külföldi városokból a turisztikai élmény fokozásához a közösségi közlekedésen keresztül.

Az eredmények ismeretében lehetőség nyílik javaslatok és prioritások megfogalmazására a közösségi közlekedés jövőbeni, turisztikai szempontú fejlesztéséhez.

1.3. Kutatási kérdések

A megfogalmazott célok alapján az alábbi kutatási kérdések mentén készült el a dolgozat: Mennyire elégedettek a fővárosba látogató turisták a közösségi közlekedéssel? Milyen pozitív és negatív élmények érték őket a közösségi közlekedés használata során? Befolyásolta-e a városról alkotott képüket a közösségi közlekedés során szerzett tapasztalat? Ha igen, milyen irányba? Hatással volt-e a közösségi közlekedés a turisztikai élményükre?

2. SZAKIRODALMI ÁTTEKINTÉS

2.1. A közösségi közlekedés

Mivel a dolgozat a közösségi közlekedés turisztikai élményre gyakorolt hatását vizsgálja, fontos kitérni a közösségi közlekedés fogalmára, valamint szerepére nemzetközi és hazai tekintetben.

2.1.1. A közösségi közlekedés fogalma

A közösségi közlekedés (vagy másképpen tömegközlekedés, közforgalmú közlekedés, kollektív közlekedés) rendszerébe tartozik minden olyan közlekedési 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.

Az előző definícióból következően beszélhetünk még úgynevezett egyéni vagy privát közlekedési módokról. Ezek jellegükből fakadóan nem érhetők el a nagyközönség számára, vagy nem ütemezett menetrend szerint közlekednek. Ide tartozik például az egyéni autózás, kerékpározás, motorozás, rollerezés vagy gyaloglás.

Egyes szakirodalmak megkülönböztetnek még úgynevezett „paratransit” módokat is, amik a közösségi közlekedés kiegészítésének is tekinthetők. Ezek közé tartoznak azok a közlekedési módok, amelyek rugalmas útvonallal, menetrenddel és/vagy díjszabással rendelkeznek (Loo, 2009). Jellemzően ide sorolhatók a taxiszolgáltatások, az autómegosztó-szolgáltatások (Budapesten pl. GreenGo, MOL Limo, ShareNow), a rollermegosztó-

szolgáltatások (Budapesten pl. Bird, Lime, Tier) és a kerékpármegosztó-szolgáltatások (Budapesten pl. Donkey Republic).

Ugyancsak a „paratransit” módok közé sorolhatók az igényvezérelt járatok. Ezek lényege, hogy csak abban az esetben közlekednek a teljes vonalon vagy egy vonalszakaszon, ha erre vonatkozó igényét egy utas előzetesen jelezte. Budapesten 9 autóbuszjárat mellett bizonyos időszakokban a fogaskerekű vasút is igényvezérelt módon működik. A köznyelvben ezek a szolgáltatások telebusz és telefogas néven ismertek, utalva ezzel a telefonos igénybejelentés lehetőségére. A Budapesti Közlekedési Központ (BKK) szerint az igényvezérelt járatoknak több előnye is van. Egyrészt az alaphálózaton túl elérik a kisebb, külvárosi lakóközösségeket, másrészt nem közlekednek feleslegesen járművek egy vonal alacsonyabb forgalmú időszakában, ezzel pedig a környezeti terhelés is csökkenthető (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.a).

A közösségi közlekedési módok között a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény keretei között megkülönböztethetjük a *helyi* és *helyközi* közlekedést. A *helyi* közösségi közlekedés alapvetően az adott település közigazgatási határán belül, helyi díjszabás alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A *helyközi* közlekedés ebből fakadóan átlépi a település közigazgatási határát. Ennek változatai az elővárosi, a regionális és az országos személyszállítási szolgáltatás. Az *elővárosi* (vagy másképpen agglomerációs) közösségi közlekedés a főváros vagy megyei jogú város és annak legfeljebb 100 km-es vonzáskörzete között végzett személyszállítási szolgáltatás. A *regionális* személyszállítási szolgáltatás a megye határát nem lépi át, vagy a megyehatár átlépése esetén a 100 km-t nem haladja meg, valamint nem minősül elővárosi személyszállítási szolgáltatásnak. *Országos* személyszállítási szolgáltatásnak nevezhetjük azt a szolgáltatást, amely nem minősül sem helyi, sem elővárosi, sem regionális személyszállítási szolgáltatásnak (2012. évi XLI. tv.).

2.1.2. A közösségi közlekedés szerepe az Európai Unióban

Az Európai Bizottság 2001 óta két hosszú távú közlekedéspolitikai stratégiát készített. Az első koncepció a 2001–2010 közötti időszakra, a második koncepció a 2011–2020 közötti időszakra szól. A formátumuk úgynevezett fehér könyv, vagyis olyan dokumentumok, amelyek az Európai Unió egy meghatározott szakterületére javasolnak intézkedéseket (EUR-Lex, s.a.).

Az első átfogó közlekedéspolitikát meghatározó fehér könyvet 2001. szeptember 12-én adta ki az Európai Bizottság, és az „*European transport policy for 2010: time to decide*” (a szerző fordításában: „Európai közlekedéspolitika 2010-re: ideje dönteni”) címet kapta. A

stratégia a közúti közlekedés mellett a közösségi közlekedés (vasúti, vízi és légi közlekedés) területein adott iránymutatást.

A dokumentumban a Bizottság megállapításai alapján kirajzolódnak az Unió által képviselt alapelvek. A szakpolitikai iránymutatás szekcióban kijelentik, hogy a közlekedés kulcsfontosságú tényező a modern gazdaságokban. Felismerik, hogy állandó ellentmondás feszül az egyre nagyobb mobilitást igénylő társadalom, valamint a tartós késések és alacsony közlekedési szolgáltatási színvonal miatt elégedetlen közvélemény között. Megállapítják, hogy a közlekedés iránti kereslet folyamatosan növekszik, viszont hangsúlyozzák, hogy a közlekedési rendszereknek meg kell felelniük a fenntartható fejlődés követelményeinek gazdasági, társadalmi és környezeti szempontokból is (Európai Bizottság, 2001).

A dokumentum fontos megállapításokat tesz a közösségi közlekedési módokkal kapcsolatban. A Bizottság álláspontja szerint a zsúfoltságtól szenvedő városi polgárok életminőségét a tömegközlekedés jobb kihasználásával lehet növelni. Ezzel párhuzamosan szükséges az autóhasználat racionalizálása a városokat terhelő zaj- és légszennyezés miatt. A dokumentum szerint az autóhasználat csökkentése az alternatívák vonzóbbá tételével érhető el. Úgy vélik, az autózás alternatíváit vonzóbbá kell tenni egyrészt infrastrukturális szempontból (pl. metróvonalak, villamosok, kerékpárutak, tömegközlekedési sávok), másrészt szolgáltatási szempontból is (pl. tömegközlekedési szolgáltatás minősége, utastájékoztatás). Összességében tehát a közösségi közlekedésnek olyan szintű kényelmet, minőséget és sebességet kell elérnie, ami megfelel az emberek elvárásainak és versenyképes alternatívát tud nyújtani a szennyező egyéni közlekedési módokkal szemben (Európai Bizottság, 2001).

Az Európai Bizottság második közlekedéspolitikával foglalkozó fehér könyve 2011. március 28-án jelent meg „*Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé*” címmel. Ebben a közösségi közlekedés a fenntartható jövő egyik fontos elemeként jelenik meg. Ismért megerősítésre kerül a 2001-es dokumentumban is felmerült gondolat, miszerint a városi torlódások és károsanyag-kibocsátások hatékony visszaszorításának kulcsa a hatékony tömegközlekedés (Európai Bizottság, 2011).

A fenntarthatóság mellett az ügyfélközpontúság is megjelenik a stratégiában. A Bizottság meglátása szerint megfelelő utasjogokat kell biztosítani a közösségi közlekedést igénybe vevő utasoknak. Megállapítják, hogy a közlekedési szolgáltatások minősége, hozzáférhetősége és megbízhatósága egyre fontosabbá fog válni a következő években. Úgy vélik, ha nagyobb

arányban veszik igénybe az emberek a tömegközlekedést, és emellett szolgáltatási minimumkövetelmények is érvényesülnek, akkor növelhető a hálózat és a járatok sűrűsége. Ez a folyamat a közösségi közlekedési módoknak kedvező „angyali kört” indíthat el (Európai Bizottság, 2011).

A közlekedés fenntarthatóságát a Bizottsághoz hasonlóan hazai szakértők is hangsúlyozzák. Jászberényi (2014) értekezése alapján a fenntartható jövő egyik kulcsa a közösségi közlekedés. Meglátása szerint minél többen veszik igénybe a közösségi közlekedést, annál inkább csökkennek majd a negatív környezeti hatások. Ezen negatív hatások közé sorolja a zsúfoltságot, a légszennyezést, a torlódást, a földterület felhasználását, a balesetek számát és a zajhatást is.

Az Európai Bizottság egyik legfrissebb közlekedési dokumentuma 2020-ban jelent meg *„Fenntartható és intelligens mobilitási stratégia – az európai közlekedés időtálló pályára állítása”* címmel. A stratégiához egy 82 pontból álló cselekvési terv is készült, amely a 2020–2024 időtartamra szól. Ez a stratégia megalapozza azt, hogy az Európai Unió közlekedési rendszere hogyan érheti el zöld és digitális átalakulását, és hogyan válhat ellenállóbbá a jövőbeli válságokkal szemben. Az európai zöld megállapodásban foglaltakkal összhangban a cél az üvegházhatásúgáz-kibocsátás 90%-os csökkentése 2050-re, amit a stratégia szerint egy intelligens, versenyképes, biztonságos, hozzáférhető és megfizethető közlekedési rendszer biztosít majd (Európai Bizottság, 2020).

A stratégia különböző mérföldköveket határoz meg. Ezek bemutatják, hogy az európai közlekedési rendszer milyen módon válik majd egy fenntartható és intelligens mobilitási rendszerre, valamint jelzik a jövőbeli szakpolitikák kialakításához szükséges törekvések útját. A mérföldkövek közül a közösségi közlekedés terén kiemelésre méltó, hogy a célkitűzések szerint 2030-ig a nagy sebességű vasúti közlekedés megkétszereződik, az 500 km-nél rövidebb útvonalú, menetrend szerinti közösségi közlekedés pedig karbonsemleges lesz az Európai Unióban. A stratégiában a Bizottság kijelenti, hogy a fosszilis tüzelőanyagoktól való függés jelentős csökkentéséhez elengedhetetlen a vasúton utazó, valamint a tömegközlekedést használó utasok számának növelése. Megjegyzik azt is, hogy a vidéki és távoli peremterületeken szükséges a tömegközlekedési összeköttetések javítása (Európai Bizottság, 2020).

2.1.3. A közösségi közlekedés szerepe Magyarországon

Magyarország egyik legjelentősebb közlekedésstratégiai dokumentuma a 2014-ben elfogadott Nemzeti Közlekedési Infrastruktúra-fejlesztési Stratégia. A dokumentum több lépcsőben tekint a jövőbe 2020-ig, 203-ig és 2050-ig. A stratégia célja, hogy 2014-2050 között a közlekedési infrastruktúra hatékonyan szolgálja ki a gazdasági folyamatokat, elősegítve ezzel az ország versenyképességének növelését. A stratégia célkitűzése a versenyképesség növelése mellett a természeti és humán értékek, illetve erőforrások megőrzése és a fenntartható növekedés feltételeinek biztosítása. Ezzel szemben ugyanakkor külön kiemeli, hogy mindezen célokat nem az egyéni gépjármű-közlekedés rovására kívánja elérni (Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 2014).

A stratégia számos, kifejezetten a közösségi közlekedést érintő célt fogalmaz meg, úgymint összekapcsolt utazási láncok, összehangolt menetrendek és tarifarendszer, korszerű utastájékoztatók. Ezen célok eléréséhez a stratégia eszközöket rendelt, mint például az autóbusszközlekedés fejlesztése a vasúttal nem kiszolgált területeken, a közforgalmú közlekedés igény alapú tervezése, vasútállomások fejlesztése, az előregedett vasúti járművek és autóbuszok cseréje (Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 2014).

Utóbbi eszközökhöz kapcsolódóan megjegyzendő, hogy valóban több állami járműbeszerzés is indult a stratégia megjelenése óta. Ezek közé tartozik a MÁV-START Zrt. 2017-ben 40 darab emeletes motorvonat leszállítására kötött megállapodása (MÁV-START Zrt., 2019), valamint a Volánbusz Zrt. 2018-ban indított járműfiatalítási programja, melynek eredményeként a tervek szerint 2022-re a teljes flotta 40%-a megújul, a járművek átlagéletkora pedig a program kezdete előtti 13 évről 8 év közelébe csökken (Volánbusz Zrt., 2022).

Hazai közlekedési stratégiák terén kiemelendő még a Magyar Kormány által 2021-ben elfogadott Budapesti Agglomerációs Vasúti Stratégia (BAVS). A Stratégia célja, hogy 2040-re 80%-kal növelje az elővárosi vasútvonalakon utazók számát. A BAVS átfogó helyzetértékelése megállapítja, hogy a teljes országos éves vasúti forgalom 61%-át (84 millió fő) teszi ki a Budapestet és elővárosait érintő vasúti forgalom, a Budapestre beérkező vasúti utasok 89%-a pedig elővárosi ingázó. Ennek ellenére 10-ből csak 3 ember választja a tömegközlekedést, amikor az agglomerációból Budapestre utazik (Budapest Fejlesztési Központ, 2021).

Az agglomerációs vasúti közlekedést biztosító vasútvonalak többsége az 1800-as években kiépült vonalvezetéssel üzemel a mai napig. Az infrastruktúra üzemeltetési és utasszempontról is elavult, a korszerűtlen technológia és a kevés vágány nem teszi lehetővé a

kapacitás növelését. A kapacitáshiány, a kényszerű sebességkorlátozások és a meghibásodó vasúti infrastruktúra állandó késéseket okoznak, ez pedig negatívan befolyásolja a vasútba vetett bizalmat (Budapest Fejlesztési Központ, 2021).

A vasút alacsony igénybevétele miatt a legtöbb ingázó autóval érkezik Budapestre, 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 a dugóban állva. Az elővárosokban 10 év alatt 36%-kal nőtt a gépjárműállomány, 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).

Mindeközben az eddig megvalósult vasút fejlesztések adatait elemezve kijelenthető, hogy a korszerűsített vasútvonalakon a korábbi szinthez képest növekszik az utasforgalom, míg a felújítás nélkül maradó vonalakon csökken. Megállapítható tehát, hogy az autó helyett az utazók szívesebben választják a vonatot, ha az versenyképes alternatívát jelent számukra. A BAVS számításai szerint egyes agglomerációs településeken a vasúti forgalom akár tízszeresére is növekedhet a jövőbeni fejlesztések hatására (Budapest Fejlesztési Központ, 2021).

Az érdemi utasszám-növekedéshez szükséges, de nem elégséges pusztán felújítani a meglévő infrastruktúrát, mivel a mai pályahálózat sok helyen meghaladottá vált. A Stratégia szerint az elavult fejpályaudvari rendszer helyett átmenő vasúti rendszert szükséges kiépíteni vasúti alagutakkal, erre több nemzetközi példát is felsorol (pl. München, Bécs, Varsó, Prága). Az átmenő pályaudvarokon a beérkező vonatok rövid várakozás után továbbhaladhatnak, míg a fejpályaudvarokon irányváltásra kényszerülnek. Ennek eredményeként egy átmenő pályaudvaron vágányonként egy irányban óránként 12 vonat halad át, míg egy fejpályaudvari vágányon óránként 2 vonat fordul meg. A Stratégia megvalósulása esetén 115 ezer utas váltana autóról vonatra és 60 ezer tonnával csökkenhetne a CO₂ kibocsátás évente (Budapest Fejlesztési Központ, 2021).

Magyarországon a személyszállítás teljesítménye 2020-ban a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) 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%, ez szinte megegyezik az

Európai Unió 28 tagországának összesített adatainak átlagával. A tagállamok között Ausztria 13%-os és Hollandia 11%-os értéke volt a legmagasabb arány. A buszközlekedés aránya Magyarországon 20,1% volt, ez az EU-átlag 2,4-szerese (Központi Statisztikai Hivatal, 2021).

A közösségi közlekedés szempontjából sajnálatos módon hazánkban 2000 és 2019 között a személygépjármű-forgalom részesedése a belföldi személyszállításon belül 10 százalékponttal (62%-ról 72%-ra) emelkedett. Bár a KSH 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).

2.1.4. A közösségi közlekedés szerepe Budapesten

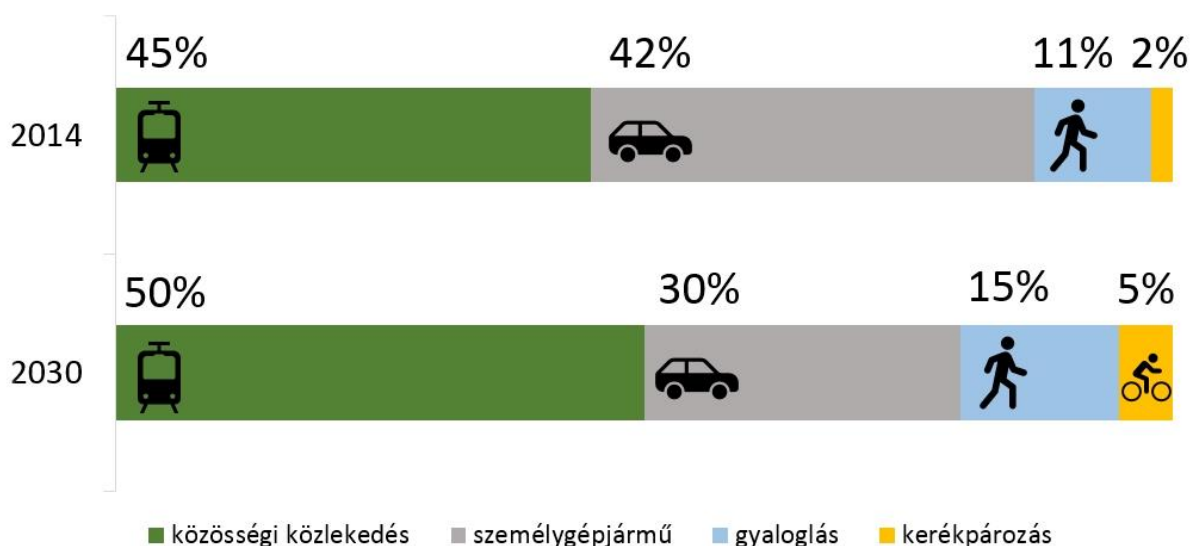
A 2000-es évek budapesti közlekedésfejlesztésének egyik első stratégiája a Budapesti Közlekedési Rendszerének Fejlesztési Terve (BKRFT) című dokumentum, amit 2001-ben fogadott el a Fővárosi Közgyűlés. A BKRFT akkoriban újszerű módon foglalkozott a városhatáron túlnyúló agglomerációs közlekedés kérdésével és épített a közlekedési alágazatok együttműködésére, ám nem rangsorolta a felvázolt projekteket és azok hatásvizsgálata is hiányzott belőle. A tervet 2009-ben felülvizsgálták és kiegészítették egy 2020-ig érvényes cselekvési programmal. A fővárosi közlekedési intézményrendszert 2011-ben átalakították, majd 2013-ban felülvizsgálták a rendszerterveket. Erre alapozva született meg a Balázs Mór-terv (Hajnal, et al., 2019).

A Balázs Mór-terv a korábbi közlekedésfejlesztési tervek alapján gondolta újra a közlekedésfejlesztés célrendszerét és intézkedéseit, viszont a korábbi tervekhez képest jobban illesztette be a célokat és intézkedéseket Budapest fejlesztési koncepciójába. A tervet társadalmi és intézményi egyeztetésre bocsátották. Figyelemre méltó, hogy a fővárosi lakosság körében készült kérdőíves felmérés során a válaszadók több mint 87%-a támogatta, hogy a környezettudatos közlekedési módok aránya 2030-ra számottevően növekedjen. Az egyeztetések alapján finomhangolt tervet a Fővárosi Közgyűlés 2015-ben hagyta jóvá (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2020).

A Budapesti Mobilitási Terv (BMT) készítése 2017-ben kezdődött a Balázs Mór-terv felülvizsgálatával, a Fővárosi Közgyűlés pedig 2019-ben fogadta el az új stratégiát. A felülvizsgálat során aktualizálásra és pontosításra kerültek egyes intézkedések, valamint figyelembe vették az elmúlt időszak megvalósult fejlesztéseit és a technológiai változásokat is. A BMT egy több részből álló stratégia, mely Budapest közlekedésfejlesztését alapozza meg

2030-ig. Főbb részei a *Célrendszer és Intézkedések*, a *Közlekedésfejlesztési és Beruházási Program*, és a javasolt projektekre elkészített *Stratégiai Környezeti Vizsgálat*. Célja, hogy integrációt hozzon létre a várostervezés és a közlekedéstervezés, a közlekedési módok, valamint a város és térsége között. A BMT stratégiai irányelvei a közlekedési struktúrának három rétegét különböztetik meg: 1) az élhető célpontok, 2) a közlekedési gerinchálózat, valamint 3) a finomhálózat (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2020).

A BMT több kulcsproblémát azonosít a közlekedéspolitika terén. Ezek közé tartozik például az elavult infrastruktúra és járműállomány, a stratégia nélküli tervezés, a motorizációt kiszolgáló városfejlesztés, az elavult intézményi és szabályozási háttér, valamint az üzemeltetési szempontok előtérbe helyezése a használók szempontjaival szemben. A BMT az azonosított problémák alapján a főváros közlekedésfejlesztésének három stratégiai célt fogalmaz meg: I. élhető városi környezet, II. biztonságos, kiszámítható és integrált közlekedés, III. kooperatív térségi kapcsolatok. Ezen célok eléréséhez négy közlekedési beavatkozási területet is meghatároz: 1) javuló kapcsolatok, 2) vonzó járművek, 3) jobb szolgáltatások, 4) hatékony intézményrendszer. Ezen célok elérése esetén a tervek szerint a közlekedési munkamegosztás (az úgynevezett modal split) az 1. ábrán látható módon fog változni az utaskilométer százalékában (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2020).



1. ábra: a közlekedési munkamegosztás változása Budapesten az utaskilométer százalékában a Budapesti Mobilitási Terv szerint. Forrás: Budapesti Közlekedési Központ Zrt. (2020) alapján saját szerkesztés.

Az intézményi átalakítások eredményeként jött létre Budapest közlekedésszervezője, a 2010-ben alapított Budapesti Közlekedési Központ. A szervezet fokozatosan integrálta a

korábban több társaságba széttagolt feladatokat. Az évek során a BKK-hoz került többek között a közösségi közlekedés tervezése, szervezése és irányítása, a közösségi közlekedési szolgáltatás megrendelése az szolgáltatóktól (BKV Zrt., ArrivaBus Kft., Volánbusz Zrt.), a jegy- és bérletértékesítés, a jegyellenőrzés, a közútkezelés és a taxiszoolgáltatás felügyelete. Az intézmény nem maradt sokáig egységes, a közútkezelésért és forgalomtechnikáért felelős BKK Közút (később Budapest Közút) Zrt.-t 2014-ben leválasztották a cégről, majd ezt követte 2017-ben a jegyellenőrzéssel, jegyértékesítéssel és utastájékoztatással foglalkozó Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zrt. leválasztása. Utóbbi céget végül 2020-ban visszaintegrálták a BKK-ba, ám a Budapest Közút Zrt. azóta is külön cég maradt (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.b)

A BKK járatai egy év alatt több mint 1,5 milliárd utast szállítanak. Naponta 2200 jármű szolgálja ki a város 5600 megállóhelyét, ahol egy nap alatt körülbelül 4,2 milliószor szállnak fel utasok. A fővárosban nagyságrendileg 1500 autóbusz, 140 trolibusz, 600 villamos és csaknem 100 metrószerelvénny áll rendelkezésre (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.c).

Megalakulása óta a BKK számos beruházást, beszerzést és fejlesztést koordinált a Budapesti Mobilitási Terv korábban ismertetett célkitűzéseivel összhangban. A FUTÁR-rendszerrel digitális alapokra helyeződött és valós idejűvé vált az utastájékoztatás, létrejött a MOL Bubi közbringa-rendszer, kiépült az új kapcsolatokat biztosító budai fonódó villamoshálózat, megújult a Széll Kálmán tér, valamint az 1-es és a 3-as villamos vonala. Több mint 10 ügyfélközpontot nyitottak, több mint 300 jegyautomatát telepítettek és bár valódi elektronikus jegyrendszert nem sikerült kiépíteni, már számos díjtermék vásárolható meg mobiltelefonon. Számos járműbeszerzéssel növelték a közösségi közlekedés komfortját: 73 új villamos és 60 új troli érkezett már meg, valamint nagyot fiatalodott az autóbuszflotta is: 2013 és 2020 között 700 új busz került a fővárosi utakra, és jelenleg is érkeznek továbbiak (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022a).

2.1.5. Különleges közösségi közlekedési elemek Budapesten

A budapesti közösségi közlekedés számos különleges, turisztikai szempontból is értékelhető járművel és szolgáltatással rendelkezik. A Budapesti Közlekedési Központ weboldalán külön aloldalon listázza a külföldi turisták érdeklődését felkelthető elemeket, valamint ezeket megjelenteti 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., 2022b). A kutatás során használt kérdőívbe is ezen kiadvány ajánlásait figyelembe véve

kerültek bele a különleges, turisztikai szempontból értékelhető közlekedési eszközök és viszonylatok.

Budapesten található a kontinentális Európa első földalatti vasútja, az 1896-ban megnyitott Millenniumi Földalatti Vasút (más néven kisföldalatti, vagy M1-es metró), ami 2002 óta az Andrássy úttal együtt az UNESCO Világörökség része. A vonalat utoljára 1987-ben újították fel. Érinti a turisztikailag frekventált Széchenyi fürdőt, a Hősök terét és a Deák Ferenc teret. Normál díjszabással vehető igénybe. A vonal felújítása és meghosszabbítása, a járművek cseréje tervben van (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.d; Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022c).

A Budavári Sikló 95 méter hosszú emelkedő pályával köti össze a Duna partját és a Budai Várat. 1870-es megnyitásakor a világ második ilyen típusú közlekedési eszköze volt. Megépítésének célja a Vár könnyebb megközelíthetősége volt. 1987 óta a Duna-parti látkép részeként az UNESCO Világörökség része. Külön díjszabással vehető igénybe, egy felnőtt retúrjegy 3000 forint. Az utazás körülbelül 95 másodpercig tart. (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.e).

A libegő 1970-es átadása óta Zugligettől szállítja az utasokat 262 méter szintkülönbség leküzdésével Buda legmagasabb pontjára, a János-hegyre, ahol az Erzsébet-kilátó is található. Megnyitásakor ez volt az ország első személyszállító drótkötélpályája. Az elnevezésére ötletpályázatot írtak ki, amelyen többek között a következő nevek is felmerültek: Űrbusz, Hegyi-kopter, Jánoshegyi Zümmögő, Huza-vona. A nyertes végül a Lebegő lett, amelyből később kialakult a libegő. Az 1040 méteres pályán az utazás kb. 12 percig tart. Külön díjszabással vehető igénybe, egy felnőtt retúrjegy 2000 forint (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.f)

A BKK a MAHART-tal közösen Budapesti Körjárat néven turisztikai hajójáratot indított, ami tavasztól ősziig közlekedett. Külön díjszabású 1500 forintos napijegy mellett volt igénybe vehető, ám keddtől péntekig a havi, vagy annál hosszabb érvényességű BKK-bérletekkel is fel lehetett szállni a hajóra (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022d). Bár a dolgozat írásakor már nem közlekedik a hajójárat, a kérdőíves megkérdezés a nyár folyamán is zajlott, ezért szerepel a különleges közlekedési eszközök között.

A fogaskerekű vasút (más néven 60-as villamos) a Sváb-hegyet és a Széchenyi-hegyet köti össze a Városmajorral. 1874-ben adták át, Európa harmadik hegyi fogaskerekű vasútjaként. Célja az volt, hogy a kedvelt kirándulóhelynek számító Svábhegyet bekapcsolja a város

közlekedésébe. A fogaskerekű eredetileg turistavasútnak készült, így az indulás utáni évtizedekben csak április és október között közlekedett. A vonal hossza több mint 3,7 km, ami során a 327 méter szintkülönbséget nagyságrendileg 20 perc alatt küzdi le. Normál díjszabással vehető igénybe, az alacsony forgalmú peremidőszakokban igényvezérelt módon, „telefogasként” közlekedik. A fogaskerekű felújítása és meghosszabbítása tervben van. A tervek szerint versenyképességét jelentősen növelné a pálya rekonstrukciója és meghosszabbítása mindkét irányban a Széll Kálmán térig, illetve a Normafaig (Budapesti Közlekedési Zrt., s.a.; Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.a; Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.g).

Budapest több mint százéves közlekedéstörténeti múltja során a hazai járműgyártás ikonikus darabjai szinte mind megfordultak a városban. Ezek közül többet sikeresen megmentettek az enyészettől és felújították őket. A különböző korszakokat megidéző nosztalgiajárművekkel 2010 óta van lehetőség rendszeresen utazni a nyári szezonban. Emellett alkalmanként rendezvényekhez, ünnepekhez és évfordulókhöz kapcsolódva is közlekednek ilyen járművek Budapest utcáin. A nosztalgiaflotta legidősebb tagja egy 1906-ban készült villamos. Jelenleg egyetlen rendszeres nosztalgiajárat közlekedik, az N19-es villamos a Deák Ferenc tér és az óbudai Katinyi mártírok parkja között a budai Duna-parton halad végig. 2019 óta alkalmanként a nosztalgiajáratoknál fiatalabb retrójáratok is közlekednek. Ezek a járművek ma már egyáltalán nem, vagy csak ritkán közlekednek a városban, jellemzően a 80-as és 90-es évek hangulatát idézik (pl. Ikarus buszok, UV villamosok, ZiU trolik). A retrójáratok normál díjszabással vehetők igénybe, míg a nosztalgiajáratokra egy vonaljegy 500 forintba kerül (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.h).

A Budapesti Közlekedési Központ a főváros turisztikáért felelős társaságával, a Budapest Branddel közösen indította el a „városnéző villamos” nevű járatot a 19-es villamos vonalán 2022. június 4. és augusztus 28. között. Ebben az időszakban hétfőként bizonyos időpontokban az utasok a 19-es villamosokon a Kosztolányi Dezső tér és a Margit híd közötti szakaszon utazva a jármű hangszóróiból hallhattak érdekes információkat a villamos útvonala mellett található nevezetességekről. Többek között a Hadik Kávéházról, a Rudas Gyógyfürdőről, a Lánchídról és a Margit hídról hangzottak el érdekességek. A városnéző túra magyar és angol nyelven is elérhető volt, időponttól függően. Irányonként 8-8 magyar és angol nyelvű városnéző villamos indult szombaton és vasárnap. A járat normál díjszabás szerint volt igénybe vehető (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022e).

Turisztikai szempontból az egyik legfontosabb budapesti viszonylat a 2-es villamos, ami a Jászai Mari tér és a Közvágóhíd között közlekedik. Útvonala számos turisztikailag frekvenciált helyet érint, mint például az Országház, a Kossuth Lajos tér, a Lánchíd, a Pesti Vigadó vagy a Fővám téri Nagycsarnok. Az utasok menet közben gyönyörködhetnek a Dunában és a budai panorámában, amit a Budai Vár és a Gellért-hegy tesz teljessé. A vonalat a National Geographic a világ 10 legszebb villamosvonala közé választotta, a Lonely Planet pedig a legjobb európai tömegközlekedési útvonalak között tartja számon. A járat normál díjszabással vehető igénybe (Lonely Planet, 2016; National Geographic, 2010).

2017 nyarán indította el közvetlen repülőtéri járatát a BKK 100E jelzéssel a Deák Ferenc tér és a Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér között, így átszállás nélkül vált elérhetővé a belváros a repterről. A járat kezdetben 30 percenként közlekedett, majd a növekvő igények miatt egyre sűrítettek rajta, jelenleg a hét minden napján 0-24 óráig közlekedik, a legsűrűbb időszakokban 7-9 percenként. A járat csak a Kálvin téren és az Astorián áll meg, utóbbi megállóban a hajnali menetek kivételével csak a Deák Ferenc tér irányában. A 100E járat magas turisztikai szerepe miatt tekinthető különleges elemnek. A járat külön díjszabás szerint vehető igénybe, egy repülőtéri vonaljegy ára a kezdetekben 900 forint volt, majd 2022. július 1-től 1500 forintra emelkedett (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.i.). A BKK 2022 októberében jelentette be, hogy várhatóan 2023 elejétől érintésmentes fizetési lehetőséget tesz a 100E járaton közlekedő autóbuszokon. Ez a fizetési lehetőség Magyarországon egyedülálló, de a világon sok más városban létező módszer. A rendszer használatakor az utasok a bankkártyájuk vagy okoseszközük segítségével egy érintéssel vásárolhatnak jegyet a járművezetőtől. A tranzakcióval egyszerre az érvényesítés is megtörténik, fizikai jegyre ezért nincs szükség (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022f).

A BKK-hoz tartozik a MOL Bubi közbringa-szolgáltatás is, amely több mint 2000 kerékpárral és 173 gyűjtőállomással rendelkezik, és 2021-es megújulása óta már átlépte a 3,5 milliós utazásszámot (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022g). A kerékpároknak nincs fix útvonala, ezért a „paratransit” módok közé is sorolható, viszont mivel a BKK közösségi közlekedési szolgáltatásként definiálja a MOL Bubit (molbubi.hu, s.a.), ezért jelen kutatás a különleges közösségi közlekedési elemek közé sorolja.

2.1.6. Különleges közösségi közlekedési elemek külföldön

A budapestihez hasonló módon más városokban is találhatók különleges elemek a közösségi közlekedési rendszerben. A németországi Wuppertal függővasútvonaljáról is ismert. A helyiek a város meghatározó elemeként kifejezetten turisztikai attrakciónak is tartják. Emellett szerves

része a mindennapi közlekedésnek, naponta több mint 80 ezer utas használja. A vonal javarészt a Wupper folyó felett halad, a 20 állomásos utat nagyjából fél óra alatt teszi meg, miközben a föld felett 8-12 méterrel halad. Számos látnivaló megközelíthető a függővasúttal, ami még miniatűr modellként is megvásárolható (schwebbahn.de, s.a.).

Prágában a budapestihez hasonló módon rendszerese közlekednek nosztalgia villamosok. A város közlekedési társasága ugyanakkor ezen túlmenően minden hónapban kalandtúrákat szervez, melynek keretében a nosztalgia villamosozás mellett üzemlátogatással egybekötött nosztalgiametrózáson is részt vehetnek az érdeklődők. A társaság kalandturizmusként kategorizálja ezt a valóban nem mindennapi élményt (dpp.cz, s.a.). Ugyancsak Prágában található egy Tatra T3 típusú villamosból átalakított városnéző villamos. Az utastér hátsó fele nyitott oldalú, ablakok helyett csak korláttal kerített, így még zavartalanabb a kilátás, a tetőn pedig üveglablakokon keresztül érkezik a természetes fény. A villamoson egy bárpultot és sörsapokat is kiépítettek. A jármű bárki számára kibérelhető különleges alkalmakra, rendezvényekre (t3coupe.com, 2018).

A Bernina Express az Alpokon keresztül köti össze Svájcot Olaszországgal. A vasútvonal gyönyörű alpesi tájakon halad, ezért is vált kedvelt turisztikai célponttá. A vonatok 55 alagúton és 196 hídon haladnak át, az útvonal legmagasabb pontja 2253 méterrel van a tengerszint felett. A vonal egy szakaszon UNESCO Világörökségnek számít. A zavartalan kilátás érdekében panorámakocsikkal ellátva közlekednek a szerelvények (rhb.ch, s.a.).

Különleges vasúti elemnek tekinthető még a Japánban közlekedő Sinkansen, ami egy nagysebességű vasúthálózat. Az első vonalat 1964-ben nyitották meg Tokió és Oszaka között, azóta 6,4 milliárd utas használta. A vonal maximális sebessége 285 km/óra, naponta átlagosan 373 járat közlekedik, amelyek átlagos késése az 1 percet sem éri el (global.jr-central.co.jp, s.a.).

Ha London közlekedésére gondolunk, talán mindenkinek elsőre eszébe jutnak a brit ikonná vált piros emeletes buszok. Ezen belül is a Routemaster típusúak szolgálták a leghosszabb ideig a londoni buszközlekedést 1956-tól egészen 2005-ig, klasszikus elszeparált vezetőfülkéjükkel és nyitott hátsó peronrészükkel (routemaster.org.uk, s.a.).

Míg Londonban a buszok emeletesek, Hongkongban a villamosokról mondható el ugyanez. Emeletes villamosok a világon több városban is léteznek, de Hongkong flottája ezek közül a legnagyobb (165 járművel), és az egyetlen város, ahol csak emeletes villamosok közlekednek. Az 1904 óta üzemelő rendszer több évben is „Certificate of Excellence” kitüntetést nyert a TripAdvisor utazási weboldaltól (hktramways.com, s.a.a.). Az egyik járművet

nyitott tetejű városnéző villamossá alakították és 8 nyelven elérhető városnéző túrákat tartanak vele. A városnéző villamos járműve mellett még 4 másik járművet van lehetőség kibérelni privát rendezvényekre, ünnepekre. A 2 órától 3 és fél óráig tartó privát utakra catering is kérhető a járművekre (hktramways.com, s.a.b; hktramways.com, s.a.c).

A villamosok Lisszabonban is a városkép részéhez tartoznak. A leghíresebb vonal a 28-as, ahol a klasszikus sárga villamosok az óvárosból indulva számos nevezetességet és látnivalót érintenek. A villamos normál díjszabással vehető igénybe, de külön díjszabással városnéző villamosra is szállhatunk ezen az útvonalon (visitportugal.com, s.a.). A vonal szerepel a National Geographic top 10 villamosvonalat összegyűjtő listáján (National Geographic, 2010).

A villamosokhoz hasonló kinézettel, de más működési elvvel rendelkezik a San Franciscó-i kábelvasút. A kábelvasutat San Francisco városában találták fel 1873-ban, és a mai napig meghatározó része a városnak. A drótkötél kábelek az utcaszint alatt futnak folyamatos sebességgel, a kocsik pedig egy nyíláson keresztül tudnak csatlakozni hozzájuk, illetve lekapcsolódni róluk. A kocsikban nincs semmilyen motor, így ha „elkapják” a kötelet, akkor haladnak, ha nem kapcsolódnak a kötélnél, akkor csak gurulnak, illetve lassítanak. Drótkötéllal mozgatott vasutak a világ más területein is léteznek, viszont más rendszerekben a kocsik folyamatosan csatlakoztatva vannak a kábelhez, így ez a rendszer tekinthető az utolsó működő klasszikus kábelvasútnak a világon (streetcar.org, s.a.).

2.2. Az élmény

Mivel a dolgozat a közösségi közlekedés turisztikai élményre gyakorolt hatását vizsgálja, fontos kitérni az élmény, azon belül a turisztikai élmény fogalmára, a befolyásoló tényezőkre és az élménygazdaságra.

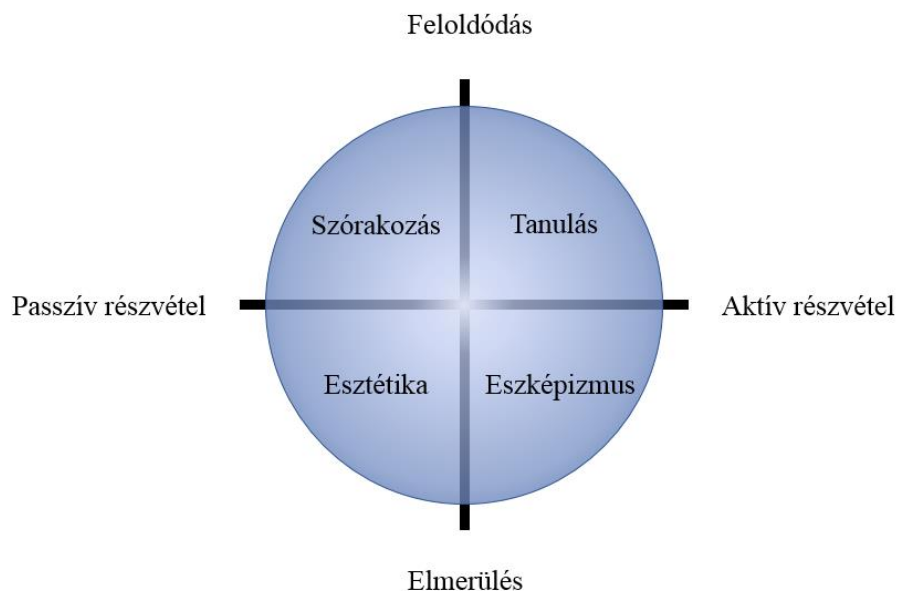
2.2.1. Az élmény és a turisztikai élmény fogalma

Pine és Gilmore (1999) az élménynek négy területét különböztetik meg, amelyeket két dimenzió, a fogyasztói részvétel és a fogyasztói bevonódás határoznak meg. A 2. ábrán is látható módon ez a két dimenzió határolja a négy területet, amely a szórakozás, a tanulás, az esztétika és eszkepizmus.

Az első (vízszintes) tengely a vendégek részvételi szintjének felel meg. A spektrum egyik végén a passzív részvétel található, ahol a fogyasztók közvetlenül nem befolyásolják a történéseket. Ilyen résztvevők közé tartoznak például a hangversenyek vagy színházak látogatói, akik az eseményt hallgatóként, megfigyelőként élik meg. A spektrum másik végén az aktív részvétel található, ahol a fogyasztók személyesen befolyásolják az élményt adó

eseményt. Erre példaként említhetők a síelők, akik aktívan részt vesznek saját élményeik megteremtésében (Pine és Gilmore, 1999).

Az élmény második dimenziója (függőleges tengely) azt a fajta kapcsolatot írja le, amely egyesíti a fogyasztókat az élményt adó eseménnyel. Ennek a spektrumnak az egyik végén a feloldódás áll, vagyis az ember figyelmének lefoglalása azáltal, hogy az élményt az elméjébe juttatjuk. A másik végén az elmerülés található, amikor a fogyasztó fizikailag (vagy virtuálisan) magának az élménynek a részévé válik. Más szóval, ha az élmény „megy bele” a fogyasztóba, mint amikor tévét néz, akkor a fogyasztó feloldódik az élményben. Ha viszont a fogyasztó „megy bele” az élménybe, mint amikor egy virtuális valóságon alapuló játékot játszik, akkor elmerül az élményben (Pine és Gilmore, 1999).



2. ábra: Pine és Gilmore modellje az élményről. Forrás: Pine és Gilmore (1999) alapján saját szerkesztés.

Az emberek, akik a lelátóról nézik a lóversenyt, messziről oldódnak fel az élményben. Mindeközben a pálya szélén a korlát mellett álló nézők elmerülnek magának a versenynek a látványában, hangjaiban és illataiban, valamint a körülöttük lévő többi mulatozó néző tevékenységében. Egy egyetemi hallgató a laborban egy fizikai kísérlet során jobban elmerül az élményben, mint amikor csak egy előadást hallgat. Ha megnéz egy filmet a moziban közönséggel, nagy képernyőn és térhatású hanggal, az sokkal jobban elmeríti az embert az élményben, mintha ugyanazt a filmet az otthoni tévéen nézné (Pine és Gilmore, 1999).

E két dimenzió összekapcsolódása határozza meg az élmény négy területét (szórakozás, tanulás, esztétika és eszkepizmus), amelyek kölcsönösen kompatibilisek egymással, és gyakran

egyedülállóan személyre szabott tapasztalatokat alkotnak. A leggazdagabb élmények mind a négy terület aspektusait felölelik. Ezek a modell közepén található „édes pont” köré összpontosulnak (Pine és Gilmore, 1999).

A *szórakozás* területére tartozó élmények, mint például a színházi előadások, általában a fogyasztó passzív részvételével járnak. A turizmus és a vendéglátás szektora számára ezt a dimenziót holisztikus módon ajánlatos alkalmazni, és érdemes a szolgáltatásnyújtásba szórakoztató elemeket bevonni. A *tanulás* területére tartozó élmények átélése során a fogyasztók aktívan részt vesznek az élményben és új készségeket vagy tudást sajátítanak el pl. idegenvezetésen keresztül vagy egy múzeum meglátogatása során. Az *eszképizmus* élményei egyszerre jelentenek aktív részvételt és elmerülést a fogyasztó számára. Ide tartoznak többek között a vidámparkok, kaszinók, extrém sportok. Persze más élmény is ebbe a dimenzióba tartozhat aktív részvétel és élményszintű elmerülés esetén. Az *esztétikai* terület élményei során a fogyasztók passzívak az élmény pillanatában és érintetlenül hagyják az élmény környezetét. Ilyen például egy természeti képződmény megtekintése vagy gyönyörködés a tengerparti naplementében (Pine és Gilmore, 1999; Zátori, 2018).

Összefoglalva: míg a tanulási élményben részt vevő vendégek valamit *tanulni* szeretnének, az eszképizmus során valamit *csinálni* szeretnének, a szórakoztató élmény során valamit *érezni* szeretnének, az esztétikai élményben részesülők pedig csak *jelen lenni* szeretnének (Pine és Gilmore, 1999).

Az élmény több irányból definiálható. Jelen kutatás témája szempontjából a turisztikai élmény fogalma a mérvadó. A turisztikai élmény összetett fogalom, az általános élményhez hasonlóan értelmezése többféleképpen lehetséges, általánosan elfogadott definíciója nincs. A turisztikai élményre egyfajta többdimenziós, holisztikus fogalomként tekinthetünk, amelyet a személy esetleg csak tudat alatti szinten érzékel. Az élmény jellegéből adódóan egy szubjektív érzékelésen alapuló, megfoghatatlan fogalom, amely a fogyasztóban alakul ki, és magas személyes értékszinttel bír (Zátori, 2018). Michalkó és Rátz (2005) a jellemző élménytípusok közé a következőket sorolja:

- izgalom, kaland (pl. evezős túra)
- tényleges vagy észlelt veszély (pl. hullámvasút)
- új ismeretek, készségek (pl. képzőművészeti tábor)
- esztétikum (pl. gyönyörködés egy tájban vagy műalkotásban)
- együttlét, társaság (pl. romantikus nászút)

- újdonság (pl. új tevékenység kipróbálása, ismeretlen hely felfedezése)
- egzotikum (pl. más kultúrák megismerése)

Zátori (2018) szerint a különféle definíciókat összevetve megállapítható, hogy a turisztikai élmény egy személyes jellegű, többdimenzionális változó. Kialakulására hatással van a turista személye, korábbi élményei és elvárásai, valamint külső tényezők is (pl. szolgáltató, időjárás, más turisták). Kiemeli továbbá, hogy a turisztikai élmény csak akkor jöhet létre, ha a fogyasztó képes és hajlandó elmerülni az élményben, azaz megtörténik az élménybevonódás.

Aho (2001) szerint célszerű különbséget tenni a turisztikai élmények alapvető tartalmai között. Tanulmányában négy alapvető magot javasolt:

1. Érzelmi hatás elérése, azaz valamilyen érzelmi benyomás, amelyet az élmény alanya érez és rögzít. Ezt az alapvető tartalmat érzelmi élményeknek nevezi.
2. Tájékozódás, azaz valamilyen új intellektuális benyomással vagy tudással lesz gazdagabb a fogyasztó. Ez az alaptípus az informatív élményeket takarja.
3. Gyakorlás, vagyis az alany bizonyos képességeinek (például nyelvi, vagy sportismereteinek) fejlesztése. Ez a mag a gyakorlati élményeket takarja.
4. Átváltozás, azaz egy meglehetősen tartós változás a fogyasztó lelki vagy testi állapotában, illetve életmódjában. Ez a mag az átalakulási élményeket takarja.

Aho (2001) szerint a turisztikai élmények e négy alaptartalmának némelyike különböző mértékben, gyakran egyszerre jelenik meg.

Aho (2001) az élmények egy másik tipológiáját is bemutatja. Állítása szerint az élmények lehetnek fizikai, társadalmi vagy mentális eredetűek. Fizikai élményről beszélünk például egy gyógyfürdő vagy masszázs igénybevételekor. Társadalmi élmények sok utazástípus esetén felmerülnek, legyen szó egy üzletember incentív útjáról vagy az idősebb korosztály kikapcsolódásáról. A mentális élmények zarándoklatokon és művészeti tematikájú utak esetében kerülnek előtérbe.

2.2.2. A turisztikai élmény befolyásoló tényezői

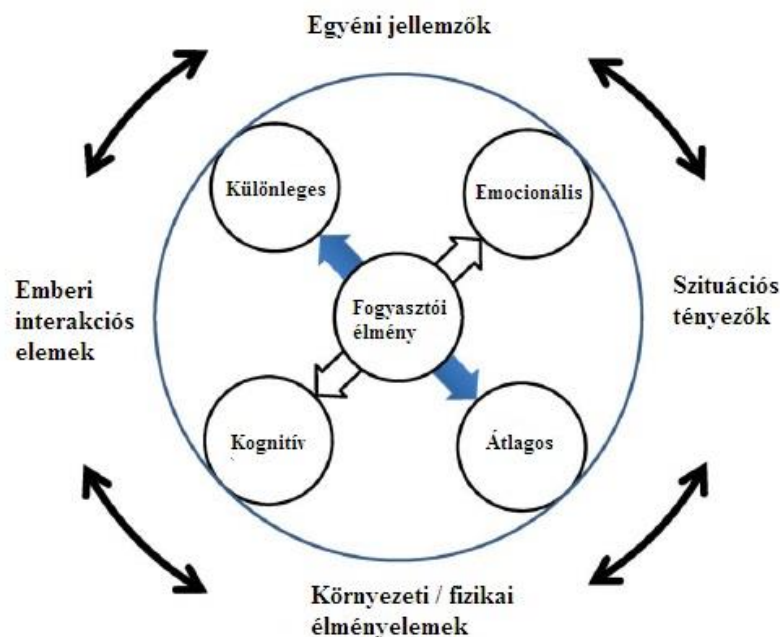
Az élményszerzéshez erőforrások is szükségesek. Aho (2001) szerint bár az idő és a pénz a leggyakrabban említett erőforrástípusok, de nem csak ezek fontosak. A különféle személyes erőforrások különböző módon járulnak hozzá az emberek élményeihez. Az alábbi lista tartalmazza a legfontosabb személyes erőforrások típusait:

1. Az idő szükséges az élményekkel kapcsolatos gondolkodáshoz, tervezéshez, felkészüléshez, az élmény befogadásához és átéléshez, valamint a visszaemlékezéshez.
2. A pénz szükséges a szolgáltatások megvásárlásához, az élmények megszerzéséhez.
3. A tudás (beleértve a korábbi élményeket, tapasztalatokat) szükséges ahhoz, hogy információt szerezzünk az elérhető élményekről, majd értékelve azokat kiválaszthassuk a megfelelőt.
4. A készségek segítségével megfelelően állhatunk hozzá az élményhez, elmerülhetünk benne és hozzá is járulhatunk.
5. A nyitottság az új dolgokhoz és az esetleges váratlan eseményekhez fontos.
6. A társadalmi kapcsolatok segítenek az élmények előrejelzésében, átélésében és megosztásában.

Az emberek általános élményerőforrás-potenciálja ezen erőforrástípusok dinamikus kombinációja. A különféle személyes erőforrás-potenciálok birtoklása és felhasználása befolyásolja a megszerzett élmények kiterjedését és erősségét (Aho, 2001).

Walls és társai (2011) több más szakirodalom alapján kidolgoztak egy saját modellt a fogyasztói élményt befolyásoló tényezőkre, melyben külső befolyásoló tényezőként megjelenik a vállalat is. Úgy vélik, a fogyasztói élményt alakító, befolyásoló külső és belső tényezők teszik a turisztikai élményt többdimenziós változóvá. Modelljük szerint a fogyasztói élmény magja két tengelyből áll, melyeken a következő összetevők helyezkednek el: különleges, átlagos, kognitív és emocionális. A modell perifériáján találhatók az élményt befolyásoló külső tényezők. Amint a 3. ábrán látható, azt feltételezik, hogy a külső tényezők sokrétű és folyamatosan változó szerepet játszanak a fogyasztói élmények kialakulásában. Mindegyik tényező lehet mérsékelt vagy jelentős hatással a fogyasztói élmény összetevőire, így az egyes egyének tapasztalatai kifejezetten egyedivé válnak.

Walls et al. (2011) alapján az alábbiak lehetnek az élmény külső befolyásoló tényezői: fizikai / környezeti élményelemek, emberi interakciós elemek, egyéni jellemzők, szituációs tényezők.



3. ábra: a fogyasztói élményt befolyásoló tényezők. Forrás: Walls et al. (2011) alapján Zátori (2018) szerkesztése.

A vállalati szektor befolyással lehet a *környezeti, fizikai*, valamint az *interakciós elemek* egy részére, amik egyfajta élménykörnyezetként foghatók fel. Ez egy olyan környezet, amit a fogyasztó az öt érzékszervén keresztül képes érzékelni. Az élménykörnyezetbe tartozik a vállalatok által teljesen vagy részben kialakított élménytér (mint például egy szállodai recepció vagy szoba), valamint a desztinációra ható különböző (természeti, kulturális, társadalmi stb.) hatások által kialakított élménytér is (Zátori, 2018).

A desztinációban való tartózkodása során a turista interakcióba kerül többek között turisztikai és egyéb szolgáltatókkal, helyiekkel, más turistákkal. A desztinációs élményt nagyban befolyásolja a desztinációs élményközvetítő szolgáltatóval (programirodával, idegenvezetővel) megvalósuló interakció, mivel ezek a szolgáltatók mutatják be a „meghatározó” élményeket képező turisztikai vonzerőket. Így a desztinációs élményközvetítő szolgáltató az ismeretek közvetítése mellett a turista figyelmét is képes irányítani, ezáltal jelentős mértékben befolyásolva a fogyasztói élményt (Zátori, 2018).

Az *interakciós élményelemek* szempontjából egyaránt fontos a szolgáltató munkatársainak megjelenése és viselkedése, valamint a szolgáltató marketingmenedzsment-szemlélete. Ez a szemlélet határozza meg, hogy a szolgáltató milyen mértékben teszi lehetővé a fogyasztóval történő interakciót. Ez a szemlélet tükrözi azt is, hogy mennyire koncentrálna a szolgáltató a szolgáltatás során megjelenő fogyasztói élményre. Az *egyéni jellemzői* közé

sorolhatjuk az egyéni személyiségjegyeket, értékeket és világszemléletet, amelyek meghatározzák a turista érdeklődési körét és gondolkozásmódját. Fontos szerepet játszanak a korábban említett személyes erőforrások is: az idő, a pénz, a tudás, a készségek, a nyitottság és a társadalmi kapcsolatok mind felelősek az élmények egyediségéért. A *szituációs tényezőket* meghatározza az utazás célja, az útitársak és a desztináció jellege. Ugyancsak meghatározóak lehetnek az egyéb kiszámíthatatlan események, mint például az időjárás (Zátori, 2018).

2.2.3. Az élménygazdaság

A turizmus az élmények piactere, az élménygazdaság egyik legfőbb szektora. Termelési tevékenységének lényege a turisztikai élmények létrehozása. Az élményeket ígérő ajánlatok egyre meghatározóbbak a piacon, a fogyasztók egyre élményéhesebbek, miközben az egyéni átalakulást elősegítő élményajánlatok a legnépszerűbbek napjainkban. A szolgáltatók is egyre inkább ilyen élményajánlatok létrehozására törekednek (Zátori, 2014).

Pine és Gilmore (1999) szerint a fejlett világ a szolgáltatásalapú gazdaság irányából egyre inkább az élményalapú gazdaság felé halad. Ezt a megállapítást alátámasztja az Egyesült Államok gazdasági szektorbeli növekedési mutatóinak elemzése is. Az általuk elemzett adatokból kiderült, hogy nő a kereslet a szabadidős tevékenységek és turisztikai vonzerők (például vidámparkok, mozik, koncertek, sportesemények) iránt. Elemzésük szerint ez a szektor az ár, a foglalkoztatás és a nominális GDP terén is felülmúlja az egyéb ágazatokat. Véleményük szerint ennek oka, hogy az ebbe a szektorba tartozó vállalatok élményeket kínáltak, amelyek magasabb fogyasztói értékelésnek örvendenek, mivel ezek egyedi és emlékezetes termékek, amikbe a fogyasztó sokszor bevonva érzi magát. Ezzel szemben más szolgáltatások a fogyasztók szempontjából fokozatosan eltömegárusodnak, mivel ezeket homogénnek tekintik. Ilyenkor az ár és az elérhetőség alapján döntenek a megvásárlásukról.

Az élmények különböző gazdasági ajánlatokként is definiálhatók, amelyek különböznek a szolgáltatásoktól, ahogy a szolgáltatások is különböznek a termékektől. Véleményük szerint a sikeres élményt a fogyasztó egyedinek, emlékezetesnek és fenntarthatónak találja, szeretné megismételni, és lelkesen terjeszti a hírét. Az élménygazdaság szemlélete alapján az előállított élményekre tekinthetünk a hozzáadott érték forrásaiként. A fogyasztónak az elégedettsége, a vállalatnak pedig az értéke növekszik, utóbbi alapja a megnövekedett profit, amely a magasabb árból és/vagy a megnőtt keresletből származik (Pine és Gilmore, 1999).

Ezt megerősíti Zátori (2018) is, szerinte az élménytényező egyre nagyobb szerepet játszik a vállalati ajánlatok sikerében. Úgy véli, az emberek teljesebb életre vágnak, melyet az

eseménydúsabb élet autentikus élményei tudnak biztosítani. Az élményközpontú turizmus képes a látogatókat összekötni különleges helyekkel, emberekkel és kulturális javakkal, miközben lehetőséget ad a látogató számára, hogy mélyebben elmerüljön a termékben vagy szolgáltatásban, és bevonódjon az élménybe. Véleménye szerint az élményközpontú turizmus nem is feltétlenül a termékről, hanem sokkal inkább az érzésekről, érzékelésről, történetekről és kapcsolódási pontokról szól.

Zátori (2018) a szőlő segítségével példázza a különbséget a javak, termékek, szolgáltatások és élmények között. Míg a szőlő mint jószág ára alacsonyabb, a bor mint termék és a borkóstolás mint szolgáltatás ára már magasabb. A legmagasabb ára és a legnagyobb értéke az élménynek van, ebben az esetben például annak az élményalapú termékcsomagnak, amelynek keretében a vevő találkozhat a borással, és tanulhat a bor és az ételek párosításáról. Úgy véli, a terméket és az élményt megkülönböztethetjük fókuszuk alapján is. A termék esetében a fókusz a funkción van, míg az élmény esetében az érzésen. Az élmény az, amire a fogyasztók emlékezni fognak, és nem feltétlenül a termék.

2.2.4. A közlekedés és a turisztikai élmény kapcsolata

Ahogy arra Thompson és Schofield (2007) is rávilágítottak tanulmányukban, a közlekedést az egyik olyan másodlagos desztinációs jellemzőként azonosíthatjuk, amely a desztináció általános turisztikai termékének egyik kulcselemeként 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. Ahol a városi turizmustervezés célja a turizmus előnyeinek nagyobb szétszóródásának elősegítése, ott a közlekedési hálózat szerepe ebben kritikus 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).

Ennek ellenére azonban a turisztikai tervező szakemberek ritkán tudnak jelentős befolyást gyakorolni a tömegközlekedés tervezésére, amely inkább a helyi népsűrűsége és szükségletekre épül, mintsem a látogatók számára és igényére. (Ez alól kivétel lehet, ha jellemző a látogatók magas aránya a helyi lakosokhoz viszonyítva, vagy nagyszabású rendezvényt tartanak a településen.) Éppen ezért előfordulhat, hogy a városi közösségi közlekedési rendszerek a járatsűrűség vagy a lefedettség szempontjából nem ideálisak turisztikai használatra. Hangsúlyozzák, hogy a helyi közlekedési igényeknek valóban elsőbbséget kell élvezniük a turisztikai igényekkel szemben, ugyanakkor elismerik, hogy a

városba látogató turisták közlekedési igényei is megfontolandók (Thompson & Schofield, 2007).

Parahoo és társai (2014) a turisták elégedettségét javasolják vizsgálni, mivel ez a változó jól szemlélteti a turisták közlekedési szolgáltatással kapcsolatos érzéseit. A turisták általános elégedettségének elérése fontos cél, ebben pedig szerepet játszik a turisták mobilitása is az adott desztinációban. A turisztikai ágazaton belül azért is az egyik fő szempont a pozitív turisztikai élmény elérése, mivel 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 csúcselmény 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 azok jobb megértéséhez. 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 (pl. a közlekedés) sem tudják teljesen kompenzálni. Másrészt, a megfelelő támogató elemek hiánya abban az esetben is ronthatja a teljes turisztikai élményt, ha a fő motivációt jelentő attrakciók kielégítőek voltak. A támogató elemek minősége tehát önmagukban nem jelent nagy mértékű megelégedést, hiányuk viszont elégedetlenséghez vezethet. Ezért a turisztikai élmény teljes minősége e dimenziók kölcsönös támogatásán és megerősítésén alapul, írják.

2.3. A témában készült hasonló kutatások

Számos kutatás és tanulmány foglalkozott már a turisztikai élménnyel különböző aspektusokból (Aho, 2001; Quan & Wang, 2004; Zátori, 2014), ám a közösségi közlekedés hatása a turisztikai élményre egy kevésbé kutatott terület. Pedig ahogy arra Veres (2011) is rámutatott: a közösségi közlekedés megítélése az egész városról alkotott képet nagyban befolyásolja.

Parahoo és társai (2014) rávilágítanak arra, hogy kevés kutatás vizsgálta a közösségi közlekedés hatását a turisztikai élményre, és néhány kivételtől eltekintve korlátozottan vizsgálták azokat a tényezőket, amelyek befolyásolják a tömegközlekedési szolgáltatások turisztikai használatát a desztinációban. Thompson és Schofield (2007) arra a következtetésre

jutottak, hogy a tömegközlekedés egyszerű használhatósága nagyobb hatással van a desztinációval való elégedettségre, mint a közösségi közlekedés hatékonysága és biztonságossága. Összességében azonban szerintük a tömegközlekedési rendszer észlelt teljesítménye csak csekély mértékben befolyásolja a desztináció elégedettségét. Ezzel kapcsolatban Parahoo és társai (2014) megjegyzik, hogy a felhasználók valószínűsíthetően elvárnak egy minimális minőségi küszöböt a szolgáltatásnyújtás során, így a szolgáltatás minősége inkább megelőzi az elégedetlenséget, mint sem elégedettséget okoz.

A fővárosi közösségi közlekedésért felelős Budapesti Közlekedési Központ rendszeresen készít elégedettségi felmérést, ám az a belföldi ügyfeleket célozza (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022h). Ebben a felmérésben az általános utaselégedettséget olyan szempontokon keresztül mérik, mint pl. biztonság, utastájékoztató, árszínvonal, komfort, gyorsaság.

A turisták közösségi közlekedéssel való elégedettségét vizsgáló kutatások alacsony számának oka lehet, hogy meglehetősen nehéz elérni a turisták azon szegmensét, akik lehetőleg az utazásuk végén járnak, és rendelkeznek elegendő tapasztalattal a város közösségi közlekedését illetően. A szakirodalmi áttekintésből úgy tűnik, a releváns kutatások többsége vagy általánosságban a (nem kizárólag közösségi) közlekedés és turizmus kapcsolatát vizsgálják, vagy specifikusan egy közlekedési alágazat (pl. metróhálózat, buszközlekedés) turisztikai élményre gyakorolt hatását vizsgálják, míg jelen kutatás célja Budapest példáján keresztül a teljes városi közösségi közlekedési rendszer turisztikai élményre gyakorolt hatásának a vizsgálata.

3. A KUTATÁS MÓDSZERTANA

A szekunder kutatás keretén belül releváns tanulmányok és jogszabályok segítségével meghatározásra került a közösségi közlekedés fogalma. A kutatás összegyűjtötte és feldolgozta a közösségi közlekedést érintő főbb stratégiákat, feltárva a közösségi közlekedés múltbeli, jelenlegi és jövőbeli szerepét az Európai Unióban, Magyarországon és Budapesten. Többféle szakirodalom segítségével körüljárta az élmény különböző dimenzióit és a turisztikai élmény fogalmát, valamint annak befolyásoló tényezőit. A kutatás betekintést nyújtott az élménygazdaság területére, valamint a közlekedés és a turisztikai élmény kapcsolatába. Külön kitért a témában készült hasonló kutatásokra is.

A primer kutatás alapjául 250 fő Budapestre látogató külföldi turista válaszai szolgáltak, akik szinte mindannyian személyesen, szóban kerültek megkérdezésre. Az így előállt adatok

megértését a statisztikai elemzés mellett turisztikai és közlekedési szakemberekkel készült interjúk is segítik.

3.1. Kérdőíves megkérdezés

A kvantitatív módszernek számító kérdőíves 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 egy lényegi eleme. A vélemény kifejtését az is megkönnyíti, ha azt a válaszadók szóban közölhetik, és nem kell legépelniük. Továbbá a kutatás célcsoportjába tartozó szegmenst meglehetősen nehéz online elérni – olyan válaszadókra volt szükség, akik külföldi turisták, Budapesten jártak 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 célszegmenst, mivel ezen a járaton jellemzően külföldi turisták utaznak, akik utazásuk végén járnak és rendelkeznek tapasztalattal a közösségi közlekedés terén, hiszen épp az egyik szolgáltatást veszik igénybe.

Végül összesen 250 fő válaszolt a kérdőívre, 92%-uk (229 fő) személyesen, szóban válaszolt, 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 kezelhetők. 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 felhasználókhoz nagy mértékben hasonlóan érzékelnék a közösségi közlekedési rendszer tulajdonságait. Nincsenek nyelvi akadályaik, és az ő lakókörnyezetükben lévő rendszer a külföldi rendszerekhez képest nagyobb hasonlóságot mutathat a budapestivel.

A kérdőív több szakaszból épült fel. Az első szakaszban a válaszadó budapesti tartózkodásával kapcsolatban kapott kérdéseket: mikor és hogyan érkezett, hány éjszakát töltött a városban. Itt egy megerősítő kérdés is szerepel: használta-e a közösségi közlekedést. Ha nem, akkor lehetősége volt megosztani, hogy miért nem. Ha igen, akkor a kérdőív folytatódott.

A következő szakaszban a közösségi közlekedési használati szokásairól kapott kérdéseket az alany. Elsőként a hétköznapi közlekedési alágazatok (pl. buszok, villamosok, metró stb.) használatáról kapott kérdést, majd ezután a különleges közlekedési elemek használatáról, amelyekről a 2.1.5. fejezetben lehet bővebben olvasni. Mind a hétköznapi, mind a különleges közlekedési elemek beazonosítását képek segítették a válaszlehetőségek mellett. A következő kérdés arra irányult, hogy a különleges közlekedési elemek használata jobb élménnyé tette-e a budapesti tartózkodását.

Ezt követően a válaszadók a közösségi közlekedési utazásuk megtervezésével, a jegyvásárlással és jegyellenőrzéssel kapcsolatos kérdéseket kaptak. Ezután lehetőségük nyílt a közösségi közlekedési rendszerrel kapcsolatos érzéseik kifejtésére. 7 fokozatú Likert-skálán értékelhették a közösségi közlekedést a következő szempontok alapján: általános elégedettség, ár-érték arány, információk elérhetősége, biztonság. Ezek a szempontok a Thompson és Schofield (2007), valamint Parahoo és társai (2014) által folytatott kutatások kérdései alapján kerültek meghatározásra. A Likert-skálák mellett szabadon megfogalmazott pozitív és negatív véleményt is kifejtettek a budapesti közösségi közlekedési rendszerről.

Az ezt követő szakaszban Budapesttel kapcsolatos véleményüket mondhatták el a válaszadók. 7 fokozatú Likert-skálán értékelhették Budapestet a következő szempontok alapján: elégedettek-e a várossal mint turisztikai desztinációval, valamint ajánlanák-e a várost mint turisztikai desztinációt másoknak. A következő kérdés arra irányult, hogy a közösségi közlekedés használata jobb élménnyé tette-e a budapesti tartózkodásukat. Emellett szabadon megfogalmazott pozitív és negatív véleményt is kifejtettek Budapesttel kapcsolatban.

Az utolsó szakaszban a demográfiai adatok (a kitöltő neme, születésének éve, lakóhelyének országa) után a kérdőív felmérte, hogy a kitöltő hányszor járt Budapesten (az aktuális utat is beleszámolva), valamint egy évben átlagosan hányszor utazik külföldre. A kérdőív egy példánya megtalálható a mellékletek között.

3.2. Szakértői interjúk

A kutatás során előállt adatok megértését kvalitatív módon turisztikai és közlekedési szakemberekkel készült interjúk is segítik. A kutatás keretében 4 szakértői interjú készült. Az

interjúk során lehetőség nyílt a téma mélyebb megértésére, az összefüggések feltárására, valamint a témában releváns szakmai szervezetek álláspontjának megismerésére. Az interjúk a Magyar Turisztikai Ügynökség, a Budapesti Közlekedési Központ és a Budapest Brand munkatársaival készültek szeptember és október folyamán, félig strukturált formában. Egy-egy interjú megközelítőleg 30 percig tartott, három alkalommal személyesen, egy alkalommal pedig telefonon keresztül. Az interjúk kérdései megtalálhatók a mellékletek között.

3.3. Adatfeldolgozás

A kérdőívezés során előállt adatok feldolgozásában Excel táblázatkezelő, Airtable táblázat- és adatbáziskezelő, valamint JASP adatelemző szoftver segített. Az eredmények a 4.1. fejezetben olvashatók. Az interjúk során kapott válaszokból szöveges összefoglaló készült, amik a 4.2. fejezetben olvashatók.

4. A KUTATÁS EREDMÉNYEI

4.1. A kérdőíves megkérdezés eredményei

4.1.1. A válaszadók demográfiai adatai

A kérdőív segítségével 250 válasz gyűlt össze, a válaszadók 92%-a (229 fő) személyesen, szóban került megkérdezésre, míg 8%-uk (21 fő) online töltötte ki. A válaszadók 41%-a (102 fő) férfi, míg 59%-a (148 fő) nő. A válaszadók 1949 és 2007 között születtek, átlagéletkoruk 28 év. Összesen 44 különböző országból érkeztek: a legtöbben Franciaországból (30 fő), Lengyelországból és az Egyesült Királyságból (20-20 fő), Olaszországból (19 fő) és Spanyolországból (18 fő), de Ázsiából, Afrikából, Amerikából és Ausztráliából is érkeztek válaszadók.

4.1.2. A válaszadók külföldi utazási szokásai

Többségük (60,4%) most járt életében először Budapesten, 19,2%-uk másodszor, és 20,4%-uk harmadszor vagy ennél is többször. Jellemzően repülővel érkeztek a városba (197 fő), 30 fő érkezett vonattal, 14 busszal és 9 autóval. A külföldre utazás gyakoriságát is vizsgálta a kérdőív. A válaszadók 31%-a évente 1-2 alkalommal, 33%-a 3-4 alkalommal, 21%-a pedig 5 vagy több alkalommal utazik külföldre. 15%-uk nyilatkozott úgy, hogy nem utazik minden évben külföldre.

4.1.3. A válaszadók utazási szokásai Budapesten

A kérdőíves megkérdezés adatainak köszönhetően a városon belüli közlekedési szokásokról is képet kaphatunk. A különböző közösségi közlekedési alágazatok használati adatait az 1. táblázat tartalmazza. Látható, hogy a legnépszerűbb alágazatnak a nappali buszjáratok

számítanak, a válaszadók közel 98%-a utazott busszal a budapesti tartózkodása során. Megjegyzendő, hogy a nappali buszjáratok magas arányának magyarázata lehet, hogy az adatgyűjtésre főként a 100E repülőtéri buszjárat utasai körében került sor. A buszokat követik a villamos- és metróvonalak, amiket a válaszadók több mint 80%-a vett igénybe legalább egyszer.

1. táblázat: a közösségi közlekedési alágazatok használati adatai. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.

Alágazat	Használók száma és aránya (n=250)	
Nappali buszjáratok (5 – 299 közötti vonalszámok)	244 fő	97,6%
Villamosvonalak	210 fő	84%
Metróvonalak (M1 – M4 viszonylatok)	206 fő	82,4%
Vasútvonalak	105 fő	42%
Éjszakai járatok (kb. éjfél és hajnali 4 óra között közlekedő buszok és villamosok)	88 fő	35,2%
Trolibuszjáratok	82 fő	32,8%
HÉV-vonalak (H5 – H9 viszonylatok)	64 fő	25,6%
Elővárosi autóbuszok (300 – 899 közötti vonalszámok)	19 fő	7,6%

A következő, 2. táblázat a különleges elemek használati adatait tartalmazza. Összesen 6 válaszadó nyilatkozott úgy, hogy a felsoroltak közül egyik különleges elemet sem vette igénybe, így ebben az esetben 244 választ tudunk elemezni. Az előző táblázathoz hasonlóan itt szintén megjegyzendő, hogy a 100E járat magas arányának oka lehet, 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 az utazása 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 elemekként gyakran emlegetett sikló, libegő, fogaskerekű és a nosztalgiajáratok meglehetősen alulteljesítettek ebben az összehasonlításban.

2. táblázat: a különleges elemek használati adatai. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.

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

A válaszadók jegyvásárlási szokásait elemezve megállapítható, hogy a Budapestre látogató turisták döntő többségben továbbra is a papír alapú jegyeket használják. A válaszadók 76,4%-a (191 fő) kizárólag papír alapú jegyet használt az utazása során, 13,6%-a (34 fő) csak mobiljegyet, míg 10%-uk (25 fő) nyilatkozott úgy, hogy mindkét jegytípust használta. Korcsoportok szerint elemezve még részletesebb képet kaphatunk. A mobiljegy egyértelműen a fiatalabb korosztály körében elterjedtebb. A mobiljegyet legalább egyszer kipróbáló 59 fő közül 52 fő tartozik a 35 év alatti korosztályba. Tovább szűkítve, a kizárólag mobiljegyet használó 34 fő közül 32 fő tartozik a 35 év alatti korosztályba.

A legnépszerűbb jegyvásárlási csatornának a jegyautomaták bizonyultak, a válaszadók 82,4%-a (206 fő) használta azokat legalább egyszer. Ezt követik a BudapestGO alkalmazáson keresztül vásárolt mobiljegyek, ezt a válaszadók 21,6%-a (54 fő) vette igénybe. Ügyfélközpontban vagy jegypénztárban a válaszadók 20,4%-a (51 fő) vásárolt legalább egyszer. Bár ez nem szerepelt az előre megadott válaszlehetőségek között, de egyéb opcióként 7 fő (2,8%) nyilatkozott úgy, hogy vásárolt járművezetőtől jegyet, és 5 fő (2%) vásárolt a BudapestGO-tól különböző alkalmazásban (Mobiljegy, Simple) mobiljegyet.

A kérdőív kitért az utazástervezési szokásokra is. A BudapestGO alkalmazást a megkérdezettek 37,6%-a (94 fő) használta utazástervezéshez, míg ettől különböző térképprogramot (pl. Google Maps, Apple Maps) a válaszadók 93,6%-a (234 fő) vett igénybe. Megállapítható, hogy a BudapestGO alkalmazást jellemzően más térképprogramokkal

párhuzamosan használták a válaszadók, mindössze 10 fő volt, aki a BudapestGO mellett nem használt más utazástervező applikációt. Ennek oka lehet, hogy az általános térképalkalmazások több releváns információt szolgáltatnak a turistáknak alkalmazáson belül (pl. attrakció nyitvatartási ideje, szolgáltatások értékelése stb). A BudapestGO alkalmazást jellemzően a 35 év alatti válaszadók vették igénybe.

Figyelemre méltó adat, hogy a megkérdezettek közel fele (48%, 120 fő) úgy nyilatkozott, hogy keresett információt megállóba kihelyezett menetrenden, térképen vagy információs táblán, vagyis a nyomtatott, statikus megállóhelyi utastájékoztató továbbra is fontos. 56 fő (22,4%) kért segítséget vagy információt szóban egy közlekedési alkalmazottól, és 33 fő (13,2%) használt valamilyen papír alapú térképet a tájékozódáshoz.

A megkérdezett 250 főből 83 fő nyilatkozott úgy, hogy utazása során egyszer sem találkozott jegyellenőrrel. A jegyellenőrökkel legalább egyszer találkozó 167 fő közül 11 fő (6,6%) nyilatkozott úgy, hogy megbírságolták. Megjegyzendő, hogy a válaszadók többsége a 100E repülőtéri járat utasai közül került ki. Ez azért nem elhanyagolható körülmény ebben a kérdésben, mert a buszra való felszállást megelőzően utaskoordinátorok segítik az utasokat a helyes jegy megvásárlásában és érvényesítésében, így feltételezhető, hogy aki a 100E járatral utazik, nagyobb ismerettel rendelkezik a jegyvásárlás és jegyértékesítés rendszeréről, mint az alkalmi felhasználók, akik körében a bírságolás aránya magasabb lehet.

4.1.4. A közösségi közlekedéssel és Budapesttel való elégedettség

A válaszadók 7 fokozatú Likert-skálán értékelték a közösségi közlekedést különböző szempontok alapján. Ezek mind kötelező 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. 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 átlagponttal rendelkezik. A módusz mindegyik kérdés esetén 7 pont. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a megkérdezettek elégedettsége a közösségi közlekedéssel különböző szempontok alapján magasnak mondható.

A válaszadók a közösségi közlekedéshez hasonló módon 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 módusz mindkét kérdés esetén 7 pont. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a megkérdezettek elégedettsége Budapesttel magasnak mondható, és szívesen ajánlanák turisztikai desztinációként barátaiknak is.

4.1.5. A szabadszöveges válaszok elemzése

A kérdőívben a válaszadóknak lehetőségük nyílt szabadon megfogalmazott pozitív és negatív véleményük kifejtésére egyrészt a közösségi közlekedéssel, másrészt Budapesttel kapcsolatban. Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolása nem volt kötelező, bár kihangsúlyozásra került, hogy egy néhány szavas vélemény is nagyon hasznos lehet, mivel ezek a személyes vélemények segítik az eredmények mélyebb megértését. A beérkezett vélemények Airtable táblázat- és adatbáziskezelő program segítségével kerültek feldolgozásra. Mindegyik vélemény a tartalmát összefoglaló kulcsszavakkal lett ellátva, így lehetőség nyílt meghatározni, hogy melyek a leggyakrabban előforduló pozitív és negatív visszajelzések. Egy véleményhez annak tartalmától függően több kulcsszó is tartozhat.

A közösségi közlekedéssel kapcsolatos pozitív szabadszöveges véleményt 177 válaszadó fogalmazott meg. A leggyakrabban előforduló kulcsszavak a *járatsűrűség* és az *árazás* lettek 42-42 előfordulással, majd a *gyorsaság* és az *általános elégedettség* 23 és 22 előfordulással. A *járatsűrűség* kulcsszóval azok a vélemények lettek ellátva, amelyek megemlítették a gyakran érkező járatokat. Az *árazáshoz* lettek sorolva az alacsony jegyárakat és jó ár-érték arányt kiemelő vélemények. A *gyorsaság* kulcsszóhoz tartozik az alacsony eljutási idő és a járművek haladási sebessége. Az *általános elégedettséghez* került besorolásra minden olyan pozitív vélemény, amely általánosan az egész rendszerre vonatkozott. Kiemelésre érdemesek még a *pontosság* és *tisztaság* kulcsszavak 18 és 17 előfordulással.

A 4. ábrán szófelhőben láthatók a pozitív szabadszöveges véleményeket kategorizáló, leggyakrabban előforduló magyar nyelvű kulcsszavak. A szavak betűmérete a kulcsszavak előfordulásának gyakoriságát jelzi (nagyobb betűméret = gyakoribb előfordulás).



4. ábra: a pozitív szabadszöveges véleményeket kategorizáló, leggyakrabban előforduló magyar nyelvű kulcsszavak. Forrás: saját adatok alapján saját szerkesztés.

A közösségi közlekedéssel kapcsolatos negatív szabadszöveges véleményt a pozitívhoz képest kevesebb, 104 válaszadó fogalmazott meg. A leggyakrabban előforduló kulcsszavak a *tájékoztató* (23 előfordulás), a *BudapestGO* (13 előfordulás), a *jegyvásárlás* (11 előfordulás), valamint a *klímahasználat* és a *jegyérvényesítés* 10-10 előfordulással. A *tájékoztató* érintő negatív véleményeket tovább bontva az látszik, hogy a legnagyobb arányban a megállókhöz és állomásokhoz kötődnek a problémák (pl. nehéz őket megtalálni, az ott lévő információk nehezen értelmezhetők vagy hiányoznak), ezt követik a forgalmi változásokkal kapcsolatos nehézségek és ehhez kapcsolódóan az angol nyelv hiánya. A *BudapestGO* applikációval kapcsolatban a legtöbben a digitális jegyérvényesítés lassúságára és a jegyvásárlás meghiúsulására panaszkodtak.

A negatív véleményüket részletesen megosztó 104 válaszadó közül 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 jegyérvényesítéssel kapcsolatban érkezett, de több visszajelzés szólt a jegyellenőrökről, a tarifarendszerről, az elektronikus jegyrendszer hiányáról és az első ajtós felszállással járó kényelmetlenségekről.

Budapesttel mint turisztikai desztinációval kapcsolatban 174 válaszadó fejtette ki szabadszöveges pozitív véleményét. A leggyakrabban előforduló kulcsszó a *szépség* lett, 40-szer említették ezt valamilyen módon a válaszadók. Ezután az *általános elégedettség*

következik 39 alkalommal, ide tartoznak a nem specifikus vélemények (pl. „nice city”). 34-szer emelték ki az *építészetet* (épületek és utcák kinézetét), 28-szor említették a sok *látnivalót* és ugyanennyiszer a *vendégszeretetet* (segítőkészséget, barátságosságot). A vélemények között 24-szer fordul elő a *vendéglátás és gasztronómia*, 23-szor pedig az *alacsony árakat* említették. 16 említést kapott a sok *lehetőség*, a *történelem* és az *éjszakai élet*. Többen elégedettek voltak a városon belüli könnyű közlekedéssel (séta, közösségi közlekedés, kerékpározás), a kulturális élettel és múzeumokkal.

A Budapesttel kapcsolatos szabadszavas negatív véleményét 75 válaszadó fejtette ki. Ezek alapján a leginkább zavaró három tényező a *hajléktalanság*, a *kosz és szemet*, valamint a *modortalanság* (itt többen kifejezetten a bolti eladókat említették), mindegyik 11-11 említést kapott. Ezt követi a *biztonság hiánya*, a *drágaság* és az *angol nyelv hiánya* 7-7 említéssel. 1 válaszadó számolt be arról, hogy utazása során érte őt és barátait rasszizmus, 6-an pedig részesei vagy tanúi voltak turistákat célzó átverésnek.

4.1.6. A közösségi közlekedés hatása a turisztikai élményre

A legalább egy különleges elemet igénybe vevőktől megkérdezésre került, hogy a különleges elemek használata jobb élménnyé tette-e a budapesti tartózkodásukat. A 244 válaszadó 84,8%-a (207 fő) válaszolta azt, hogy a különleges elemek jobb élménnyé tették az utazásukat, míg 10,2% (25 fő) szerint nem tette jobbá, 4,9% (12 fő) pedig nem tudta eldönteni. A válaszok alapján kijelenthető, hogy a válaszadók többségének szubjektív érzékelése szerint a különleges közlekedési elemek pozitív hatással voltak a budapesti turisztikai élményükre.

A közösségi közlekedést igénybe vevő 250 válaszadótól megkérdezésre került, hogy véleményük szerint a közösségi közlekedés használata 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 utazásukat. 11,2%-uk (28 fő) szerint nem tette jobb élménnyé, 2,4%-uk (6 fő) pedig nem tudta eldönteni.

4.1.7. Összefüggések vizsgálata statisztikai módszerekkel

A kérdőív válaszai alapján lehetőség nyílt számos összefüggés vizsgálatára statisztikai módszerekkel. Az adatok JASP elemzőprogrammal kerültek értékelésre.

Az első vizsgált tényező az volt, hogy a megbüntetett válaszadók vajon jellemzően alacsonyabb pontszámot adtak-e a közösségi közlekedéssel való általános elégedettségükről érdeklődő kérdésre. Mivel a változók nem mind folytonosak, vizsgálatukra a Kendall-féle tau

korrelációs együtthatóval került sor. A tau értéke -0,02, ami gyakorlatilag elhanyagolhatóan kicsi negatív korrelációt jelez. A vizsgálatban a p értéke magas (0,733), vagyis körülbelül 73% az esély, hogy ez a korreláció a véletlen műve, így az összefüggés jelen adatokból nem alátámasztható. Megjegyzendő, hogy a vizsgált minta jellege és elemszáma miatt kevés adat (11 megbírságolt fő) elemzésére volt lehetőség.

A második vizsgált összefüggés az volt, hogy a többféle járműtípus használata növelte-e a közösségi közlekedéssel való elégedettséget. Az igénybe vett járműtípusok száma normál eloszlást követ. A vizsgált változók skálaváltozók, ezért khi-négyzet-próbával került sor az összefüggés vizsgálatára. A próba eredménye: $\chi^2(3) = 4,35$, $p = 0,226$. Mivel a p értéke magas, ezért a nullhipotézist, miszerint a kettő között nincs összefüggés, nem lehet elvetni, vagyis a többféle jármű igénybevétele nem növelte a közösségi közlekedéssel való elégedettséget. Hasonló összefüggés vizsgálatára került sor a többféle jármű használata és a Budapesttel való elégedettség között is. A khi-négyzet-próba eredménye: $\chi^2(3) = 3,735$, $p = 0,291$. Mivel a p értéke magas, összefüggés ebben az esetben sem mutatható ki.

A következő vizsgálat a különleges közlekedési elemek igénybevétele és a Budapesttel való elégedettség összefüggését célozza. A válaszadók döntő többsége legfeljebb négyféle különleges elemet használt utazása során (223 fő), ehhez képest elenyészően voltak, akik négynél 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 3. táblázat adataiból látszik, hogy a Budapesttel elégedett (6 vagy 7 pontot adó) válaszadók aránya bár nem szignifikánsan, de egyértelműen növekszik az igénybe vett különleges elemek számának növekedésével együtt. A 3. táblázat első oszlopában az igénybe vett különleges elemek száma látható, mellette pedig a válaszadók Budapesttel való elégedettségének pontszáma. Utóbbi esetben ugyancsak az elemszámok eloszlása és összehasonlíthatósága miatt volt szükség a pontszámok összevonására 1-től 5 pontig, valamint 6-tól 7 pontig tartó csoportokba. Megállapítható tehát, hogy a különleges elemek igénybevétele pozitív hatással van a Budapesttel való elégedettségre.

3. táblázat: a különleges elemek igénybevétele és a Budapesttel való elégedettség közötti összefüggést vizsgáló kontingenciatáblázat. Forrás: saját adatok alapján JASP programban szerkesztve.

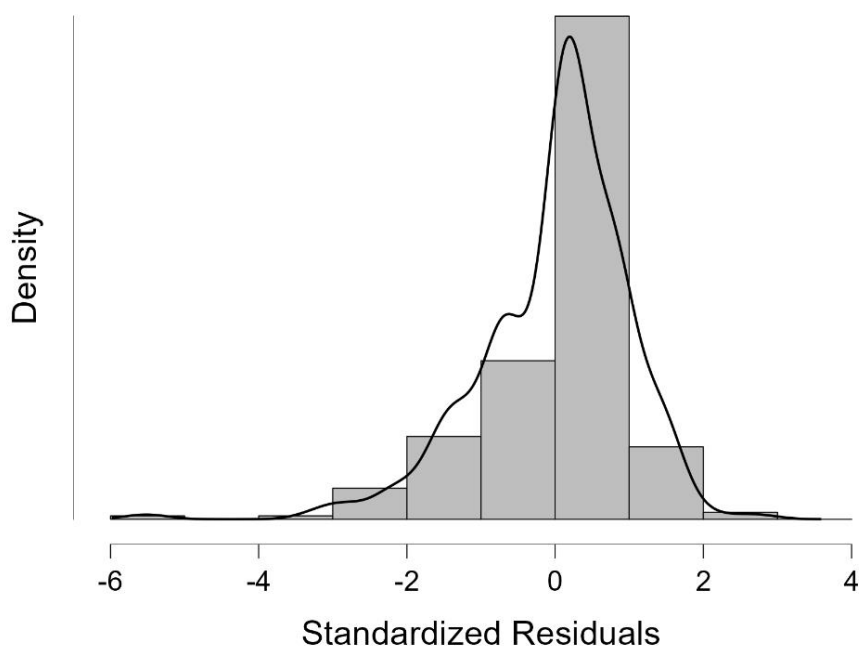
Contingency Tables				
Special usage		BP satisfaction		Total
		1 to 5	6 or 7	
1	Count	14.000	49.000	63.000
	% within row	22.222 %	77.778 %	100.000 %
2	Count	12.000	60.000	72.000
	% within row	16.667 %	83.333 %	100.000 %
3	Count	8.000	46.000	54.000
	% within row	14.815 %	85.185 %	100.000 %
4	Count	4.000	30.000	34.000
	% within row	11.765 %	88.235 %	100.000 %
Total	Count	38.000	185.000	223.000
	% within row	17.040 %	82.960 %	100.000 %

A következő vizsgálat az életkor és a közösségi közlekedéssel való elégedettség közötti korreláció meglétét vizsgálta. A vizsgálatra a Kendall-féle tau korrelációs együtthatóval került sor. A tau értéke 0,052, ami gyakorlatilag elhanyagolhatóan kicsi pozitív korrelációt jelez. A p értéke magas (0,304), vagyis körülbelül 30% az esély, hogy ez a korreláció a véletlen műve, így az összefüggés jelen adatokból nem alátámasztható.

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 volt köztük olyan, amit ki kellene zárni a vizsgálatból. A reziduumok közelítőleg normál eloszlásúak (lásd: 5. ábra) és nem követnek mintázatot. Ezek alapján Pearson-féle korrelációs együtthatóval (r) és lineáris regresszióval vizsgálhatók az adatok közötti összefüggések.

A vizsgálatok 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 R^2 értéke 0,247, vagyis 25%-os ok-okozati összefüggés állapítható meg a közösségi közlekedéssel és a Budapesttel való elégedettség között.

Standardized Residuals Histogram



5. ábra: reziduumok eloszlása a közösségi közlekedéssel való elégedettség és a Budapesttel való elégedettség közötti összefüggés vizsgálatakor. Forrás: saját adatok alapján JASP programban szerkesztve.

A következő vizsgálat összefüggést keresett aközött, hogy vajon a több alkalommal Budapestre látogatók másképp pontozták-e a közösségi közlekedéssel való elégedettségüket, mint az első alkalommal Budapestre látogatók. A vizsgálatra a Kendall-féle tau korrelációs együtthatóval került sor. A tau értéke 0,062, ami gyakorlatilag elhanyagolhatóan kicsi pozitív korrelációt jelez. A p értéke magas (0,277), vagyis körülbelül 28% az esély, hogy ez a korreláció a véletlen műve, így az összefüggés jelen adatokból nem alátámasztható.

4.2. A szakértői interjúk eredményei

4.2.1. Első interjú

Az első interjú alanya Könnyid László turisztikai szakember, a Magyar Turisztikai Ügynökség igazgatósági tagja, korábban turizmus szakmai és általános vezérigazgató-helyettese, ezt megelőzően a Magyar Szállodák és Éttermek Szövetségének elnöke.

Személyes véleménye szerint Budapesten a belső kerületekben a közösségi közlekedés autót kiváltó hatása kiemelkedő, ő maga is gyakran tömegközlekedik a városban. Úgy véli, a rendszer óriási fejlődött az elmúlt 10-15 évben, kialakult egy „közlekedési ökoszisztéma”, melynek elemei egy átfogó rendszert alkotnak, ezáltal valós alternatívát nyújtva az autóhasználattal szemben.

Megjegyzni, hogy a belföldi turistákat tekintve sajnos kevésbé tűnik népszerű választásnak a közösségi közlekedés. Vannak ugyanakkor pozitív példák, amik alapján arra következtethetünk, hogy ez a tendencia a jövőben változni fog. Az egyik ilyen a MÁV által realizált 2022-es balatoni forgalom: május közepétől szeptember közepéig összességében közel 3 millió utast szállítottak a Balatonhoz, vagy onnan, illetve a tóparti állomások között. Ez nagyságrendekkel meghaladja az eddigi 2 milliós csúcsot (MÁV-START Zrt., 2022). Ugyancsak a Balatonhoz kötődik egy másik pozitív példa: a Balatoni Hajózási Zrt. (BAHART) hajózási szolgáltatásait 1,8 milliónál is többen vették igénybe, ez szintén rekordot jelent (Balatoni Hajózási Zrt., 2022).

Könnyid szerint Budapest közösségi közlekedése kedvelt a külföldi turisták körében, ezt jelen kutatás eredményei is megerősítik. Elmondása szerint be lehet azonosítani azokat a szempontokat, amiket a külföldi turisták fontosnak tartanak. Ezek közé tartozik például az idegen nyelvű tájékoztatás, a különböző helyszínek összeköttetése, a közlekedésben dolgozók nyelvtudása, valamint a jegyellenőrzés mikéntje. Utóbbihoz kapcsolódóan sajnálatát fejezi ki a beléptetőkapukon és chipkártyákon alapuló elektronikus jegyrendszer hiánya miatt. Úgy véli, ez egy fájó hiányossága a városnak, ami a desztináció megítélésére is rossz hatással lehet, valamint nemzetközi összehasonlításban is ronthatja Budapest közösségi közlekedésének versenyképességét. Az elektronikus jegyrendszer hiányának problematikája jelen kutatás eredményeiből is kirajzolódik. Ezért is öröndetes a BKK napokban bejelentett előrelépése, az elsőként a 100E repülőtéri járaton tesztelni és bevezetni tervezett elektronikus jegyvásárlási lehetőség (Budapesti Közlekedési Központ, 2022f).

A szakértő szerint a közösségi közlekedés a turisztikai ágazat gazdasági fehéritésének is egy lehetséges eszköze. Továbbra is problémát okoz ugyanis a számos adószakértő által becsült és vélt, elsősorban a nem professzionális szálláshelyek piacán valószínűsített részleges adóelkerülés. Erre mutató jel például az is, hogy a magánszálláshelyek által jelentett foglaltsági adatok gyakran nagyságrendekkel alulmúlják az ugyanazon környéken lévő kereskedelmi szálláshelyek foglaltsági adatait. Ebből arra következtethetünk, hogy a magán- és egyéb szálláshelyeket igénybe vevő vendégek nem kerülnek teljeskörűen bejelentésre.

Erre a problémára hosszú távon például megoldást jelenthet, ha az ide látogató külföldi vendégek a megfizetett idegenforgalmi adó fejében esetleg többletszolgáltatásokat kapnak az adott városban, ennek egyik erős eleme lehet egy közlekedési kedvezmény. Ma már a technológiai háttér adott ahhoz, hogy a turisztikai szereplők ebben lépéseket tegyenek. Szintén

számos nyugat-európai példát ismerünk, ahol közlekedési kedvezményt, napijegyet kap a vendég a megfizetett idegenforgalmi adó ellenében, fogalmazott Könnyid.

A Magyar Turisztikai Ügynökség kiemelten fontosnak tartja az adatalapú turisztikai tervezést. A szakértő szerint a „big data” állományuk egyik része a már említett NTAK, de az MTÜ elemzi az online pénztárgépek adatait, valamint aggregált és deperszonalizált módon elemzi a külföldi turisták digitális lábnyomait, ilyen például az anonimizált mobilcella adat. Ezek alapján megrajzolható Budapest turisztikai „hő térképe”, valamint kikövetkeztethető egyes attrakciók szerepe a turizmusban. A leglátogatottabb helyszínek közé sorolja a Parlamentet, a Dohány utcai Zsinagógát, a Vajdahunyad várát, a Hősök terét, a Budai Várat és azon belül a Halászbástyát, valamint a VII. kerület éjszakai szórakozóhelyeit. Könnyid szerint például ilyen adatokat is figyelembe kell venni egy város vagy városrész közlekedési hálózatának tervezésénél, optimalizálásánál. „Persze, a lakosságot kell elsőként kiszolgálni, de ahol a jegyárbevétel jelentős része a turistáktól jön, ott őket is ki kell szolgálni” – mondta. A szakértő szerint be kellene azonosítani a fő turisztikai közlekedési útvonalakat a modern technológia felhasználásával, ez pedig segíthetne finomhangolni a rendszert, például az attrakciók látogatottságához igazított menetrenddel.

Könnyid szerint a közösségi közlekedés hatással van a turisztikai élményre, ám fontos két funkciót elkülöníteni. Az elsődleges funkciója a támogató funkció, ilyenkor a közösségi közlekedést azért használja a turista, hogy eljusson az attrakcióhoz, vagy más úticéljához. A másik funkció, amikor maga a közlekedés az attrakció, vagy legalább is annak szerves része. Utóbbira példaként a 2-es villamost említi, véleménye szerint a dunai panoráma által adott élményhez hozzá tartoznak a vonalon közlekedő, jellemzően régebbi típusú villamosok is.

Az MTÜ szerepét a közösségi közlekedés terén főként a marketingben és figyelemfelhívásban látja. Megemlíti a népszerű Kajla-programot, melynek célcsoportja a kisgyerekes családok. A program nyáron díjmentes utazást biztosít a MÁV, a Volánbusz, a BAHART és a MAHART járatain a részt vevő gyerekeknek, valamint egyes esetekben kedvezményes utazást a kísérőknek is. Ezen kívül számos attrakció ingyenesen vagy kedvezménnyel látogatható Kajla-útlevelel. Az MTÜ másik szerepe a jogalkotói feladat, vagyis ha van konszenzus turisztikai vonulatú jogszabálmódosításra (akár a közlekedést érintően), akkor ennek koordinálása az ő feladatuk.

Személyes véleménye szerint, ha valamit változtathatna a turizmus és közlekedés terén a jövőben, akkor az egyik dolog mindenképpen a vendégéjszakákért cserébe kedvezményes

közlekedést biztosító turisztikai régiós kártyarendszer kialakítása lenne. Ehhez persze szükséges feltétel lenne, hogy az országban minden közösségi közlekedési szolgáltató és jármű képes legyen kezelni egy ilyen megoldást. „Minden erővel digitalizálni kell a közlekedést” – foglalja össze a preferált jövőképét Könnyid.

4.2.2. Második interjú

A második interjú alanya Kajdon Tamás, aki 2011 óta a Budapesti Közlekedési Központ nemzetközi ügyekért felelős munkatársa. Munkája során kapcsolatot tart a BKK nemzetközi partnereivel, idelátogató külföldi delegációkat kalauzol, megválaszolja a BKK-hoz érkező idegen nyelvű panaszleveleket és elvégzi a BKK anyagainak (honlap, utastájékoztatósi anyagok, arculat, projektek stb.) angolra fordítását.

Véleménye szerint nemzetközi összehasonlításban is kiemelkedő minőségű a fővárosi közösségi közlekedés hálózata és a nyújtott szolgáltatás. Külön kiemeli az éjszakai hálózat fejlettségét és az alacsonypadlós járművek nagy arányát. Előnyösnek tartja a BKK által bevezetett színkódolási rendszert. Budapesten a közlekedési ágazatok mellett (pl. busz = kék, villamos = sárga stb.) a HÉV- és metróvonalaknak is külön színe van (pl. M4 = zöld, H5 = lila stb.). A belföldi és külföldi felhasználóknak egyaránt segítséget jelent ez a színezés, ami az online és offline utastájékoztatósi anyagokon és térképeken is következetesen megjelenik.

Turisztikai szempontból értékelhetők a hálózaton közlekedő különleges járművek, ezek között említi az M1-es metró, a libegőt, és a fogaskerekű vasutat. Érdekességnek számít még a vezető nélkül, teljesen automata módon közlekedő M4-es metró is. Kajdon külföldi ismerősei a Széchenyi-hegyi Gyermekvasúton is nagy lelkesedéssel utaztak. Úgy véli, a világon nagyon kevés országban lehet találkozni hasonló vasútüzemmel, ezt mindenképpen potenciális turisztikai attrakciónak tartja. A különlegességek közé sorolhatók még a kifejezetten nosztalgia céllal, külön menetrenddel és díjszabással üzemeltetett járművek, de elmondása szerint a külföldi turisták számára attrakció jelleggel bírhatnak azok a járművek is, amik bár régebbi típusúak, mégis hétköznapi szolgálatot teljesítenek. Ezek közé sorolhatók például az ICS típusú villamosok a 2-es, 47-es, 49-es vonalakon, vagy az esetlegesen még felbukkanó Ikarus buszok.

Az első interjúalanyhoz, Könnyid Lászlóhoz hasonlóan Kajdon Tamás is negatívumként említi az elektronikus jegyrendszer hiányát. Véleménye szerint ez sokat segíthetne a külföldi turistáknak, és nagy szükség lenne beléptetőkapukra a metróállomásokon. Meglátása szerint a jelenlegi jegyrendszer is túlságosan komplikált. Bonyolult a tarifarendszer, és a

jegyérvényesítés rendszere sem következetes: a felszínen közlekedő járatok esetében a járművön kell kezelni a jegyet, míg a metróhálózaton az állomásra lépéskor.

A BKK-hoz beérkező észrevételek alapján is a jegyrendszer és jegyérvényesítés okozza az egyik legnagyobb problémát a külföldi turistáknak Kajdon szerint, de tény, hogy az új BudapestGO alkalmazásban elérhető mobiljegyek nagy könnyebbséget jelentenek. Véleménye szerint érdemes lenne nagyobb hangsúlyt fektetni a jegyérvényesítés terén az alkalmi jellegű felhasználók tájékoztatására, mivel jelenleg a jegyeken semmilyen felirat vagy ábra nem utal arra, hogy le kell őket kezelni. A jegyekre írt tájékoztató szövegről szóló lakossági javaslatra a BKK 2021-ben azt válaszolta: aki nincs tisztában a jegyek felhasználási módjával, attól elvárható az előzetes tájékozódás (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2021).

Meglátása szerint további negatívumként említhető a reptér közvetlen kötőtpályás kapcsolatának hiánya. Jelenleg a 100E reptéri különjárat közlekedik a Deák Ferenc tér és a reptér között, ám egy közvetlen kötőtpályás kapcsolat nagyobb kapacitást és nagyobb megbízhatóságot jelenthetne, mivel kevésbé érintett a közúton felmerülő dugókban és balesetekben. Megjegyzi ugyanakkor, hogy ez a probléma legalább annyira érinti az ország egészét, mint Budapestet.

Nemzetközi szinten pozitív példaként említi Bécset, melynek közösségi közlekedése Kajdon szerint jól szervezett, és okos megoldásokat is használ, például érintőképernyős megállótáblákat. Megemlíti a fejlett akadálymentességet: sok lift és mozgólépcső könnyíti meg az utazást. Személyes meglátása szerint országosan van még hova fejlődni az üzemeltetési kultúra terén, mivel bár mozgólépcsők és liftek nálunk is vannak, azok sok esetben nem működnek.

Ennek egyik turisztikai szempontból is releváns mintapéldája Ferihegy vasútállomás. A reptér jelenlegi vasúti kiszolgálását biztosító állomáson több lift is található, ám azok olyan sokszor hibásodtak meg, hogy végül a vasúttársaság egyszerűen leállította azokat. A közterületi hibabejelentéseket kezelő Járókelő.hu-ra 2013-ban érkezett az első panasz a liftekről, majd 2019-ig annyi bejelentés gyűlt össze, hogy a 6 éves évfordulón jelképesen „iskolába küldték” a meghibásodott felvonókat egy flashmob keretében (Járókelő Közhasznú Egyesület, 2019).

Kajdon szerint a közlekedés hatással van a turisztikai élményre, az ide látogatók a közlekedés alapján a várost is megítélik, hiszen a közlekedési rendszer (járművek, utastájékoztatási elemek, megállók stb.) a város arculatának részét képezik. Könnyidhez hasonlóan ő is megkülönbözteti a támogató funkciót és az attrakció funkciót. A támogató

funkcióra példaként említi a nagyobb, általában nemzetközi jelentőségű események közösségi közlekedési kiszolgálását és forgalomirányítását (pl. Sziget Fesztivál, Forma-1 futamok, focimeccsek, koncertek), valamint a MOL Bubi közbringarendszert, amelynek segítségével könnyebben felfedezhető a város. Az attrakció funkció esetén a már említett különleges járművek mellett említi a közlekedési tematikájú múzeumokat is (Földalatti Vasúti Múzeum, Városi Tömegközlekedési Múzeum). Az attrakciókkal kapcsolatban sajnálatát fejezi ki amiatt, hogy a Dunán gyakorlatilag nincsen közforgalmú hajóközlekedés. A korábbi, menetrend szerint közlekedő járatokat felváltotta egy turisztikai jellegű körjárat, ám az őszi beköszöntével már az sem közlekedik.

A BKK honlapján külön aloldalon találhatunk kiránduló útvonalakat, valamint nemrég turisztikai jegycsomagokat is bevezetett a jegyautomatáin „3 nap Budapesten” és „Kirándulás Szentendrére” néven. Ezek lényege, hogy a különböző típusú jegyeket nem kell egyesével kiválogatnia az utasnak, hanem a csomagot kiválasztva máris a kosarába kerül a csomagtól függően két reptéri vonaljegy és egy 72 órás jegy, illetve két vonaljegy és két kiegészítő HÉV-menetjegy (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022i).

Az automatákkal kapcsolatban ugyanakkor kritikaként merült fel, hogy a közelmúltban a gépeken kiválasztható idegen nyelvek számát 8-ról 2-re csökkentették (Közlekedő Tömeg Egyesület, 2022). A korábbi angol, német, francia, kínai, szlovák, román, spanyol és orosz nyelvek közül csak az angol és német opció maradt elérhető. Kajdon szerint a nemzetközi trendekbe illeszkedik az angol és német nyelv elérhetősége, valamint az ezeken kívüli fordítások nagyobb költségekkel is járnának a jövőben. Véleménye szerint nem indokolt a 8 idegen nyelv megtartása, bár azt elismeri, hogy marketing szempontból képviselhetett értéket a sok nyelvű vásárlási lehetőség.

Fontos jövőbeli fejlesztésnek az elektronikus jegyrendszer és a beléptetőkapuk kiépítését, valamint a közvetlen reptéri kötőtpályás összeköttetést tartja. Utóbbit a Magyar Kormány által elfogadott Budapesti Agglomerációs Vasúti Stratégia is tartalmazza 2030-ig elérendő célként (Budapest Fejlesztési Központ, 2021).

4.2.3. Harmadik interjú

A harmadik interjú alanya Kofrán Gergely, a Budapesti Közlekedési Központ Mobilitásfejlesztés Igazgatóságának munkatársa, a Megosztott Mobilitás és Ágazati Stratégiák osztály vezetője. Az ágazati stratégiák alatt értünk minden olyan stratégiát, ami a nagyobb stratégiai célokat (pl. a Budapesti Mobilitási Tervben szereplő célok) lefordítja kisebb, konkrét

cselekvési tervekre, projektekre. Konkrét példa erre a közösségi közlekedés járműstratégiája és hálózati stratégiája, a megosztott mobilitási stratégia vagy a turisztikai mobilitási stratégia. Szintén ez az osztály foglalkozik a megosztott mobilitást (pl. rollermegosztókat, közösségi autókat) érintő kérdésekkel, szabályozásokkal.

Kofrán nem tagadja, hogy munkájából kifolyólag elfogult szeretettel viszonyul a budapesti közösségi közlekedéshez, ám ez nem kritikátlan szeretet, elismeri a rendszer erősségeit és gyengeségeit is. Amiben kiemelkedő a rendszer, az véleménye szerint az elérhetőség, mind közlekedési, mind pénzügyi szempontból, valamint a hálózat sűrűsége nemzetközi viszonylatban is kiemelkedő. Hozzáférhetőségi szempontból sajnos kevésbé jó a helyzet, a mozgáskorlátozottaknak és egyéb speciális igényű felhasználóknak még nem tud maradéktalanul megfelelni a rendszer.

Turisztikai szempontból véleménye szerint a különleges járművek (fogaskerekű, sikló, libegő) mindenképp relevánsak. Említi még a nosztalgia- és retrójáratokat, utóbbiak külön díjszabás nélkül vehetők igénybe, ez belföldi és külföldi turistáknak is vonzó lehet. A retrójáratok mellett a mindennapi közlekedésben is forgalomban vannak régebbi járművek, ez önmagában a turisztikai vonzerő részévé válhat. Ide sorolja példaként a pesti rakparton közlekedő 2-es villamost, ahol a mai napig közlekednek 45-50 éves járművek, vagy a Duna budai oldalán a 19-es és 41-es vonalakat, ahol 40 éves szerelvények is megfordulnak. A teljesség kedvéért megjegyzendő, hogy az idősebb villamosok többsége már legalább egyszer felújításra került.

Elmondása szerint bizonyos szempontból kicsit túlzás is lehet a régebbi járműveket pozitívumnak tekinteni: a régebbi buszok környezetvédelmi szempontból jóval szennyezőbbek, az alacsonypadlós kialakítás hiánya sokak számára megnehezíti vagy ellehetetleníti a hozzáférhetőséget, és a növekvő korral az üzemképesség is kérdéses lehet, de a budapesti idősebb járművek koruk ellenére viszonylag jó állapotúak. Kofrán szerint egyébként Bécsben is sokáig közlekedtek a régebbi, magaspadlós E típusú villamosok.

Kajdonhoz hasonlóan Kofrán szerint is turisztikai szempontból problémát okozhat a reptér megközelíthetősége. Bár a 100E repülőtéri gyorsjárat javított ezen, de külföldön ennél fejlettebb eljutási lehetőségek is vannak, ez a kérdés pedig sok turistát érint. Ugyancsak fejlesztésre szorulnak a vasúti pályaudvarok közlekedési kapcsolatok terén és infrastrukturálisan is. Követendő külföldi példaként Londont emeli ki, a BKK is az ottani közlekedésszervező, a Transport for London mintájára jött létre. Némely menetrendszerinti

közösségi közlekedési eszköz ott is turisztikai vonzerővel bír, például a jellegzetes piros emeletes buszok, vagy a Docklands Light Railway, ami festői környezetben halad. Kofrán szerint London példája azt támasztja alá, hogy a hétköznapi járatokban is lehet turisztikai potenciál.

Kofrán elmondása alapján turistaszegmenstől függ, hogy mennyire befolyásolhatja a közösségi közlekedés a turisztikai élményt. Két szélsőséges példa lehet például a magas vásárlóerővel bíró német nyugdíjas korosztály, akik vélhetően inkább a taxizást vagy akár a bérelt elektromos kerékpárokat preferálják, és a minél takarékosabban utazó hátizsákos turisták, akik a közösségi közlekedést részesíthetik előnyben. A Kofrán által vezetett osztály most kezdte felderíteni a budapesti turisták közlekedési szokásait, az előzetes adatok alapján nem elhanyagolható mértékben vannak azok, akik nem a közösségi közlekedést használják. Ez szerinte vásárlóerőtől, érdeklődéstől is függhet.

A tapasztalataik alapján sokan használják a közösségi közlekedésnek nem tekinthető közlekedési módokat. Az egyik legnépszerűbbek ezek közül az úgynevezett zárt ajtós (különjáratú) városnéző buszok, naponta akár 350-400 ilyen busz is megfordulhat a városban a turistaszezonban. Ezeknek egy számottevő része érkezik az utazóhajókhoz kapcsolódóan, amik frekvenciált időszakban akár 50 ilyen buszt is generálhatnak egy nap. Szót kell ejteni még a hop-on hop-off városnéző buszokról, ezekre Kofrán szerint olyan ember is felszáll, aki a közforgalmú buszokra nem. Egyes turistaszegmensek taxit is előszeretettel használnak, míg más turistaszegmensek körében a megosztott mikromobilitás (pl. elektromos rollerek) és az autómegosztás is népszerű. A szakértő szerint a közösségi közlekedésen belül az sem mindegy, hogy milyen ágazatot használnak a külföldi látogatók. Mért adatok egyelőre nem állnak erről rendelkezésre, de a feltételezés az, hogy a kötöttpályás eszközöket nagyobb eséllyel választják a külföldiek, mint a közforgalmú buszokat – persze, ez városrésztől is függhet.

A főváros fejlesztését meghatározó 2021-es Integrált Településfejlesztési Stratégiában már megjelennek a turisztikára vonatkozó elemek, Kofrán szerint ugyanakkor szükség lenne egy ennél szakmaspecifikusabb, ITS-alapú fővárosi turisztikai stratégiára. Ez a stratégia készül, jelenleg városházi egyeztetési fázisában van az anyag. Álláspontja szerint nagy szükség van egy stratégiára, ami felméri a jelenlegi helyzetképet, az egyes ágazatok használati arányát és súlyát, az egyes célcsoportok és szegmensek használati szokásait. Ezekből az adatokból kirajzolódhat egy jelenlegi arány és egy célarány, ettől függhet a jövőbeni közlekedésfejlesztés iránya. A BKK egy ilyen fővárosi stratégiára alapozva tudná elkészíteni saját turisztikai mobilitási stratégiáját, amiben meghatározza a mobilitási eszközök turisztikai szerepét.

A fejlesztéseknek egy részében közvetlen felelőssége lehet a BKK-nak, ide sorolja a 100E repülőtéri járatot és a különleges járművek üzemben tartását a Budapesti Közlekedési Zrt.-vel közösen. A BKK közvetett felelősségét abban látja, hogy szakmai tanácsadó szerepben segítse a városvezetést a turisták által használt, nem közösségi közlekedési módok szabályozásában, valamint a szabályozás kialakításakor mediálja a különböző felmerülő érdekeket.

A BKK turisztikai mobilitási stratégiája kialakítás alatt áll, jelenleg kidolgozzák a helyzetképet, majd ez alapján tesznek javaslatot fejlesztési lehetőségekre különböző csoportok, illetve közlekedési módok terén. Ezután Kofrán szerint a következő kérdés, hogy milyen irányba szeretné a város folytatni a közlekedésfejlesztést, mit priorizál, mi az a fejlesztés, amit hamarabb csinál, esetleg több pénzt fordít rá. Szerinte ez politikai kérdés, várostervezői szándék alapján alakulhat ki a stratégiából egy prioritási lista. A stratégiaalkotáshoz szükséges adatgyűjtésről azt mondja, jelenleg is vannak mobiladatokra vonatkozó pilot projektek a BKK-nál, ám ezek nem kifejezetten a turistákra fókuszálnak, de ez egy ígéretes technológia, ami az elmúlt években egyre népszerűbb. Álláspontja szerint, ha turisztikai adatgyűjtésre kerül sor, a reprezentatív kérdőívezés mindig egy működőképes megoldás, csak a forrás és a feladat végrehajtója a kérdés. A BKK folyamatosan méri a főként turisták által használt 100E járat forgalmát, többször volt ez alapján sűrítés, ami a BKK havi forgalmi riportjaiban is szerepel.

Ha javíthatna pár dolgot a fővárosi közlekedésen, elsőként a reptér közlekedési fejlesztésével kezdené, legyen szó akár a 100E járat további fejlesztéséről, akár a reptér közvetlen kötőtpályás kapcsolatának kialakításáról. A 100E tekintetében Kofrán szerint ideális lenne, ha a járatok sűrűsége a jelenleginél is jobban igazodna az utasforgalomhoz, valamint ha lehetne bankkártyával, egy érintéssel fizetni a buszokon. Az interjú után megjelent hír szerint a BKK 2023 elején tervezi tesztelni ezt a megoldást (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022f). Megfontolandónak tartja akár több fontos csomópont elérhetőségét is a reptérről induló buszokkal, ha erre mérhető igény jelentkezik a turisták részéről.

Ezen kívül mindenképpen növelné a közlekedés élményszerűségét. Fontosnak tartja annak megértését, hogy mitől lesz élményszerű a fővárosi közlekedés, miképp segíti a város megismerését, mitől lesz gazdaságilag minél inkább megtérülő (pl. tranzakciók generálásával). Véleménye szerint a bérelhető mikromobilitási eszközökkel való városfelfedezés során jobban eloszlik a turisztikai terhelés, mint például a zárt ajtós városnéző buszok esetén, miközben a turisták a kisebb utcákat is felfedezik, potenciálisan több vásárlási tranzakciót generálva az ott lévő cégeknek, szolgáltatóknak.

Ehhez kapcsolódóan fontosnak tartja még az eldugottabb attrakciók reklámozását és infrastrukturális fejlesztését. Erre példaként a fogaskerekűt említi, ami egy egyedülálló eszköz. A nagyobb népszerűség több járatindulást igazolhatna, és lehetőséget nyújthatna a járműpark fejlesztésére. A fogaskerekű járműveit újragondoló panorámakocsis designterv nemrég díjat nyert egy nemzetközi rangos designpályázaton (iho.hu, 2022). Kofrán szerint az ilyen fejlesztések a város imázsának és a konkrét hálózati elemnek is előnyösek lennének.

A szakértő véleménye szerint a kívánatos végcél, hogy minél több turista használja Budapesten a közösségi közlekedést, és ne azért, mert rá vannak kényszerítve, hanem mert egy vonzó alternatívának találják, amire nem csak a helyiek szállnak fel szívesen. Úgy véli, ez rendszerszintű, 20-30 éves időtávú fejlesztéssel érhető el. Kofrán szerint ha a helyi felhasználóknak sikerül vonzóvá tenni a közösségi közlekedést, akkor az egyben a turisták számára is a jelenleginél vonzóbbá válik.

4.2.4. Negyedik interjú

A negyedik interjú alanya Faix Csaba, aki 2020 óta a fővárosi turisztikai szervezet, a Budapest Brand Nonprofit Zrt. vezérigazgatója. A Budapest Brand két korábbi cég, a Budapesti Fesztivál- és Turisztikai Központ, valamint a Budapesti Városarculati Nonprofit Kft. összevonásával jött létre. Feladata különböző programok szervezése a Budapesten élőknek és a Budapestre látogatóknak egyaránt, valamint a budapesti turizmus koordinációja.

Faix szerint az ide látogató turisták szeretik a közösségi közlekedést, példaként az M1-es metró, a millenniumi kisföldalattit említette, ami önmagában is látványosság, miközben segíti a turisták eljutását a Hősök terére vagy a Széchenyi fürdőbe. Véleménye szerint a külföldiek leginkább nyelvi akadályokba ütköznek a városban, valamint a digitális jegyvásárlás sem kiforrott. Pozitívumnak említette a megújult BudapestGO alkalmazást, ami angolul is elérhető, és bizonyos jegyek és bérletek megvásárlását is lehetségessé teszi mobiltelefonról. Véleménye szerint a közösségi közlekedés hatással van a turisztikai élményre, és nagy előnye, hogy használatával a helyiek szemszögéből fedezhetik fel a turisták a várost.

A Budapest Brand turisztikai terméke a Budapest Card turisztikai kártya, ami számos kedvezmény mellett ingyenes közösségi közlekedést biztosít az egész városban, ezáltal a Budapest Brand is hozzájárulhat ahhoz, hogy a közösségi közlekedés minél népszerűbb választás legyen a külföldi turisták számára. A kártyát a közeljövőben szeretnék digitálisan is elérhetővé tenni, ezáltal még több felhasználót bevonva.

Követendő nemzetközi példaként Bécs és Amszterdamot említi. A jelenleg készülő fővárosi turisztikai stratégiának is többek között ez a két város szolgált mintaként. Faix elmondása szerint jó példa ezekben a városokban a „tourism economy” helyett egyre inkább elterjedő „visitor economy”. Utóbbi egy helyközpontú koncepció, ami jobban támogatja a helyiek igényét, kihasználja a helyi adottságokat, szétteríti a turisztikai terhelést, ezáltal több helyre eljuttatja a turizmus gazdasági előnyeit.

5. KÖVETKEZTETÉSEK

5.1. A kutatási kérdésekre adott válaszok

A megfogalmazott célok alapján az alábbi kutatási kérdések mentén készült el a dolgozat: Mennyire elégedettek a fővárosba látogató turisták a közösségi közlekedéssel? Milyen pozitív és negatív élmények érték őket a közösségi közlekedés használata során? Befolyásolták-e a városról alkotott képüket a közösségi közlekedés során szerzett tapasztalatok? Ha igen, milyen irányba? Hatással volt-e a közösségi közlekedés a turisztikai élményükre?

A kérdőíves megkérdezésre beérkezett válaszok és a szakértői interjúk tapasztalatai alapján egyaránt kijelenthető, hogy a Budapestre érkező külföldi turisták nagy mértékben elégedettek a főváros közösségi közlekedésével, annak ár-érték arányával, és biztonságosságával.

A válaszok alapján a közösségi közlekedés során szerzett pozitív élmények, tapasztalatok közé sorolhatók az alacsony árú és jó ár-érték arányt képviselő jegyek, az alacsony eljutási idő és a járművek haladási sebessége. Kiemelésre érdemes még a járatok pontossága és a járművek tisztasága. A közösségi közlekedéssel kapcsolatos negatív élmények, tapasztalatok legnagyobb számban a jegyek megvásárlásával és/vagy felhasználásával kapcsolatban születtek. Egyes esetekben problémát okozott még a megállóhelyeken és állomásokon, valamint a forgalmi változások során nyújtott tájékoztatás minősége, valamint a klímahasználat hiánya a meleg napokon.

A statisztikai adatelemzés során sikerült magas megbízhatóságú, közepes erősségű pozitív korrelációt kimutatni a közösségi közlekedéssel való elégedettség és a várossal kapcsolatos elégedettség között. A két tényező között 25%-os ok-okozati összefüggés is megállapítható volt. Kijelenthető tehát, hogy a közösségi közlekedéssel való elégedettség pozitív irányba befolyásolja a Budapestről alkotott képet.

A különleges közlekedési elemeket igénybe vevő turistákkal kapcsolatban a statisztikai adatelemzésnek köszönhetően megállapítható, hogy a Budapesttel elégedett válaszadók aránya bár nem szignifikánsan, de egyértelműen növekszik az igénybe vett különleges elemek számának növekedésével együtt, vagyis a különleges közlekedési elemek igénybevétele szintén pozitív hatással van a Budapesttel való elégedettségre.

A legalább egy különleges elemet igénybe vevő válaszadók közel 85%-a szerint a különleges közlekedési elemek jobb élménnyé tették a budapesti tartózkodásukat. A közösségi közlekedés egészére vonatkozóan is hasonló arányú válasz született, a megkérdezettek 86%-a szerint a közösségi közlekedés használata jobb élménnyé tette az utazásukat. Megállapítható tehát, hogy a válaszadók szubjektív érzékelése alapján is pozitív hatással van a közösségi közlekedés a turisztikai élményre.

5.2. Javaslatok a kutatás eredményei alapján

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 nagy mértékű elégedettség mellett egyértelműen beazonosításra kerültek a rendszer gyenge pontjai és elmaradásai. Ezek közül az egyik legnagyobb problémát a jegyek megvásárlásának és felhasználásának folyamatai. A megkérdezettek visszajelzéseiből egyértelmű az igény egy valódi elektronikus jegyrendszerre az egész városban, érintésmentes fizetési lehetőséggel a járműveken és állomásokon, valamint beléptetőkapukkal a metróállomásokon. Ezzel kapcsolatban mindenképpen pozitív hír a BKK által a repülőtéri járaton tesztelni tervezett, NFC technológiával működő elektronikus jegyvásárlás (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022f).

Az elektronikus jegyrendszerrel együtt a tarifarendszer átgondolására és egyszerűsítésére is szükség van. Az eredményekből látható, hogy a külföldi turisták többsége jelenleg kizárólag papír alapú díjtermékeket vásárol, elsődleges jegyvásárlási csatornájuk pedig a jegyautomaták, így ezek megtartása és megfelelő karbantartása indokolt. Kiemelkedően fontos lenne a papír alapú jegyeken szöveges és piktogramos tájékoztatást elhelyezni a jegyértékesítésről.

A tájékoztatás és utazástervezés szempontjából hasznosnak bizonyult a közelmúltban megjelent BudapestGO alkalmazás, ugyanakkor használata egyelőre csak a fiatalabb korosztály körében jellemző, és az egyéb térképalkalmazások mellett nem mondható dominánsnak. Az elektronikus jegyrendszer kiépítéséig sokaknak könnyebbéget jelentenek az alkalmazás

segítségével telefonon megvásárolható jegyek és bérletek, ezek további népszerűsítése javasolt a külföldi turisták körében.

Kiemelt figyelmet kell fordítani a külföldi turisták tájékoztatására, különös tekintettel az állomásokon és megállóhelyeken kihelyezett, statikus utastájékoztatói elemek meglétére és aktualitására. A statikus tájékoztatásra a turisták részéről igény mutatkozott, valamint problémaként merültek fel az ezzel kapcsolatos hibák. A forgalmi változásokkal kapcsolatos tájékoztatás során érdemes figyelmet fordítani a megfelelő mennyiségű angol nyelvű tájékoztatásra.

A rendszer egyik jelentős előnye a jónak ítélt ár-érték arány. Ebből következik, hogy a közelmúltban bevezetett, jellemzően a turisták által vásárolt jegytípusokat érintő áremelések (Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022j) egyelőre nem fejtettek ki jelentős negatív hatást, ugyanakkor ennek az erősségnek a megőrzésére a jövőben is figyelmet kell fordítani.

A különleges közösségi közlekedési elemek fontossága és hatása a szakértői interjúk során megfogalmazódott, a kérdőíves megkérdezés eredményei alapján pedig beigazolódott. Ebből következően továbbra is fontos a különleges elemek megtartása, üzemeltetése és fejlesztése. Figyelemre méltó, hogy a klasszikus budapesti különlegességeknek számító sikló, libegő, fogaskerekű és nosztalgiajáratok használati adatai meglehetősen alacsonynak bizonyultak a megkérdezettek körében, így ezek népszerűsítésére a jövőben érdemes nagyobb figyelmet fordítani. A nosztalgiajárművek, illetve az azokkal nyújtott szolgáltatások fejlesztéséhez inspirációként szolgálhatnak a dolgozatban megjelenő külföldi példák. A válaszok és interjúk alapján megfontolandó továbbá a dunai hajózás erősebb bevonása a közösségi közlekedés élményszerűségének növelésébe.

Az adatalapú tervezés szempontjából hasznos lenne a jövőben figyelemmel kísérni a Budapestre látogató külföldi turisták közösségi közlekedési használati szokásait, azonosítani az általuk gyakran használt viszonylatokat és a mérhető igényekhez igazítani a nyújtott 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 közlekedés támogató funkciójával és attrakciószerével egyaránt, átfogóan foglalkozik.

6. ÖSSZEFOGLALÁS

A kutatás célkitűzése annak feltárása volt, hogy a Budapestre látogató külföldi turisták turisztikai élményét hogyan befolyásolta a budapesti közösségi közlekedés használata. A közösségi közlekedési alágazatok mellett a különleges, turisztikai szempontból is értékelhető közlekedési elemek használati szokásainak elemzése is segítette a helyzetértékelést.

A kutatás felmérte, mennyire voltak elégedettek a turisták a szolgáltatással, mivel voltak elégedettek és elégedetlenek, hogyan befolyásolták a városról alkotott képüket a közösségi közlekedés során szerzett tapasztalatok.

Az elméleti háttér elemzésekor a kutatás vizsgálta az élmény, azon belül a turisztikai élmény fogalmát, szerepét a turizmusban, valamint a közösségi közlekedés szerepét hazai és nemzetközi vetületben egyaránt. Nemzetközi kitekintés keretében vizsgálta azt is, milyen külföldi jó példákból lehet inspirálódni a turisztikai élmény fokozásához a közösségi közlekedésen keresztül.

Az eredményekből megállapítható volt, hogy a Budapestre látogató külföldi turisták nagy mértékben elégedettek a közösségi közlekedéssel. Statisztikai adatelemzéssel sikerült összefüggést találni a közösségi közlekedéssel és a Budapesttel való elégedettség között. A kutatás eredményei alapján kijelenthető, hogy a közösségi közlekedés pozitív hatással van a várossal való elégedettségre.

Bebizonyosodott a különleges közlekedési elemek pozitív hatása is. A statisztikai adatelemzés szerint a Budapesttel elégedett válaszadók aránya bár nem szignifikánsan, de egyértelműen növekszik az igénybe vett különleges elemek számának növekedésével együtt. Kijelenthető tehát az is, hogy a különleges közlekedési elemek igénybevétele szintén pozitív hatással van a Budapesttel való elégedettségre.

Megállapítást nyert továbbá, hogy a válaszadók döntő többségének szubjektív érzékelése alapján a közösségi közlekedés és annak különleges elemei jobb élménnyé tették a budapesti tartózkodásukat.

6.1. Jelen kutatás korlátai

A teljesség kedvéért röviden érdemes szólni jelen kutatás korlátairól is. Elsődlegesen mindenképpen ide sorolandó a minta elemszáma (250 fő), így a levont következtetések és eredmények reprezentatívnak nem tekinthetők, de a valós helyzettől talán nem állnak olyan távol.

A személyes megkérdezések előnye, hogy a válaszadók nyitottabbak lehetnek a teljes véleményük kifejtésére, különösen mivel azt nem kell legépelniük, csak szóban közölniük. Hátránya lehet ugyanakkor, hogy a válaszadók az egyéni véleményre irányuló kérdésekre esetleg a saját véleményük torzításával olyan válaszokat adnak, amiket szerintük a kérdező hallani akar, vagy amit szerintük válaszolni illene egy ilyen kérdésre.

További korlátozó tényező, hogy a válaszadók főként a 100E repülőtéri járat utasai közé tartoztak, így bizonyos kérdések tekintetében ez befolyásoló tényezőként hathatott. Ezen a járaton a buszra való felszállást megelőzően utaskoordinátorok segítik az utasokat a helyes jegy megvásárlásában és érvényesítésében, valamint kérésre információt is adnak. Feltételezhető tehát, hogy a 100E járatral utazók nagyobb ismerettel rendelkeznek például a jegyvásárlás és jegyérvényesítés rendszeréről, mint az alkalmi felhasználók.

6.2. Lehetséges jövőbeli kutatások a témában

Jelen kutatás jó kiindulási alap lehet a Budapestre látogató külföldi turisták közösségi közlekedéshez való viszonyának feltérképezéséhez, ugyanakkor a minél pontosabb és reprezentatívabb eredmények érdekében érdemes lenne ehhez hasonló kutatásokat nagyobb mintával is lefolytatni.

A jövőbeli kutatások során érdemes lenne hangsúlyt fektetni a közösségi közlekedést alkalmi szinten használó turisták utazási szokásainak elemzésére. További kapcsolódó kutatási terület lehet a közösségi közlekedés alternatíváinak tekinthető egyéni és „paratransit” közlekedési módok használati szokásainak elemzése a külföldi turisták körében, különös tekintettel az egyre népszerűbb bérelhető elektromos rollerekre. Az ugyancsak alternatívának tekinthető városnéző buszok és a közösségi közlekedési rendszer kapcsolatának vizsgálata is hasznos adatokkal szolgálhat a főváros turisztikai tervezéséhez.

A kutatások rendszeres megismétlésével képet kaphatunk a külföldi turisták véleményének alakulásáról, valamint ezáltal a közösségi közlekedés aktuális fejlesztései hatékonyan értékelhetők, a jövőbeli fejlesztések pedig hatékonyan tervezhetők lennének. A témában készült további kutatások lehetőséget adnának a pontosabb, adatalapú turisztikai stratégiai tervezésre. Segítségükkel mérhetővé és követhetővé válna a stratégiák megvalósulásának folyamata, valamint pontosabban meghatározhatóvá és finomhangolhatóvá válhatnak az elérni kívánt célok.

Irodalomjegyzék

1. 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról. Elérhető: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1200041.tv> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.03.].
2. Aho, S. K., 2001. Towards a general theory of touristic experiences: Modelling experience process in tourism. *Tourism Review*, [e-folyóirat] 56(3/4), pp. 33-37. <https://doi.org/10.1108/eb058368> Saját fordítás alapján.
3. Balatoni Hajózási Zrt., 2022. *Rekordokkal zárta a BAHART a 176. hajózási főszezont a Balatonon*. [online] Elérhető: <https://bahart.hu/hu/hirek/rekordokkal-zarta-bahart-176-hajozasi-foszezont-balatonon> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.08.].
4. Budapest Fejlesztési Központ, 2021. *Budapesti Agglomerációs Vasúti Stratégia (közérthető prezentáció)*. [e-könyv] [Budapest]: Budapest Fejlesztési Központ. Elérhető: https://budapestvasut2040.hu/wp-content/uploads/2022/02/BAVS_magyar_web_2022.pdf [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.].
5. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.a. *Telebusz, telefogas*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/telebusz/> [Hozzáférés dátuma: 2022.09.20.].
6. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.b. *Kik vagyunk?* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/magunkrol/rolunk/kik-vagyunk/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
7. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.c. *A BKK számokban*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/magunkrol/rolunk/a-bkk-szamokban/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
8. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.d. *Special transport services*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/en/travel-information/public-transport/practical-guide-to-budapest-public-transport/special-transport-services/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.]. Saját fordítás alapján.
9. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.e. *Sikló*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/siklo/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].
10. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.f. *Zugligeti Libegő*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/libego/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].

11. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.g. *A fogaskerekű fejlesztése*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/fejlesztések/fovarosi-fejlesztések/kozossegi-kozlekedesi-fejlesztések/a-fogaskereku-fejlesztese.782/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].
12. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.h. *Nosztalgiajáratok Budapesten*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/nosztalgia/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.].
13. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., s.a.i. *Közvetlen autóbuszjárat a repülőtérrel a belvárosba*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/repteri-jarat/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.].
14. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2020. *Budapesti Mobilitási Terv I. Kötet: Célrendszer és Intézkedések*. [e-könyv] [Budapest]: Budapesti Közlekedési Központ Zrt. Elérhető: https://bkk.hu/apps/docs/bmt2030_i_web.pdf [Hozzáférés dátuma: 2022.10.10.].
15. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2021. *Tájékoztatás (bejelentésre adott válasz)*. [online] Elérhető: <https://jarokelo.hu/bejelentések/budapest/86226/bkk-jegyek-frissitese> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.20.].
16. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., [2022a]. *Összes fejlesztésünk*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/fejlesztések/osszes-fejlesztesunk> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.16.].
17. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022b. *Your practical guide to Budapest public transport*. [e-könyv] [Budapest]: Budapesti Közlekedési Központ Zrt. Elérhető: <https://bkk.hu/downloads/7834/wY3cnmtt6wAbygyYz-KyUw==> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.16.]. Saját fordítás alapján.
18. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., [2022c]. *Korszerűbben, hosszabb útvonalon: az M1-es kisérdalatti tervezett felújítása és meghosszabbítása*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/fejlesztések/osszes-fejlesztesunk/korszerubben-hosszabb-utvonalon-az-m1-es-kisfoldalatti-tervezett-felujitasa-es-meghosszabbitasa.8095/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].
19. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022d. *Péntektől ismét elindul a menetrend szerinti hajóárat a Dunán*. [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/04/pentektol-ismet-elindul-a-menetrend-szerinti-hajogarat-a-dunan.7514/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].
20. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022e. *Fedezze fel Budapest legszebb részeit a városnéző villamossal!* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/06/fedezze-fel->

[budapest-legszebb-reszeit-a-varosnezo-villamossal.7669/](#)

[Hozzáférés dátuma:

2022.10.22.].

21. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022f. *Magyarországon egyedülálló digitális megoldást tesztel a BKK a reptéri busz vonalán.* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/11/magyarorszagon-egyedulallo-digitalis-megoldast-tesztel-a-bkk-a-repteri-busz-vonalan.8279/> [Hozzáférés dátuma: 2022.11.06.].
22. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022g. *Egyre többen, egyre többször választják a MOL Bubit.* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/10/egyre-tobben-egyre-tobbszor-valasztjak-a-mol-bubit.8161/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
23. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022h. *Megbízhatóság, elérhetőség, jó utastájékoztató – ezt szeretik a fővárosiak a közösségi közlekedésben.* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/03/megbizhatosag-elerhetoseg-jo-utastajekoztatas-ezt-szeretik-a-fovarosiak-a-kozossegi-kozlekedesben.7435/> [Hozzáférés dátuma: 2022. 04. 17.].
24. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022i. *Utasbarát menetjegycsomagokat vezet be a BKK.* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/09/utasbarat-menetjegy-csomagokat-vezet-be-a-bkk.8024/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.20.].
25. Budapesti Közlekedési Központ Zrt., 2022j. *Drágul a bliccelés, változik a napijegyek ára.* [online] Elérhető: <https://bkk.hu/hirek/2022/06/dragul-a-blicceles-valtozik-a-napijegyek-ara.7741/> [Hozzáférés dátuma: 2022.11.06.].
26. Budapesti Közlekedési Zrt., s.a. *A fogaskerekű vasút története.* [online] Elérhető: https://www.bkv.hu/hu/kiadvanyaink/meredek_uton_a_csillagok_fele [Hozzáférés dátuma: 2022.10.21.].
27. dpp.cz, s.a. *Historical set of the metro.* [online] Elérhető: <https://www.dpp.cz/en/entertainment-and-experience/dpp-history/historical-set-of-the-metro> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.
28. EUR-Lex, s.a. *Fehér könyv.* [online] Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/HU/legal-content/glossary/white-paper.html> [Hozzáférés dátuma: 2022. 09. 21.].
29. Európai Bizottság, 2001. *European transport policy for 2010: time to decide.* [e-könyv] Brüsszel: Az Európai Unió Kiadóhivatala. Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/legal->

[content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0370](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52001DC0370) [Hozzáférés dátuma: 2022. 09. 27.].

Saját fordítás alapján.

30. Európai Bizottság, 2011. *Útiterv az egységes európai közlekedési térség megvalósításához – Úton egy versenyképes és erőforrás-hatékony közlekedési rendszer felé.* [e-könyv] Brüsszel: Az Európai Unió Kiadóhivatala. Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52011DC0144> [Hozzáférés dátuma: 2022. 09. 27.].
31. Európai Bizottság, 2020. *Fenntartható és intelligens mobilitási stratégia – az európai közlekedés időtálló pályára állítása.* [e-könyv] Brüsszel: Az Európai Unió Kiadóhivatala. Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:52020DC0789> [Hozzáférés dátuma: 2022. 09. 27.].
32. Fülöp, G. & Horváth, B. & Prileszky, I. & Szabó, L., [2006]. *Közforgalmú közlekedés I.* [e-könyv] s.l.: Széchenyi István Egyetem. Elérhető: http://rs1.sze.hu/~farkasi/Kozforgalmu_kozlekedes_I.pdf [Hozzáférés dátuma: 2022.10.12.].
33. global.jr-central.co.jp, s.a. *About the Shinkansen.* [online] Elérhető: https://global.jr-central.co.jp/en/company/about_shinkansen/ [Hozzáférés dátuma: 2022.10.30.]. Saját fordítás alapján.
34. Hajnal, T. & Kerényi, L. S. & Fleischer, T. & Juhász, M., 2019. Budapest új mobilitási terve. *Városi Közlekedés*, [e-folyóirat] (3), pp. 25-38. Elérhető: http://real.mtak.hu/104491/1/hajnal-kerenyi-fleischer-juhasz_budapest-uj-mobilitasi-terve_varosiz19-3-pp25-38.pdf [Hozzáférés dátuma: 2022.10.11.].
35. hktramways.com, s.a.a. *Our Story.* [online] Elérhető: <https://www.hktramways.com/en/our-story/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.
36. hktramways.com, s.a.b. *Book a TramOramic Tour.* [online] Elérhető: <https://www.hktramways.com/en/tramoramic/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.
37. hktramways.com, s.a.c. *Charter Your Party Tram.* [online] Elérhető: <https://www.hktramways.com/en/book-your-party-tram/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.

38. iho.hu, 2022. *Magyar siker a Red Dot Design pályázaton: Molnár Ádám a fogast álmodta újra.* [online] Elérhető: <https://iho.hu/hirek/magyar-siker-a-red-dot-design-palyazaton-molnar-adam-a-fogast-almodta-ujra-221011> [Hozzáférés dátuma: 2022.11.06.].
39. Járókelő Közhasznú Egyesület, 2019. Iskolába küldjük a ferihegyi liftet. *Járókelő Blog*, [blog] szeptember 05. Elérhető: https://jarokelok.blog.hu/2019/09/05/iskolaba_kuldjuk_a_feriegyi_liftet [Hozzáférés dátuma: 2022.10.20.].
40. Jászberényi, M., 2014. A közlekedés fenntarthatósága – közösségi közlekedés jövője. In: Jeney, L. & Hideg, É. & Tózsá, I., ed., 2014. *Jövőföldrajz*. Budapest: BCE Gazdaságföldrajz és Jövő kutatás Tanszék. pp. 135-153.
41. Központi Statisztikai Hivatal, 2021. *Fenntartható Fejlődés Indikátorai – 3.41. A személyszállítás teljesítménye.* [online] Elérhető: <https://www.ksh.hu/ffi/3-41.html> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.03.].
42. Lonely Planet, 2016. *Europe's best tours by public transport.* [online] Elérhető: <https://www.lonelyplanet.com/articles/europes-best-tours-by-public-transport> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.
43. Loo, B. P. Y., 2009. Transport, Urban. In: Kitchin, R. & Thrift, N., ed., 2009. *International Encyclopedia of Human Geography*. s.l.: Elsevier Science. pp. 465-469. Saját fordítás alapján.
44. MÁV-START Zrt., [2019]. *21 db nagykapacitású villamos motorvonat beszerzése.* [online] Elérhető: <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/bemutakozas/21-db-nagykapacitasu-villamos-motorvonat-beszerzese> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
45. MÁV-START Zrt., 2022. *Újabb rekord: közel hárommillió balatoni utas a teljes szezonban.* [online] Elérhető: <https://www.mavcsoport.hu/mav-start/ujabb-rekord-kozel-harommillio-balatoni-utas-teljes-szezonban> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.08.].
46. Michalkó, G. & Rátz, T., 2005. A kulturális turizmus élmény-gazdaságtani szempontjai. In: Enyedi, Gy. & Keresztély, K., ed., 2005. *A magyar városok kulturális gazdasága*. Budapest: MTA Társadalomkutató Központ. pp. 123-141.
47. molbubi.hu, s.a. *Rólunk.* [online] Elérhető: <https://molbubi.hu/hu/rolunk/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.].

48. National Geographic, 2010. *Top 10 Trolley Rides*. [online] Elérhető: <https://www.nationalgeographic.com/travel/article/trolley-rides> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.
49. Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 2014. *Nemzeti Közlekedési Infrastruktúra-fejlesztési Stratégia*. [e-könyv] s.l.: s.n. Elérhető: <https://2015-2019.kormany.hu/download/b/84/10000/Nemzeti%20K%C3%B6zleked%C3%A9si%20Infrastrukt%C3%B3ra-fejleszt%C3%A9si%20Strat%C3%A9gia.pdf> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
50. 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*, [e-folyóirat] 31(8), pp. 1004-1017. <https://doi.org/10.1080/10548408.2014.890158> Saját fordítás alapján.
51. Pine II, B. J. & Gilmore, J. H., 1999. *The Experience Economy*. Boston: Harvard Business School Press. Saját fordítás alapján.
52. Quan, S. & Wang, N., 2004. Towards a structural model of the tourist experience: an illustration from food experiences in tourism. *Tourism Management*, [e-folyóirat] 25(3), pp. 297-305. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(03\)00130-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(03)00130-4) Saját fordítás alapján.
53. rhb.ch, s.a. *Bernina Express*. [online] Elérhető: <https://www.rhb.ch/en/panoramic-trains/bernina-express> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.
54. routemaster.org.uk, s.a. *History of Vehicles*. [online] Elérhető: <https://routemaster.org.uk/pages/history> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.
55. schwebbahn.de, s.a. *The suspension monorail*. [online] Elérhető: <https://schwebbahn.de/en> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.
56. streetcar.org, s.a. *Streetcar, Cable Car: What's the difference?* [online] Elérhető: <https://www.streetcar.org/wheels-motion/difference/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.
57. t3coupe.com, 2018. *T3 Coupé*. [online] Elérhető: <https://t3coupe.com/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.22.]. Saját fordítás alapján.

58. Thompson, K. & Schofield, P., 2007. An investigation of the relationship between public transport performance and destination satisfaction. *Journal of Transport Geography*, [e-folyóirat] 15(2), pp. 136-144. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2006.11.004> Saját fordítás alapján.
59. University of Wisconsin Population Health Institute, 2017. *Public transportation systems*. [online] Elérhető: <https://www.countyhealthrankings.org/take-action-to-improve-health/what-works-for-health/strategies/public-transportation-systems> [Hozzáférés dátuma: 2022.09.18.]. Saját fordítás alapján.
60. Veres, L., 2011. A turizmus és közlekedés összefüggései. In: Abonyiné Palotás, J. & Csapó, J. & Darabos, F. & Huszti, Zs. & Lampertné Akócsi, I. & Raffay, Z. & Talabos, I. & Veres, L., ed., 2011. *Turizmus és közlekedés*. Pécs: Pécsi Tudományegyetem. pp. 1-14.
61. visitportugal.com, s.a. *Lisbon by Tram*. [online] Elérhető: <https://www.visitportugal.com/en/content/lisbon-by-tram> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.29.]. Saját fordítás alapján.
62. Volánbusz Zrt., 2022. *Elsőként Fejér megyében állnak forgalomba a magyar gyártású új Mercedes-Benz REFORM típusú autóbuszok*. [online] Elérhető: <https://www.volanbusz.hu/hu/volanbusz/sajtokozlemenyek/hir/38245> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.15.].
63. Walls, A. R. & Okumus, F. & Wang, Y. & Kwun, D. J-W., 2011. An epistemological view of consumer experiences. *International Journal of Hospitality Management*, [e-folyóirat] 30(1), pp. 10-21. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.008> Saját fordítás alapján.
64. Zátori, A., 2014. Élményszemlélet a turizmusban: A turisztikai élményteremtés koncepciói. *Turizmus Bulletin*, [e-folyóirat] 16(2), pp. 51-60. Elérhető: <https://docplayer.hu/41606280-Elmenyszemlelet-a-turizmusban-a-turisztikai-elmenyteremtes-koncepcioi.html> [Hozzáférés dátuma: 2022. 03. 06.].
65. Zátori, A., 2018. *Élménymenedzsment a turizmusban*. [e-könyv] Budapest: Akadémiai Kiadó. Elérhető: <https://mersz.hu/kiadvany/370/info/> [Hozzáférés dátuma: 2022.10.23.].

1. számú melléklet:
a kutatás során használt kérdőív mintája

Questionnaire on public transport and tourism

I'm a university student doing research on the relationship between public transport and the tourist experience in Budapest. I'm interested in your experience and opinion as a tourist about the public transport system. This will help me provide feedback and suggestions to the operator (BKK).

The survey shouldn't take more than 5 minutes, and your responses are completely anonymous. Questions marked with an asterisk (*) are required.

If you have any questions about the survey, please contact me at Fonai.Kende.22@unibge.hu

I really appreciate your help! :)

*Kötelező

Definition of public transport

By public transport in this questionnaire I mean the following: a system of vehicles that operate at regular times on fixed routes and are maintained by the city or state. (Bus, tram, metro, trolleybus, public boat, etc.)

1. Please confirm that you belong to the target audience *

☐ I am currently visiting or have already visited Budapest as a tourist

Your trip to
Budapest

Please tell me some details about your last trip to
Budapest

2. Your date of arrival to Budapest *

If you don't know exactly, approximately is fine

Példa: 2019. január 7.

3. How many nights did you spend (or will you spend) in Budapest? *

4. How did you arrive to Budapest? *

☐ by plane

☐ by car

☐ by bus

☐ by train

☐ Egyéb:

5. Did you use (or will you use) public transport in Budapest? *

☐ Yes, I used / will use public transport *Ugrás a(z) 7. kérdésre*

☐ No, I have not used / will not use public transport *Ugrás a(z) 6. kérdésre*

I have not used / will not use public transport

6. Could you describe why? *

Even a few words are enough! :)

Ugrás a(z) 27. kérdésre

Usage of public transport

7. Which of the following public transport modes did you use or plan to use to travel around the city? *

The pictures are illustrations, vehicles may look different.



☐ Metro lines (M1, M2, M3, M4)



☐ Trams



☐ Daytime buses (line numbers between 5 – 299)



☐ Night services (buses and trams running between midnight and 4:00 AM)



☐ Trolley buses



☐ Suburban railway lines (H5, H6, H7, H8, H9)





☐ Railway lines



☐ Suburban buses (line numbers
between 300 – 899)

Special elements

Public transport in Budapest has some special elements.

8. Which of the following special elements did you use or plan to use? *

The pictures are illustrations, vehicles may look different.



☐ Metro line M1 (UNESCO World Heritage)



☐ 100E airport shuttle bus



☐ Tram line 2 (one of the most beautiful panoramic tram lines in the world)



☐ Castle Hill Funicular ("Sikló")



☐ Chairlift ("Libegő")



☐ Heritage services (e.g. lines N18, N19)





☐ Sightseeing tram on line 19



☐ Cogwheel railway (line 60, "Fogaskerekű")



☐ Public boat services (operated by BKK or MAHART)



☐ MOL Bubi public bike-sharing system



☐ None of the above

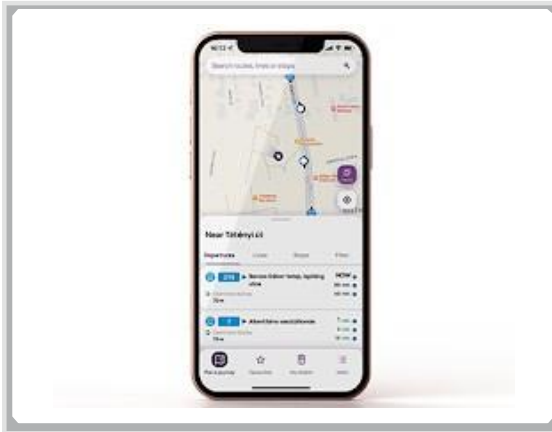
9. Did the use of these special elements make your trip to Budapest a better experience? *

- ☐ Yes, it made it a better experience
- ☐ No, the experience hasn't changed
- ☐ No, it made it a worse experience
- ☐ Can't decide
- ☐ I haven't used these special elements (yet)

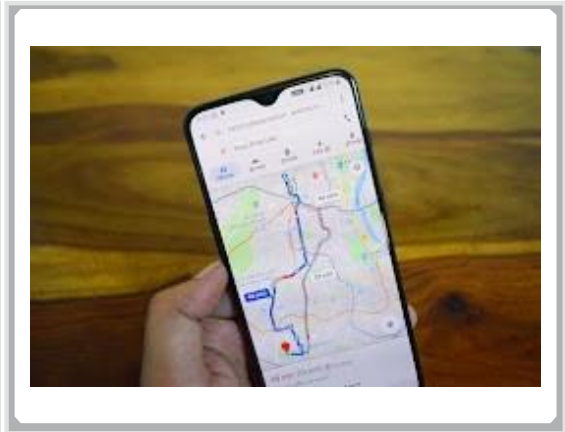
Journey planning and tickets

10. How did you plan your public transport journeys? *

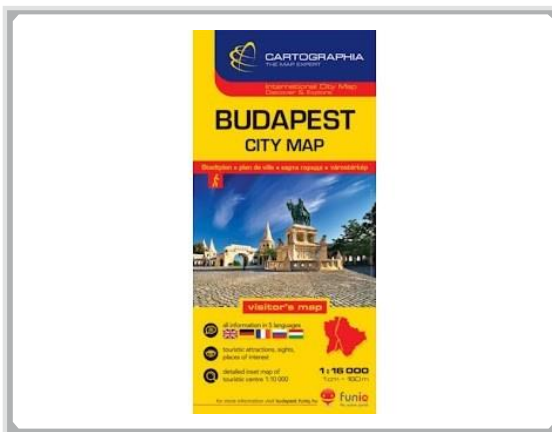
Several options can be selected



☐ I used the BudapestGO app / website



☐ I used a different map application / website (e.g. Google Maps, Apple Maps)



☐ I used a paper-based map



☐ I checked the printed schedule/mapat stops

☐ Egyéb: _____



☐ I asked the public transport staff for information

11. Which of the following types of tickets/passes did you use? *

The pictures are illustrations, the tickets/passes you used might have looked different.



☐ I used paper-based tickets/passes



☐ I used tickets/passes on my mobilephone



☐ I used a Budapest Card



☐ I'm entitled to free travel (e.g. aged 65+)

☐ Egyéb: _____

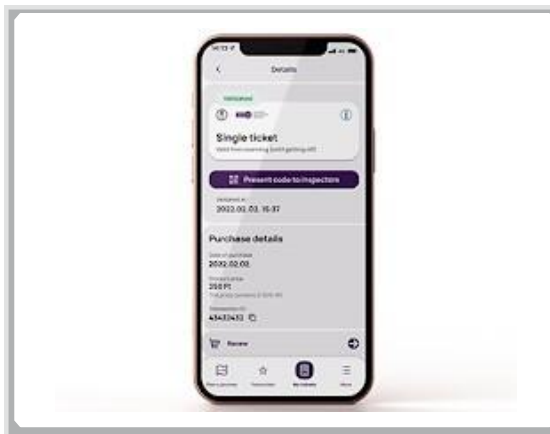
12. Where did you buy your tickets or passes? *



☐ In a BKK Ticket Office or Customer Service Centre



☐ From a ticket vending machine



☐ In the BudapestGO application

☐ Egyéb: _____

Ticket control

We are almost ready! :) But before that: this section is about ticket inspectors. They wear a purple armband and can issue fines. Other employees (usually wearing neon colored reflective vests) can also check tickets, but they are not inspectors and can't fine you.

Uniform of a ticket inspector (illustration)



13. How many times has your ticket, pass or travel document been checked by ticket inspectors? *

Ticket inspectors are the employees who wear purple armbands.



- ☐ 0
- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3 or more

14. Have you been fined by ticket inspectors? *



- ☐ No [Ugrás a\(z\) 16. kérdésre](#)
- ☐ Yes, and I feel I was fined for a valid reason [Ugrás a\(z\) 15. kérdésre](#)
- ☐ Yes, but I feel I was fined for an unfair reason [Ugrás a\(z\) 15. kérdésre](#)

I was fined by ticket inspectors

You replied that you had been fined by ticket inspectors.

15. Could you describe what happened? Where and why were you fined?
Even a few words are enough! :)

Your
feelings
about the
public
transport
system

Please read the statements and decide how true they are for you
or how much you agree with them. There is no right or wrong
answer, I'm interested in your personal opinion.

16. I am satisfied with the public transport service of Budapest *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

17. I am satisfied with the price-value ratio of the service *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

18. All the information I needed was available *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

19. I felt safe using the service *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

20. If you have any POSITIVE experience or feedback regarding the public transport service, please write it down here!

Even a few words are enough! :)

21. If you have any NEGATIVE experience or feedback regarding the public transport service, please write it down here!

Even a few words are enough! :)

Your
feelings
about
Budapest

Please read the statements and decide how true they are for you or how much you agree with them. There is no right or wrong answer, I'm interested in your personal opinion.

22. I am satisfied with Budapest as a tourist destination *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

23. I would recommend Budapest as a tourist destination to others *

	1	2	3	4	5	6	7	
Not true at all	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Absolutely true

24. Did the use of public transport make your trip to Budapest a better experience? *

- ☐ Yes, it made it a better experience
- ☐ No, the experience hasn't changed
- ☐ No, it made it a worse experience
- ☐ Can't decide

25. If you have any POSITIVE experience or feedback regarding Budapest as a tourist destination, please write it down here!

Even a few words are enough! :)

26. If you have any NEGATIVE experience or feedback regarding Budapest as a tourist destination, please write it down here!

Even a few words are enough! :)

Your personal
characteristics

Last page! :) Please tell me some of your personal
characteristics

27. Your gender *

- ☐ Female
- ☐ Male
- ☐ Non-binary

28. Your year of birth *

29. Where are you from? *

Please enter the name of the country where you live

30. How many times have you visited Budapest so far? *

Including the trip that is currently in progress or has just been completed

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3 or more

31. How many times a year do you usually travel abroad? *

- ☐ 5 or more
- ☐ 3 or 4
- ☐ 1 or 2
- ☐ I don't travel abroad every year

32. How did you get this questionnaire? *

- ☐ I received a leaflet (business card)
 - ☐ I saw it on a poster
 - ☐ I found it on Facebook
 - ☐ I was interviewed on the street
 - ☐ Egyéb: _____
-

**2. számú melléklet:
az interjúk során feltett kérdések listája**

Mi a személyes véleménye a budapesti közösségi közlekedési rendszerről? Mit szeret benne, mit kevésbé?

Mi a véleménye a budapesti közösségi közlekedési rendszerről turisztikai szempontból? Milyen előnyei, hátrányai vannak nemzetközi viszonylatban?

Van-e olyan külföldi város, amitől tanulhatnánk? Mit lenne érdemes átvenni?

Ön szerint hatással van-e a közösségi közlekedés a turisztikai élményre? (Van-e ide kapcsolódó személyes tapasztalata, élménye?)

Tekinthetünk-e a közösségi közlekedésre turisztikai attrakcióként, élményelemként?

Van-e/lehet-e szerepe az Ön szervezetének a közösségi közlekedés élményének fokozásában? Ha igen, van-e erre vonatkozó stratégia, program?

Mik a külföldiek főbb visszajelzései, legnagyobb problémái? Készítenek-e ilyen felméréseket?

Milyen jövőbeli változtatásokat tartana előnyösnek a közösségi közlekedés és a turizmus terén Budapesten, illetve országosan?