

### **III. MELLÉKLET: Marketing terv**

## Marketing terv

Jelen esetben egy új üzletág, egy új közszolgáltatás, azaz a kerékpáros közösségi közlekedési rendszer kialakítása a cél, melyhez a stratégiai és marketing terv az útitervet jelentheti.

A feladat az, hogy értéket „szállítsunk”, közvetítsünk a piacra. A hagyományos értékközvetítő folyamat esetében a létrehozott terméket, jelen esetben szolgáltatást eladásra, használatra kínáljuk az emberek felé. Ebben az értelemben a hagyományos megközelítés azt tételezi fel, hogy egyértelműen tudjuk, hogy mit kell létrehozni, milyen szolgáltatást kell megteremteni, majd a szolgáltatást igénybe vevők elegendően vannak ahhoz, hogy a szolgáltatás ellenértéke profitot is hozzon.

A marketing terv, mint az üzletág tervezési folyamatának része a hagyományos közelítésen túl azt a felfogást részesíti előnyben, amelynél a létrehozás (előállítás) és az értékesítés hangsúlyozása helyett az érték-előállítási és érték-közvetítési feladatokat, mint feladatsort helyezük előtérbe. Különösen igaz ez a szolgáltatásokra, jelen esetben a kerékpáros közösségi közlekedési szolgáltatásra. Így a szegmentálás, a célpiac kiválasztás és a pozicionálás képezik a marketing tervezés első fázisát. Majd mindezen értékválasztást a közvetítéssel kapcsolatos tervezés követi, amelynek során meghatározhatók a szolgáltatás sajátosságai, az egyedi jellegzetességek rögzítése, valamint az érték-közvetítési folyamat részét képező értékesítési feladatok részletezése, elosztási csatornák meghatározása. A marketing feladat harmadik elemét maga a kommunikáció jelenti, ami magában foglalja a személyzettel kapcsolatos feladatok rögzítését, a vásárlás/igénybevétel-ösztönzést, a reklámozást és egyéb promóciós tevékenységeket, mely hozzájárul a piac informálásához, illetve befolyásolásához.

Mindezen tervezési folyamatot nevezhetnénk üzleti tervezésnek is, sok esetben, és még a szakirodalomban is ezek összetartozóak, tehát nincs különösebb jelentősége annak, hogy jelen anyagban milyen elnevezést kap. A lényeg, hogy megtörténjen ez az előre tervezés.

A jelen projekt keretében megvalósuló Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszerrel, mint szolgáltatással kapcsolatos marketingmix elemeit itt is a „szokásos” négy elem (4P) képezi.

Jelen esetben a **termék**-et maga a szolgáltatás jelenti, azaz, hogy Budapest rendszerében miként jelenik meg maga a hagyományos közösségi közlekedést kiegészítő kínálati lehetőség. Így beleértendő a szolgáltatás részleteinek sajátosságai, a kerékpárok és gyűjtőállomások, azok használatának, igénybevételének jellemzői és a teljes szolgáltatási rendszerrel kapcsolatos minőségi elvárások. Erről bővebb kifejtés szerepel a Megvalósíthatósági tanulmány 6.1.1 és 6.1.2 alfejezeteiben, összegzése pedig a 6.3.1. alfejezetben olvasható.

A marketingmix további fontos eszköze az **ár**, ami azt a pénzüsszeget jelenti, amelyet a rendszert igénybevevő fizet. Az ár kialakításának része a teljes árképzési struktúra is, hiszen különböző időtartamú és távolságú közösségi kerékpáros használatról beszélünk. Szintén ide tartozó kérdéskör a kedvezmények

rendszere, a fizetési feltételek köre, a kaució-, a biztosítás és egyéb az árral összefüggő témakörök. Mindezekre a Megvalósíthatósági tanulmány 6.3.2 alfejezete tér ki.

További lényeges marketingmix eszköz a **hely**, amely azokkal a tevékenységekkel függ össze, amelyek könnyen elérhetővé, igénybe vehetővé teszik a közösségi kerékpáros rendszert. Így a telepített gyűjtőállomások elhelyezkedése kiemelt jelentőséggel bír. A szolgáltatás használati értékét növeli, ha a gyűjtőállomások olyan potenciális helyeken vannak, amelyek a fővárosi közlekedési rendszerben úti cél (pl. közintézmények, kereskedelmi létesítmények, szabadidős célpontok), vagy átszállási kapcsolat szempontjából relevánsak. Fontos tényező a gyűjtőállomások pontjai alapján kialakult hálózatsűrűség. Nem elhanyagolható az sem, hogy az egyes gyűjtőállomásokon mindig legyen igénybe vehető kerékpár. Ennek hátterét a háttérszerviz és logisztikai működési rendszer feladata megoldani. Jelen rendszer esetében külön választékról nem beszélhetünk, mivel itt egységes kialakítású, azonos jellegű és azonos módon igénybe vehető közkerékpárokról van szó. Fontos kiemelni e témakörnél a gyűjtőállomásokhoz való megfelelő (biztonságos és akadálymentes) eljutás lehetőségét is, mivel ez jelentősen befolyásolja a rendszer használati értékét.

A negyedik marketingmix eszköz pedig maga a **promóció**. E fogalom alatt azokat a tevékenységeket értjük, amelyeket a rendszer megismerésének érdekében és az igénybevétel befolyásolása érdekében közvetlenül és közvetetten kell végezni. A szolgáltatást bárki külső segítség nélkül, önállóan veheti igénybe. Ez nem jelenti azt, hogy a használót egyedül hagyjuk, hanem éppen itt van a legnagyobb jelentősége a folyamatos feladatok kapcsán a személyzetnek. A rendszer használatához ugyanis folyamatosan segítséget tud nyújtani az ügyfélszolgálat. Ezért a kiemelt jelentőséggel bír a háttér megfelelő minőségű működtetése, s most itt kimondottan a közönségkapcsolatról beszélünk. Nem csak a regisztráció során kerülhet a használó kapcsolatba az ügyfélszolgálat, hanem a gyűjtőállomásokon található információs panelek révén – ha pl. segítséget kér – vagy a díjfizetéssel kapcsolatos problémák esetén is. Egy szolgáltatás megítélése nagyban múlik a személyzettel való kapcsolat milyenségén. A kommunikációs és promóciós feladatok közé tartozik ugyanakkor a folyamatos információ biztosítása és az igénybevétel ösztönzése is. Ennek intenzitása a rendszer bevezetésekor nagyobb jelentőséget kap, de az állandó működés során sem elhanyagolható. A kommunikációs és marketing tevékenységekkel kapcsolatosan részletesebben a Megvalósíthatósági tanulmány 6.3.3 alfejezetében, illetve 10. fejezetében olvashatunk.

# 1 A szolgáltatás bemutatása

## 1.1 Általános piaci helyzetkép

Európa számos nagyvárosához hasonlóan – Barcelona, Párizs, Brüsszel, Róma, London vagy Bécs – 2011-re az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében Budapesten is megvalósulhat a kerékpárflottát és gyűjtőállomásokot is magába foglaló, ügyfél-regisztrációs, karbantartási, logisztikai és információs szolgáltatásokat is nyújtó Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer.

A hazai piacon ilyen kerékpáros közösségi közlekedési rendszer még nincsen. Ezért a jelenlegi piaci helyzet elemzését - többek között - a fenti külföldi országok nagyvárosaiban kialakított rendszerek elemzésével végeztük el. Az elemzés teljes részletezettséggel az I. fázist megelőző Döntéselőkészítő tanulmányban<sup>1</sup> található (2. fejezet). Az elsősorban európai piacon megtalálható rendszerek jellemzői alapján vizsgáltuk egyrészt funkció szerint, valamint a rendszer kialakítása szempontjából fellelhető különböző szolgáltatásokat.

A működő rendszerek között közlekedési és szabadidős/turisztikai célú, zárt- (pl. cég egyetem), és nyílt (helyi közösség által működtetett és használt) módon működtetett, különböző forrásokból (pl. közterületi hirdető cég, közösségi közlekedési szolgáltató) által finanszírozott és/vagy üzemeltetett rendszerek is áttekintésre kerültek. Mivel Budapesten célként egyértelműen egy közösségi, bárki által hozzáférhető, elsősorban közlekedési célú kerékpáros közlekedési rendszer kialakítása fogalmazódott meg, így a helyzetelemzés csak **a közcélú rendszer megvalósíthatóságával** foglalkozott tovább.

Rendszerkialakítás a gyűjtés jellege szerint

A rendszerkialakítás szerint elemzésre kerültek egyrészt a kötött gyűjtésű rendszerek. Ennél a kerékpárokat kizárólag a meghatározott helyeken található gyűjtőállomásokon lehet felvenni és letenni.

A másik vizsgálat alá vont szolgáltatás a szabad gyűjtésű rendszer volt. Ebben a rendszerben a kerékpár felvétele a nagyobb csomópontok közelében kijelölt gyűjtőhelyen (nem kiépített állomáson), vagy – amennyiben a felhasználó talál szabad (letett) kerékpárt – bárhol a városban történhet.

<sup>1</sup> [http://parking.hu/dok/kerepar/kkr/kozbringa\\_DT\\_0302.pdf](http://parking.hu/dok/kerepar/kkr/kozbringa_DT_0302.pdf)

A rendszerkialakítások közötti főbb eltéréseket a következő táblázatban összegezzük:

	Működési elv	Előnyök	Hátrányok
<b>Kötött gyűjtésű, gyűjtőállomásos</b>	A kerékpárok rögzített, „intelligens” oszlopokhoz zárhatók. A leadás és felvétel az ehhez kapcsolódó terminálnál történik, jellemzően chipkártya használatával.	Könnyen megtalálható és beazonosítható, feltűnő állomások, nagyméretű rendszer.	Drága, viszonylag rugalmatlan.
<b>Kötött gyűjtésű, támaszos gyűjtőhellyel</b>	A kerékpárok a meglévő kerékpárparkolóknál, vagy újonnan létesített kölcsönző állomásokon, sodronyzárral rögzíthetők. A kerékpárok felvétele és leadása telefon és pinkód használatával történik.	Akár 10 kerékpár is tárolható egy autóparkoló helyén (szemben a gyűjtőállomásos rendszerrel, ahol 4 dokkolóállás fér el ugyanekkora helyen).	A kerékpárok könnyen eldőlhetnek, így a ronthatják az utcaképet, rongálódhatnak.
<b>Szabad gyűjtésű</b>	Lezárt, de nem rögzített kerékpárok (a küllők közé dugott acélrúd lezárásával meggátolható a kerékpár használata, de ez nem akadályozza meg a kerékpár elmozdítását), a kerékpárok meghatározott területeken vehetők fel és tehetőek le, általában telefonon kapott pinkóddal.	A felhasználó számára - a kerékpárhoz való hozzájutást követően - nagyon rugalmas és kényelmes használatot tesz lehetővé.	A felhasználó viszonylag nehezen találja meg a kerékpárokat. A rendszer működése bizalmi elven alapul, a felhasználónak szóban kell kommunikálnia a rendszer üzemeltetőjével a kerékpár leadásakor.

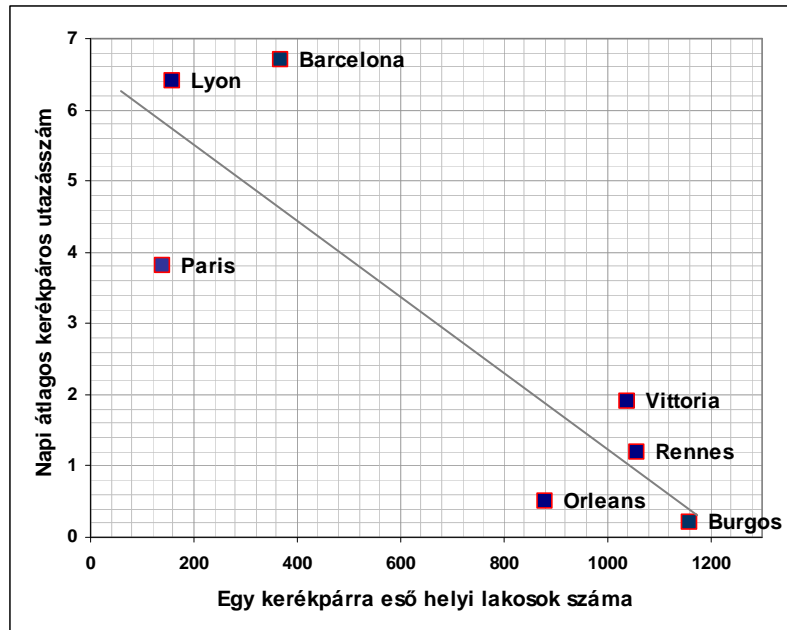
1. táblázat Főbb eltérések a különböző kerékpáros közösségi közlekedési rendszerkialakítások között

## Rendszerméret

Ezt követően (a Döntéselőkészítő tanulmányban) áttekintettük a terület nagysága a lefedettség mértéke szerinti KKKR rendszereket. A tapasztalatok szerint a KKKR-eknek **van egy kritikus minimális rendszermérete, ami alatt nem nyújt megfelelően széles kínálatot ahhoz**, hogy jelentős keresletet generáljon.

A következő ábra néhány már működő rendszert hasonlít össze, a rendszer mérete és kihasználtsága szempontjából. Jól látszik az ábrából, hogy jelentős különbség van a napi használatban aszerint, hogy egy kerékpárra hány lakos jut.

A jó kihasználtsággal működő rendszer feltétele ezek szerint, hogy olyan kínálatot (sűrűséget) kell teremteni, hogy egy kerékpárra ne jusson 400-500-nál több lakos. A trendvonal mutatja a várható használat mértékét a rendszer nagyságától függően (természetesen más tényezők is befolyásolják ezt, ezért található a pontok a görbe alatt illetve fölött).



2. táblázat Napi átlagos utazásszám az egy kerékpárra eső helyi lakosok számának függvényében. Adott számú lakos számára rendelkezésre álló több kerékpár nagyobb kihasználtságot eredményez.

#### Igénybevétel eszköze

A már megvalósított rendszereknél két alapvető megoldás működik a hozzáférés biztosítására: a kártyás azonosítás és a mobiltelefon igénybevételével történő bejelentkezés.

A bankkártya, chipkártya alapú hozzáférést biztosító rendszerek a tapasztalatok szerint általában kényelmesebben, egyszerűbben használhatóak és gyorsabbak, mint a mobiltelefonosak. Utóbbinál a hívásokért/sms-ekért ráadásul sokszor külön fizetni kell. A chipkártyát elég a terminál vagy a dokkolóállás kártyaolvasójába (vagy elé) illeszteni, és az azonosítás meg is történik, a kerékpárt a rendszer feloldja, vagy lezárja. Hátránya, hogy minden terminálon és/vagy dokkolóálláson, illetve kerékpáron kártyaolvasót kell elhelyezni, ennek pedig – a mobiltelefonnal ellentétben – ki kell építeni a kommunikációs csatornát is a központi adatbázissal. Emiatt az ilyen rendszer kiépítése drágább, mint a telefonos rendszereké.

Itt külön érdemes megemlíteni a „hagyományos” közösségi közlekedésben használható elektronikus jegyek alkalmazhatóságának kérdéskörét, mint továbbfejlesztési lehetőséget a jelenlegi rendszerekhez Budapesten is.

Díjrendszer	Mindezeket követően áttekintésre kerültek az Európában már működő rendszerekben alkalmazott díjrendszerek. A díjrendszerrel kapcsolatos további elemzéseket a 2. Árképzés fejezet mutatja be.
Kerékpárflotta	<p>Az európai gyakorlat alapján megvizsgáltuk (Döntéselőkészítő tanulmányban), hogy az egyes kerékpáros közösségi közlekedési rendszerek esetében milyen a kerékpárflotta.</p> <p>Az egyszerű kerékpárflotta esetében a kereskedelmi forgalomban kapható, hétköznapi használatra tervezett kerékpárok ugyan megfelelőek lennének a várható igénybevételre, de mivel nem egyediek, a kerékpár ellopása esetén a megkerülés (felismerés) valószínűsége kisebb (Cicloteque, Bukarest; Yello, Praga). Egyedi kialakítású kerékpárflotta esetén a rendszer könnyen felismerhető, így – a kerékpárok esetleges ellopását követően – megnehezíti a fekete piacra dobásukat is (Vélib, Párizs; Call-a-Bike, Berlin; Bicing, Barcelona; BIXI, Montreal). Egyes rendszereknél a kerékpárok aktuális állapotáról egy, a vázba épített chip küld tájékoztatást a gyűjtőállomáson keresztül központi számítógépes rendszerbe. A KKKR-ben alkalmazott kerékpár a fent felsorolt jellemzői, a speciális elvárások miatt a kialakítástól függően kissé vagy jelentősen drágább, mint a hagyományos, piacon kapható, vagy turisztikai célú kerékpárkölcsonzókben alkalmazott biciklik.</p> <p>Vizsgálat tárgyát képezte a működő back-office rendszerek is, azaz a közösségi kerékpáros szolgáltatások karbantartási rendszerei, és az újraelosztó rendszereinek működése is.</p>
Karbantartási rendszer	A KKKR működtetésének alapvető feltétele a megfelelő karbantartás, illetve a hozzá tartozó logisztika, amely – különösen a nagyobb méretű rendszerek esetében – kiterjedt feladatkört jelent az üzemeltetőnek. A KKKR üzemeltetéséhez elengedhetetlen, hogy az igénybe vehető kerékpárok (amelyek évente átlagosan akár 18 ezer kilométert is futhatnak) és – adott esetben – a gyűjtőállomások megfelelő számban és folyamatosan működőképesek legyenek. A karbantartási rendszernek a rendes használatból származó meghibásodásokon kívül kezelnie kell a vandalizmus és a kisebb-nagyobb balesetek következményeit is, illetve lopás esetén pótolni kell a kiesett kapacitásokat. A vandalizmus és a lopások a tapasztalatok szerint jelenősen növelhetik az éves fenntartásra fordítandó költségeket!
Kerékpár-elosztó rendszer	A működő rendszerek tapasztalatai alapján a KKKR működése során a kerékpárok eloszlása a hálózat területén a napi többszöri használatból adódóan egyenetlen. Ezeknek az egyenetlenségeknek a szabályozására szükséges olyan újraelosztó-rendszer működtetésére, amellyel garantálható, hogy a megfelelő számú gyűjtőállomás és/vagy kerékpár a megfelelő helyen és megfelelő minőségben, folyamatosan elérhető legyen a felhasználók számára.
Finanszírozási és működési modellek	Áttekintettük a különböző finanszírozási és működési modelleket is. A korábban megvalósult és működő rendszerek finanszírozása különböző forrásokból

(különböző módon és mértékben keverve) történik. Ezek közé tartoznak a regisztrációs díjakból származó bevételek, továbbá általános közhasználati bevételek, amelyek közül a legjellemzőbbek a közterületi hirdetési jogok értékesítéséből és gépjármű-parkolási rendszerekből származó bevételek. Számos működő rendszer felügyeletét közösségi szolgáltató (önkormányzat vagy közlekedési vállalat) végzi, azonban további különböző működési modellek ismertek a teljes mértékben kiszervezettől kezdve a „házon belüli” üzemeltetésű rendszerekig.

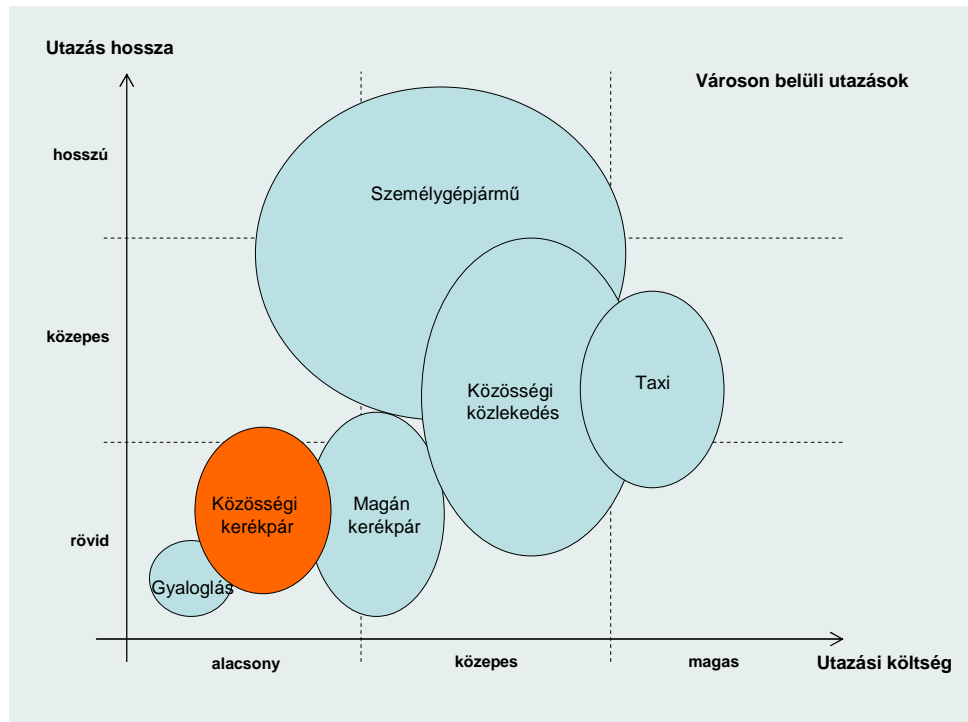
Így vannak városi vagy regionális szintű szervezet által üzemeltetett rendszerek, vagy olyan szolgáltatás, amiben az üzemeltető profitérdekelt, magántulajdonban lévő vállalkozás, valamint non-profit szervezet által működtetett kerékpáros közösségi közlekedési rendszer. Mindezeket – mint már említettük – részletesen a 2009-ben készült Döntéselőkészítő tanulmány 2. fejezete tartalmazza, de a jelen dokumentum 2. Árképzés fejezete is kitér e témakörre.

## **1.2 A hazai piac jellemzőinek bemutatása, a kereslet-kínálat feltérképezése**

Jelenleg nem működik hasonló rendszer Budapesten, ezért fontos volt a keretfeltételek és befolyásoló tényezők megfelelő feltérképezése. **A KKKR megvalósítását alapvetően meghatározzák külső tényezők (adottságok), a kerékpáros közlekedés jelenlegi feltételrendszere és helye a városi közlekedésben.**

A Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer az utazási hossz és utazási költség szempontjából vizsgálva létező – lényeges – piaci űrt tölthet ki, amelyet az alábbi ábra mutat be.





3. táblázat A KKKR szerepe a városi közlekedésben

Emellett sokféle tényező határozza meg azt a jellemző utazási távolságot, amelyet az ember hajlandó megtenni gyalog vagy kerékpárral. Ezek közül a legfontosabbak: utazás célja, városszerkezet jellemzői, forgalom nagysága, biztonság, egyéni edzettségi szint, gépjármű-tulajdonlás, parkolási lehetőségek.

**A használat mértéke függ egyrészt a népesség/lakosság, tehát a lehetséges felhasználók számától.** Egy Európai Bizottság által támogatott tanulmány szerint a KKKR-ek megvalósítását 200 ezer főnél nagyobb városokban érdemes megfontolni. Ebből a szempontból tehát **Budapest valóságos potenciállal rendelkezik.** A lakónépesség abszolút értéke mellett figyelembe kellett venni a laksűrűség értékét is, amely befolyással bír a lehetséges felhasználói körre.

A lehetséges felhasználók számát befolyásolja a terület-felhasználás változatossága (foglalkoztatási sűrűség, irodai, kereskedelmi és vendéglátóipari terület, egyetemek, főiskolák, iskolák és egyéb intézmények, rekreációs és szórakoztató központok).

A KKKR-ek előfeltétele olyan **kerékpáros közlekedési környezet**, amelyek biztosítják a biztonságos, akadálymentes és kényelmes kerékpározás lehetőségét. A közúthálózat kerékpározhatóságát meghatározó tényezők: a domborzat, a kijelölt kerékpáros létesítmények és a gépjárműforgalom sebessége és nagysága, összetétele. A belső városrész a Duna mindkét oldalán, illetve Pest teljes területe sík, míg a budai oldal erősen tagolt, jelentős szintkülönbségekkel. A domborzat miatt kerékpáros szempontból tehát a budai oldal nagy területe vi-

szonylag kedvezőtlennek tekinthető. Ezeket a Megvalósíthatósági tanulmány 4.1.2 és 4.1.3 fejezeteiben már bővebben bemutattuk.

A közösségi kerékpárok önmagukban nem alkalmasak az ingázó forgalomra jellemző hosszabb távú utazásokban való használatra, azonban - a tapasztalatok szerint - a KKKR utazásainak jelentős része **közösségi közlekedési eszközzel végzett utazásokhoz kapcsolódik**. A közösségi közlekedés részaránya meghatározza a lehetséges kombinált utazási láncok kialakulását, a közösségi közlekedés hálózat lefedettségét térképéből következtetni lehet arra, hogy a KKKR adott területen milyen mértékben alkalmazható a meglévő hálózati folytonossági hiányok pótlására.

Mindezekről a Megvalósíthatósági tanulmány 4.1.4 fejezetében ejtettünk szót (de mint kiinduló feltétel figyelembevételre kerültek a Döntésselőkészítő tanulmány 3.1-3.2-3.3 fejezeteiben is). **A KKKR megfelelő módon egészítheti ki a meglévő közösségi közlekedési hálózatot**, a hálózat kisebb folytonossági hiányainak kipótlásával. A kerékpáros rendszer megfelelő eszköz lehet a helyenként és időlegesen (főleg csúcsidőszakban) felmerülő kapacitáshiányok és utasforgalmi torlódások enyhítésére, illetve egyes utazási láncokban a helyi közösségi közlekedés alternatívájaként kiválthatók a csúcsidőn kívüli várakozási idők.

A KKKR programban kiszolgálandó terület meghatározása – **a területegységekre jellemző – mutatószám definiálásával és segítségével történt**. Legmagasabb súlyt a területen várható igények becsléséhez a körzetet érintő helyváltoztatások száma kapott, nagy súllyal szerepelt még a képletben a laksűrűség, illetve a munkahelysűrűség és az irodaterület. Alacsonyabb százalékkal vettük figyelembe az oktatási intézmények férőhelyszámát (felsőoktatás a legmagasabb, általános iskola a legkisebb). Mindezek alapján a tanulmányban három területi változat került előtérbe, amelyek a terület nagyságában és a rendszer kiépítési sűrűségében térnek el egymástól.

Megvizsgáltuk a budapesti közlekedési feltételeket és a közlekedési hálózat kerékpárosbarátságának jelenlegi szintjét. Látható volt, hogy Budapest kerékpárforgalmi infrastruktúra-hálózatának szolgáltatási színvonala nemzetközi összehasonlításban messze elmarad más olyan városokhoz képest, ahol sikeresen működő KKKR található.

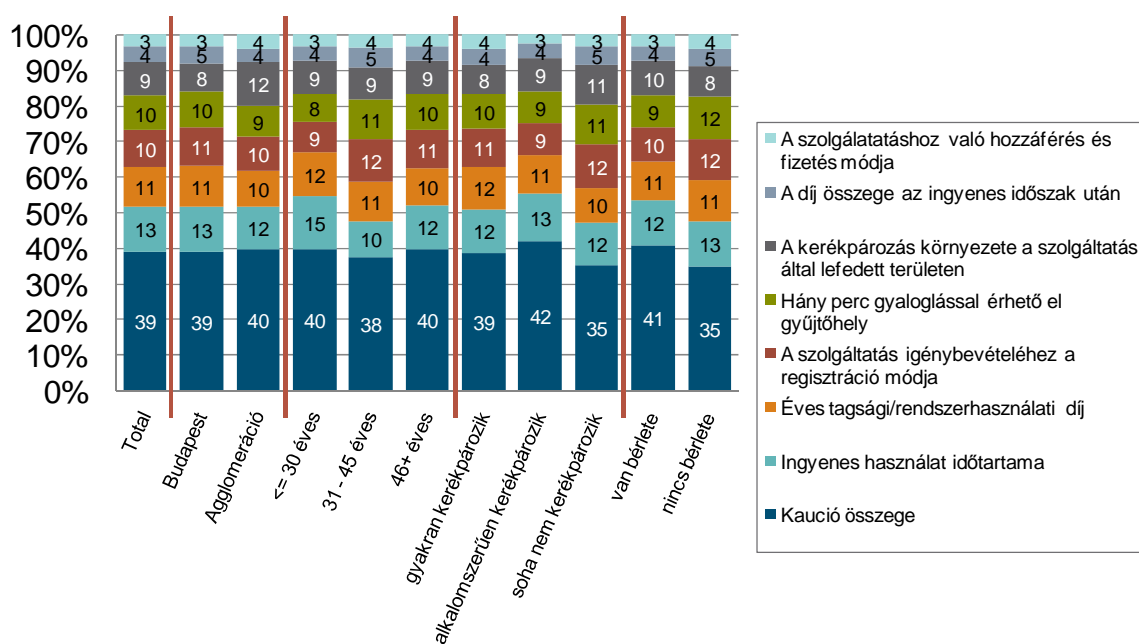
**A kerékpáros kultúrát** - mint paramétert – nem csak a rendszeresen kerékpározó emberek létszáma határozza meg. Hasonlóan fontos szempontként vizsgáltuk, milyen az emberek hajlandósága arra, hogy a kerékpározást természetes közlekedési módnak fogadják el, illetve szabadon választható közlekedési eszközként tekintsenek rá. Ennek érdekében 2009 tavaszán külön piackutatásra<sup>2</sup> került sor, melynek keretében vizsgáltuk a Public Bike „platform” Budapestre és agglomerációjára kiterjedő fogadtatását és vonzerejét. A kutatás három részből állt, egy kvantitatív reprezentatív lakossági felmérésből, egy kvalitatív vizs-

---

<sup>2</sup> Közösségi Kerékpáros Közlekedési Rendszer piackutatás /Hoffmann Research International, 2009. március/

gálatból (potenciális célcsoportok szokásai, attitűdjei) és a KKKR rendszerrel kapcsolatos vizsgálatból.

A kutatás szerint a Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer megítélése kedvezőnek mondható, ugyanakkor a kerékpározás fővárosi jellemzői miatt sikeressége számos tényező komplex együttthatásának függvényeként jelentkezhet. Budapesten és környékén élők fele szokott kerékpározni valamilyen gyakorisággal, de elenyésző a közlekedési célból és időjárástól függetlenül rendszeresen kerékpározók aránya. A rendszerrel kapcsolatos várható döntéshozatali prioritásokat az alábbi ábra szemlélteti.



Bázis: az egyes alcsoportok

Nincs szignifikáns különbség az egyes alcsoportok között

#### 4. táblázat Az egyes szolgáltatásdimenziók fontossága a fogyasztói döntéshozatalban

/Forrás: Közösségi Kerékpáros Közlekedési Rendszer piackutatás

/Hoffmann Research International, 2009. március/

A szolgáltatás jellemzők közül a **kaució összege képes** a legjelentősebben befolyásolni a szolgáltatás iránti keresletet, a regisztrációs díj, a gyűjtőállomások elérhetősége, az éves tagsági díj (regisztrációs díj), a kerékpározás környezete és az ingyenes használat időtartama közepes, míg a hozzáférés módja és fizetés valamint az ingyenes időszakot követő használati díj összege gyengén képes hatni a szolgáltatás iránt mutatott érdeklődésre.

A keresletet meghatározó **igénybevételi hajlandóság** mértékének becslésére a rendszerparamétereket figyelembe vevő kalkulátor készült, amely az egyes paraméterek alapján megadja a rendszer várható kipróbálási arányát. Ezt a rendszerben végzett utazások számának becslésénél használtuk, az összehasonlítani kívánt egyes változatok vizsgálatánál és a javasolt rendszerkialakítás meghatározásánál.

A jelenlegi **kínálati oldalt** vizsgálva (lásd Megvalósíthatósági tanulmány 4.2 fejezet) elmondható, hogy jelenleg a KKKR-hez hasonló rendszer (sem közszolgáltatásként, sem magánkezdeményezésben) nem működik Budapesten.

A rendszer konkurenciáját a mai budapesti közlekedési rendszer, a piackutatás eredményei alapján elsősorban a közforgalmú közlekedés (amelyet jelenleg a BKV üzemeltet) képezi, hiszen rövid távolságú utazások esetén méltán lehet versenytársa a közforgalmú járművekkel való utazásoknak a kerékpáros közösségi közlekedés. Kisebb mértékben az egyéni közlekedési módok, mint a személygépjárművel, saját tulajdonú kerékpárral vagy gyalog végzett helyváltoztatások tekinthetők versenytársnak.

### 1.3 A szolgáltatás

A létrejövő fejlesztés Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer (KKKR) megvalósítását tartalmazza Budapesten. A KKKR olyan újfajta, alternatív közösségi közlekedési szolgáltatás, amely a hagyományos közösségi közlekedési rendszer alrendszerének, kiegészítő részének tekinthető, azonban a létrejövő szolgáltatás egyéni közlekedési lehetőségét kínálja a felhasználóknak. A KKKR a város nagy utazásszámot generáló területein sűrűn elhelyezett, mindenki számára könnyen hozzáférhető, alacsony díj ellenében rövid időre igénybe vehető közkerékpárokat működtet.

A KKKR létesítésével a cél a budapesti, elsősorban a belvárosi utazásokhoz hatékony és környezetbarát közlekedési alternatíva létrehozása, a jelenleg elérhető kínálat szélesítése, a jelenlegi közlekedési problémák csökkentése.

A rendszert részletesebben a Megvalósíthatósági tanulmány 6.1 és 6.2 fejezeteiben mutattuk be, így itt most csak rövid összefoglalást adunk az új közszolgáltatásról.

Az új rendszer Budapesten a Margit híd és a Petőfi híd közötti területet fedi le: a pesti oldalon a Nagykörút – Városliget – Újpesti rakpart, a budai oldalon a Széna tér - Margit körút – Duna-part és a Pázmány Péter sétány által határolt, összesen 12,75 km<sup>2</sup> területen.

A rendszer keretében 74 darab gyűjtőállomás – Pesten 58, Budán 15, a Margitszigeten pedig 1 darab - épül ki a belváros legforgalmasabb pontjain, körülbelül 1.000 darab igénybe vehető kerékpárral. Ez azt jelenti, hogy a projektterületen belül bárhol átlagosan legfeljebb 280 m gyaloglással elérhető egy-egy gyűjtőállomás. Egy gyűjtőállomáson átlagosan 21 db kerékpár férhető hozzá, vehető igénybe. A 0-24 órában működő automata gyűjtőállomásokon önkiszolgáló rendszerben lehet felvenni, illetve leadni a kerékpárokat.

A kerékpárok felvétele bankkártya/hitelkártya, chipkártya és/vagy mobiltelefon használatával történik. A visszaadás helye a hálózaton belül tetszőleges (bármely gyűjtőállomás). A gyűjtőállomások közterületen kerülnek kialakításra a legfontosabb közösségi közlekedési csomópontok közelében, illetve a közösségi közlekedési megállóktól távolabb található utazási célpontok mellett.

A rendszer éjjel-nappal igénybe vehető, használata rövid időre ingyenes, a kezdő időszak után fokozatosan emelkedő fajlagos árakkal (progresszív díjrendszer). A szolgáltatás áraival, árrendszerével kapcsolatos tudnivalókat – az árképzés módszertanának bemutatásával együtt - a Megvalósíthatósági tanulmány 6.2.2 fejezete és jelen dokumentum 2. Árképzés fejezete tartalmazza.

A rendszeres felhasználók adatainak regisztráción alapuló, azonosítással járó rögzítése a rendszer ügyfélszolgálatán személyesen történik. Ezáltal adott kerékpár bérlője minden esetben azonosítható és szükség esetén számon kérhető. A nem regisztráló (alkalmi) felhasználók csak elektronikus fizetési módokon, kaució zárolása esetén férhetnek hozzá a kerékpárokhoz.

A háttérrendszer biztosítja a közösségi kerékpárok és az állomások folyamatos működőképességét. A karbantartási rendszer a használatból származó meghibásodásokon kívül kezeli a vandalizmus és a balesetek következményeit is, illetve lopás esetén pótolja a kiesett kapacitásokat. A KKKR működése során a kerékpárok eloszlása a hálózat területén a napi többszöri használatból adódóan várhatóan egyenetlen lesz. Ezeknek az egyenetlenségeknek a kezelését végzi az újraelosztó-rendszer, amely biztosítja, hogy minden állomáson legyenek felvehető kerékpárok és szabad álláshelyek is, illetve hogy a helyszínen el nem végezhető karbantartást igénylő kerékpárok és egyéb rendszerelemek eljussanak a karbantartó műhelybe. Ehhez logisztikai járművek és személyzet áll majd rendelkezésre, akik a kerékpárok, illetve a rendszerelemek üzemeltetéséhez és karbantartásához szükséges alkatrészek hatékony szállítását végzik.

A rendszerrel kapcsolatos kommunikációs csatornákat a Marketing terv 3.3.4 fejezete részletezi.

## **1.4 Továbbfejlesztés lehetőségei**

A megvalósuló budapesti Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer természetesen – mint minden hasonló rendszer – továbbfejleszhető. A továbbfejlesztés lehetőségeit – az európai tapasztalatok áttekintése alapján – a következőkben látjuk.

### **1.4.1 Jegyintegráció**

A fővárosi fejlesztési elképzelések között már régóta szerepel a motorizált közösségi közlekedésben az elektronikus jegy- és bérletrendszer bevezetésének kérdése. Éppen ezért, mivel a kerékpáros szolgáltatás is egy közösségi közlekedési rendszer, illetve annak részben kiegészítő, részben alternatív közlekedési lehetőségét adja, automatikusan vetődik fel, hogy a két rendszer igénybevételeire azonos jegy- bérlet eszközzel történhessen. Mivel a kerékpáros közszolgáltatásban előbb valósul meg az elektronikus eszköz használata, így eleve a korszerű, elektronikus jegyrendszer, ill. kártyarendszer kerülhet az integráció megvalósításának középpontjába.

### 1.4.2 Szolgáltatási terület bővítése

Már a területi meghatározás kapcsán is több változat vizsgálatára került sor. Így eleve felvetődött egy, a megvalósulónál nagyobb lefedettséget adó szolgáltatási terület is. Ennek értelmében – amennyiben a kereslet egyértelműen alátámasztja ezt az igényt – célszerű továbbiakban megvizsgálni a területi kiterjesztés indokoltságát és gazdaságosságát.

### 1.4.3 Gyűjtőállomások fejlesztése

A megvalósuló gyűjtőállomásokkal kapcsolatos működés fogja bebizonyítani, hogy pl. a gyűjtőállomások megfelelő helyen kerültek-e elhelyezésre. Elképzelhető, hogy **egyes gyűjtőállomások áthelyezése** válhat szükségessé, mely egyértelműen a jelenlegi rendszer továbbfejlesztését, finom igazítását jelenti.

Várhatóan a már működő rendszerrel összefüggően jelentkezhetnek olyan - előre nem látható - igények, amely a **jelenlegi területi lehatárolás megtartása mellett** felvetik a **gyűjtőállomások hálózatának sűrítését**.

Szintén a kereslet részéről történő befolyással bírhatnak azok az igények, amikor egyes gyűjtőállomások területén vagy soknak, vagy kevésnek bizonyulnak a kialakított dokkolóállások. Ilyen esetben a továbbfejlesztést az igényekhez igazítás jelenti, és adott gyűjtőállomásokon **növelni vagy éppen csökkenteni javasolt a dokkolóállások számát**.

### 1.4.4 A rendszer egyéb bővítése, kooperációja

Az európai tapasztalatok alapján elképzelhető olyan potenciális partnerek megjelenése, amelyek saját forrásaik biztosításával, vagy egyéb finanszírozással (pl. EU társfinanszírozás bevonásával) szeretnének a már működő rendszerhez illeszkedni, csatlakozni. Ilyenek lehetnek pl. Budapesten egyes kerületek, vagy akár nagyobb cégek is.

A lényeges kérdés ebben az esetben, hogy az egyéb megvalósulni szándékozó kerékpáros közszolgáltatási rendszerek (itt elsősorban a területi érintettség alapján gondolkodunk) ne külön-külön éljenek egymás mellett, hanem valamely elemekben kompatibilitást mutassanak.

Ebben a kérdéskörben felmerülhet pl. olyan kooperáció is, amelynél egy másik magyarországi vagy akár külföldi városban megvalósuló hasonló kerékpáros közösségi közlekedési rendszerrel a budapesti egyes elemekben együttműködik. Lehet ez pl. a városok közötti jegyintegráció is, amikor ugyanazon jeggyel, elektronikus kártyával, stb. igénybe vehető mindkét kerékpáros közszolgáltatás. Természetesen ezen kooperációknak szigorú elszámolási rendszerét meg kell alkotni, s kiemelt kommunikáció szükségeltetik, hogy a lehetséges felhasználók egyértelműen tisztában legyenek az alkalmazhatóság feltételeivel.



## 2 Árképzés

A budapesti KKKR megvalósíthatóságának vizsgálata során alapvető változóként vettük figyelembe a rendszer díjstruktúrájának a rendszer hasznaira és hatásaira kifejtett befolyását, továbbá a rendszerből származó bevételek nagyságát. A Megvalósíthatósági tanulmányban bemutatott helyzetelemzés eredményei és a Hoffmann Research által 2009-ben készített piackutatás feltételezései alapján a következőkben bemutatjuk a tervezett szolgáltatások árképzését és az alkalmazni kívánt díjstruktúrát.

### 2.1 Árképzési célok

Az árképzés megalkotása során arra keresünk választ, hogy hova pozícionáljuk az új szolgáltatást annak tartalmának és meghatározott minőségi feltételei, illetve az ahhoz illeszkedő ár szempontjából. Természetesen az árképzést nagyban befolyásolja, hogy egyrészt milyen piaci helyzet veszi körül magát a szolgáltatást, illetve hogy milyen egyéb összefüggések jellemzik az adott rendszer piaci képességét (pl. hogy a KKKR egyben kiegészítő és alternatív közlekedési lehetőséget biztosít a motorizált közösségi közlekedés-, vagy a személyautós közlekedés helyett ill. annak kombinálásával).

A KKKR hazai árképzésének célkitűzését az alábbi szempontok határozzák meg:

#### ➤ **Igazodjon a piachoz**

- Alacsony küszöbű, bárki számára hozzáférhető, szolgáltatás legyen a közösségi jellegnek és a szolgáltatás újdonságának megfelelően.
- Árával és díjstruktúrájával is illeszkedjen a hagyományos közösségi közlekedés rendszerébe.
- A díjstruktúra ösztönözze a felhasználókat a rövid idejű, és rendszeres, azaz a közlekedési (hivatásforgalmi) célú használatra.
- Az árképzési rendszer ösztönözze a felhasználókat a kombinált közlekedésre, a városi közlekedés új módjának a meglévő közle-

kedési rendszerbe illeszthetőségével, aktivizálja a felhasználókat új típusú utazási láncok kialakítására.

- Generáljon keresletet és maximalizálja a rendszer kihasználtságát.
- A lehető legkevesbé teremtse konkurenciát a hagyományos kérékpárkölcsonzók számára, azaz ne ösztönözzön hosszabb idejű használatra.

➤ **Igazodjon a költségekhez**

- Az árképzési rendszer is támogassa a felhasználók felelősségre vonhatóságát, az esetlegesen felmerülő többletköltségek megtérülését.
- Több forrásból (felhasználók és hirdető) maximalizálja az üzemeltető pénzbevételét, amelyet a költségek megtérítésére, adott esetben a rendszer túlélésének biztosítására fordíthat.
- Fedezze az utasbiztosítás díját.

➤ **Egyéb**

- Legyen egyértelmű, egyszerű (nem bonyolult) és könnyen értelmezhető.
- Legyen jól kommunikálható.

Tekintettel arra, hogy jelen esetben olyan új szolgáltatásról beszélünk a budapesti közlekedési rendszerben, ami még egyáltalán nem létezik a hazai gyakorlatban, így az árképzési rendszer átgondoltsága jelentős hatással bír a rendszer elfogadására és annak használatára.

## **2.2 Kereslet meghatározása**

A keresleten jelen esetben a várható felhasználói kört értelmezzük, mivel ez hat ki alapvetően az ármegállapításra. A felhasználói kör lehetséges meghatározásához és az érzékenységet befolyásoló tényezők kapcsán alapvető támpontot adott a Hoffmann Research által 2009-ben készített piackutatás.

**Mivel ez a szolgáltatás Magyarországon még ismeretlen, ezért még a piackutatás eredményeinek ismeretében is nehéz annak előrejelzése, hogy hány fő regisztráltra számíthat a rendszer.**

A szolgáltatási területet alapul véve (amely területet a gyűjtőállomásokkal elérünk) a projekt célcsoportját képező 15-65 év közötti lakosság száma mintegy 132 ezer fő. A piackutatás – teljes Budapestre és agglomerációjára vonatkozó adatai – alapján kb. 16 %-uk olyan, aki kipróbálná a rendszert.



Azt feltételezve, hogy legalább 50-60 %-uk regisztrált felhasználójává is válik a rendszernek, 5.000 forintos éves regisztrációs díj mellett 10-12 ezer regisztrált előfizető becsülhető.

A külföldi gyakorlat alapján ez a felhasználói érték nem tekinthető magasnak. Egy külföldi döntéselőkészítő anyag<sup>10</sup> szerint a lyoni, oslói, barcelonai és berlini rendszerben átlagosan 16,7–30,3 szélső érték között változik az egy kerékpárra eső regisztrált felhasználók száma. Még ennél is magasabb a bécsi rendszer mintegy 900 kerékpárra jutó 32,8-es értéke. A fentieket figyelembe véve **a budapesti kb. 12 regisztrált/kerékpár érték várhatóan alul is becsli a valódi értéket, igényt.**

Az igénybevételi hajlandóság mértékének becslésére a rendszerparamétereket figyelembe vevő kalkulátor készült, amely az egyes paraméterek alapján megadja a rendszer várható kipróbálási arányát. A változtatható paraméterek a következők:

- Gyűjtőhelyek sűrűsége,
- A regisztráció módja,
- A hozzáférés és fizetés módja,
- Kaució összege,
- Éves tagdíj/rendszerhasználati díj,
- Ingyenes használat időtartama,
- A díj összege az ingyenes időszak után,
- A kerékpározás környezete.

Használati díjjal a kalkulátor nem számolt, mivel a külföldi tapasztalatok alapján várható volt, hogy a felhasználók túlnyomó többsége csak teljesen ingyenes vagy nagyon kedvező használati díj ellenében fogja - jellemzően rövid utakra - igénybe venni a szolgáltatást, azaz az árérzékenység szempontjából a **használati díj (azaz az ingyenesség) döntő tényezőnek tekinthető.**

A piackutatás megállapította, hogy a rendszert csak alkalmanként használó, nem regisztrált felhasználók esetében a megkövetelt kaució összege alapvetően befolyásolja a KKKR szolgáltatás kipróbálási hajlandóságát, hiszen a kutatásba bevont szempontok közül mintegy 40 %-ban ez határozta meg a válaszadói döntést. A piackutatásban használt koncepcióban bemutatott 30 ezer forintos kaució kifejezetten komoly gátul szolgálhat a szolgáltatás használata során. (Lásd a korábban bemutatott 5. táblázatot)

A piackutatás és a külföldi tapasztalatok figyelembevételével az összes éves utazásszám a rendszerben 2.039.130-ra becsülhető, amely az alábbi módon oszlik meg a rendszerhasználat időtartama szerinti bontásban.

rendszerhasználat időtartama	használat megoszlása	utazások száma 1 év alatt
0-30 perc között	89 %	1 814 826 db
30-60 perc között	9 %	183 522 db
60-90 perc között	2 %	40 783 db

5. Táblázat A KKKR-ben végzett utazások száma és a rendszerben végzett utazások megoszlása az utazás időtartama szerint.

A KKKR kapcsán szükséges megemlíteni, hogy a létrejövő közterületi eszközök (gyűjtőállomások és kerékpárok) kapcsán is felmerül a kereslet kérdése, ugyanis ezek az eszközök, mint hirdetési felületek kihatnak a rendszer bevételeire. Ugyanakkor – a Megvalósíthatósági tanulmány 7.5.1 fejezetében leírtak szerint – a jelenlegi közterületi reklámpiac alapján és a becsülhető reklámbevételek nagyságát tekintve ez semmiképpen nem jelentkezik olyan mértékben, hogy a szolgáltatás ármeghatározásánál bármilyen elemi erővel befolyással bírjon.

A felhasználói kereslet alapján becsülhető bevételek két részre bonthatóak, egyrészt díjbevételekre, másrészt kaucióból származó bevételekre.

A projekt kapcsán zárolt összegek visszatartásából származó bevételekkel is számolunk, az összeg a feltételezett éves 12 %-os lopási és rongálási arány figyelembevételével határozható meg. Mivel feltételezhetően az eltulajdonítási és rongálási károk jellemzően nem felhasználói azonosítást követően történnek, úgy számolunk, hogy a zárolt kauciók összegek 20%-a tartható vissza a károk fedezetéül.

Ezen számított bevételek pénzügyi alakulását – a beindulástól, azaz 2011-től 2019-ig – a Megvalósíthatósági tanulmány 7.5.2 fejezete tartalmazza.

## 2.3 Költségek becslése

A rendszer megvalósításának **beruházási költségeit** a Megvalósíthatósági tanulmány 7.1 Beruházási költségek becslése fejezete mutatja be részletesen. A beruházás részben saját önrész biztosításával, valamint részben Európai Unió társfinanszírozással valósul meg. A pénzügyi beruházási költségek becslése a műszaki alapadatok alapján készült mennyiség-kimutatásból, a fő mennyiségekre vonatkozó becsült egységárak felhasználásával történt. Mivel a Megvalósíthatósági tanulmány részletesen tartalmazza ezeket, ezért itt arra vonatkozóan külön nem térünk ki.

A szolgáltatás árképzésére leginkább a **működési költségek** vannak kihatással, hiszen semmiféle piaci életképességről nem beszélhetünk, ha eleve veszteséges működtetéssel számolunk. Tekintettel azonban arra, hogy itt a KKKR mint közszolgáltatás kerül a budapesti életbe, nagyban meghatározó az is, hogy a

közszolgáltatási szerződésben miként kerülnek rögzítésre a működéssel kapcsolatos elvárások, feltételek és követelmények.

A működési költségek becslése a műszaki alapadatok alapján készült mennyiség-kimutatásból, a fő mennyiségekre vonatkozó becsült egységárak felhasználásával történt, részletesen a Megvalósíthatósági tanulmány 7.2 fejezete mutatja be.

#### Állandó költségek

Gyűjtőállomások: A gyűjtőállomások karbantartásánál a takarítás esetében megkülönböztettük a közterületeken egyenként közel 50 m<sup>2</sup>-t elfoglaló gyűjtőállomások (alépitmények) közterületi takarítását, a hóeltakarítást évente 3,5 hónappal kalkulálva havi 4 havas nappal és 1.700 forint/fő/óra áron számolva. Ide tartozik még a 74 állomás (felépitmények) mosása havi 2 alkalommal kalkulálva 1.000 forint/óra díjon. Az állomások (dokkolóállások, terminál, kamerarendszer) áramellátásának havi költségét maximálisan 10.000 Ft-ra becsültük.

Biztonsági rendszer: A kamerarendszer üzemeltetési költségeit a cégünkkel más projekt kapcsán közreműködő külső cég tájékoztatása alapján becsültük. Fontos megjegyezni, a garancia feltétele a megfelelő, szakszerű üzemeltetés.

Kerékpár: A kerékpárok karbantartásának költségét 40.000 Ft-ra becsültük évente, ami az egy kerékpárra jutó cserélt alkatrészek értéke (a kerékpárok rongálásból adódó cseréje, pótlása ezen felül értendő).

Szállítójárművek: Az üzemeltető a 74 gyűjtőállomáson elhelyezett mintegy ezer kerékpár folyamatos szállítására 2 db nagyobb és 4 db kisebb szállítójárművet kalkulált. A járművek biztosítási díjai online biztosítási díj kalkuláció szerinti átlagárak. A nagyobb szállítójárművek üzemanyag fogyasztása LPG (autógáz) üzemet és napi 140 km gépjárművenkénti megtett kilométert feltételezve 12,5 literes fogyasztás mellett literenkénti 183 forintos árral, évi 365 nappal számolva szerepel a költségbecslésben.

Szerelőműhely: A bútorok, berendezések időszakos javításával, cseréjével kalkuláltunk, esetlegesen festést, apróbb javításokat ide értve. Szerelőműhely bérleti díj+ rezsi: 230 m<sup>2</sup> műhely 8 euró/ m<sup>2</sup> bérleti díjjal számolva 280 HUF/EUR árfolyamon. Rezsi: 130.000 Ft/hó.

Ügyfélszolgálati iroda: A bútorok, berendezések időszakos javításával, cseréjével kalkuláltunk, esetlegesen festést, apróbb javításokat ide értve.

Ügyfélszolgálati iroda bérleti díj + rezsi: 70 m<sup>2</sup> helyiség havi 20 euró/ m<sup>2</sup> bérleti díjjal számolva (belvárosi ügyfélszolgálati iroda) 280 HUF/EUR árfolyamon. Rezsi: 65.000 Ft/hó.

Informatikai háttérrendszer: Ez a költség az informatikai berendezések karbantartását foglalja magában, ezen évi 3.600.000 Ft-ra becsült költséghez kapcsolódó közvetett költség a Parking Kft. működési rendszerének része.

A humán állomány tekintetében kalkulációnk szerint a bruttó bérek az alábbiak szerint alakulnak (ezekhez adódnak a járulékok és egyéb bérterhek):

*Központi iroda/ügyfélszolgálat (6 fő):*

- 2 fő ügyfélszolgálati asszisztens: bruttó: 190.000 forint/hó/fő,
- 1 fő informatikus: bruttó: 360.000 forint/hó/fő,
- 1 fő backoffice munkatárs: bruttó: 200.000 forint/hó/fő,
- 1 fő backoffice munkatárs, pénzügyi végzettséggel: bruttó: 280.000 forint/hó/fő,
- 1 fő üzletágvezető: bruttó: 450.000 forint/hó/fő.

*Szerelőműhely/logisztikai háttér (10 fő):*

- 3 fő szerelő: bruttó: 190.000 forint/hó/fő,
- 1 fő műhelyvezető: bruttó: 300.000,-/hó/fő,
- 6 fő sofőr: bruttó: 190.000 forint/hó/fő. (2 fő két műszakban, heti hét nappal számolva).

Biztosítás: A nemzetközi tapasztalattal rendelkező biztosító cégektől bekért adatok alapján becsült érték. A biztosítás terveink szerint kiterjed a tárgyi eszközökre és lehetőség szerint személyi biztosítást is tartalmaz majd a felhasználók számára.

Kommunikáció: A rendszer használatának sikere a használók folyamatos tájékoztatása, indoor és outdoor megjelenések, szórólapozás, média megjelenések. Ez éves szinten mint állandó működési költség került figyelembevételre.

#### Változó költségek

A gyűjtőállomások és a kerékpárok darabszáma jelentősen befolyásolja a beruházási, üzemeltetési és pótlási költségeket egyaránt. Ez utóbbinál komoly szerepet játszik az alkalmazott biztonsági rendszer (térfelügyelő kamerák stb.) kialakítása is, ami feltételezhetően csökkenti a rongálási és lopási arányokat. A gyűjtőállomások, valamint a műhely és ügyfélszolgálat esetében jelentkeznek változó költségek, amelyek között pl. az 5 évente felmerülő pótlási szükséglettel kalkuláltunk.

A hazai rossz tapasztalatokra alapozva, de figyelembe véve a térfelügyelő rendszer visszatartó erejét, az idő előtti elhasználódás (rongálás) és az eltűnések miatt a pótlási szükségletet a kerékpárok tekintetében évi 10-12 %-ra becsüljük, ez mintegy 120 kerékpár/év eltulajdonítását jelenti.

## 2.4 Versenytársak költségeinek áttekintése, a hasonló szolgáltatások árainak elemzése

A kínálati oldalt vizsgálva elmondható, hogy jelenleg a KKKR-hez hasonló rendszer (sem közszolgáltatásként, sem magán kezdeményezésben) nem működik Budapesten.

A rendszer konkurenciája a mai budapesti közlekedési rendszer, a piackutatás eredményei alapján elsősorban a motorizált közösségi közlekedés (BKV), ki-

sebb mértékben az egyéni közlekedési módok, mint a személygépjármű, a saját tulajdonú kerékpár, illetve a gyaloglás.

A KKKR versenytársainak tekinthető fővárosi közlekedési módok fajlagos költségeit a KKKR-ben várható rövid (a Megvalósíthatósági tanulmány 5.5 fejezetében átlagosan mintegy 2,21 km távolságúra becsült) utazásra számolva a következő táblázat mutatja be.

Közlekedési mód	Üzemanyag-költség (Ft/2,21 km)	Közterületi parkolási díj (Ft/óra)	Viteldíj (Ft/3 km)	Megjegyzés
Egyéni gépjármű	20*	160-400**	0	*APEH szerint elszámolható költség ** a szolgáltatási területen
Taxi	0	0	830	300 Ft alapdíj+ 240 Ft/km-viteldíj
Közösségi közlekedés (BKV)	0	0	320	1 db vonaljegy ára, utasbiztosítással együtt
Saját kerékpár	0	0	0	
Gyaloglás	0	0	0	

6. táblázat Különböző budapesti közlekedési módok fajlagos költségei

A fenti megállapítások szerint Budapest helyzete **mind a közösségi, mind az egyéni gépjármű-közlekedés részarányát, illetve a parkolási díjakat tekintve is kedvező terepe lehet egy KKKR bevezetésének.**

A korábban már említett Döntéselőkészítő tanulmány részletesen bemutatta, hogy **a KKKR alapjaiban tér el a hagyományos kerékpárkölszönzöktől.** Ennek ellenére – a célkitűzésekben megfogalmazottak szerint a KKKR díjszabásának is utalnia kell arra, hogy a hagyományos kerékpárkölszönzőknek a KKKR szolgáltatása semmilyen módon nem kíván versenyt teremteni. Különös tekintettel kell lenni a szabadidős célból és hosszabb időt kerékpározókra, akik a kerékpárkölszönző vállalkozások - és semmiképpen sem a KKKR szolgáltatásának - elsődleges célcsoportját jelentik.

Az alábbi táblázatban a budapesti kerékpárkölszönző piac jellemző kölcsönzési időtartamait, és azok díjait, illetve a kaucióit szemléltetjük:

Cég	Kölcsönzési díj (Ft)			Kaució	Megjegyzés
	1 óra	6 óra	1 nap		
Budapestbike	-	2 000	3000	30 000*	10 000 Ft arcképes igazolvány bemutatásával
Bikebase	-	1 600	2400	n.a.	n.a.
Óbudakerékpár	200	1200	2400**	10 000	200 Ft/nap csak kerületi lakosoknak

7. táblázat Hagyományos kerékpárkölszönzők díjai Budapesten

**A lineárisan növekvő vagy a degresszív (csökkenő mértékben dráguló) bérleti díjak a hosszabb idejű használatnak kedveznek**, ezért elsősorban szabadidős és turisztikai jellegű kerékpárkölcsonzésnél használatosak. Elképzelhető, hogy egy rendszer ötvözze a kettőt (pl. hétfvégén az ilyen jellegű használatot is serkentve), azonban ez Budapesten nem felelne meg a Marketing terv 2.1. fejezetében bemutatott célkitűzéseknek.

A nemzetközi gyakorlatban a sikeresen működő KKKR-ek jellemzően progresszív díjrendszerrel üzemelnek, ezáltal ösztönözik a viszonylag rövid idejű használatra (ettől lesz a közösségi közlekedéshez hasonló a használat jellege a kerékpáros rendszerben is). **Az első fél vagy egy óra általában ingyenes, ez az időintervallum pedig a legtöbb belvárosi utazásra elegendő.**

Város	Éves rendszer-használati díj	Első időszak	További időszakok	További időszakok	További időszakok
Barcelona	30€	Első 30 perc: ingyenes	30-180 perc között: 0,30€/30 perc	180 perc után: 3€/60 perc	
Bécs	1€	Első 60 perc: ingyenes	Második 60 perc: 1€	Harmadik 60 perc: 2€	Minden további óra: 4€
Lyon	5€	Első 30 perc: ingyenes	Utána minden megkezdett óra 1€		
Párizs	29€	Első 30 perc: ingyenes	Második 30 perc: 1€	Harmadik 30 perc: 2€	Minden további 30 perc 4€

#### 8. Táblázat Néhány rendszer díjstruktúrája

A regisztráció időtartamával összefüggésben változó regisztrációs díjak jellemzőek. Rövidebb (pl. 1 havi) regisztráció esetén a fél órás bérleti díjak magasabbak, mint azoknak, akik éves előfizetésre regisztrálnak.

Gyakori felhasználóbarát megoldás, hogy a kerékpár további 15-20 percig ingyen használható, amennyiben a célállomáson nincs szabad hely, és a kerékpárt csak egy szomszédos gyűjtőállomáson lehet leadni.

## 2.5 Árképzési mód

Az árképzési mód kialakítása az alábbi tényezők figyelembevételével történt:

- Ár és a szolgáltatási időtartam összhangja
- Reális piaci árarány a hasonló közszolgáltatások árainak figyelembevételével
- Kedvezmények biztosíthatósága

- Egyszerű fizetési feltételek megteremthetősége
- Megfelelő ár-érték arány kialakítása
- Kaució/biztosítás díjba foglalásának fontossága
- Kereslet és kihasználtság összhangja

A közlekedési célú használatot az előző fejezetben külföldi példákon bemutatott progresszív díjrendszer (vagyis a bérlet időtartamával nem arányosan, hanem egyre nagyobb mértékben dráguló díjstruktúra) serkenti.

A díjrendszernek olyannak kell lennie, hogy a kaució megfelelő elrettentő erővel bírjon a lopások, rongálások megelőzésére. A bérleti díj mértéke csak részben fedezi a kerékpár tényleges értékét, azonban a személyes regisztráció megfelelő elrettentő erővel bír. Az okozott kár így megfelelő fedezet hiányában – rendőrségi feljelentés alapján - behajtható.

Az üzemeltetőnek a folyamatos monitortevékenysége alapján a díjrendszer rendszeres hangolásával kell tudnia befolyásolni a kerékpárflotta használata során előforduló esetleges inhomogén eloszlást is. Ennek során a kerékpárok egyenletes eloszlását kedvezőtlenül befolyásoló forgalmi viszonyokkal (amelyeket befolyásolhat időszakos forgalmi akadály, pl. útfelújítás, építkezések, vagy állandó körülmény, pl. a budai oldalon a domborzat) rendelkező városrészekben ún. „jutalom” v. „bónuszperceket” kapnak azok a felhasználók, akik a nagyobb kihasználtságú gyűjtőállomásról indulva magasabb kihasználtságú gyűjtőállomáson adják le a kerékpárt, így kiváltanak egy-egy amúgy nagy valószínűséggel bekövetkező újraelosztási feladatot.

A legtöbb jól működő rendszerhez hasonlóan az árképzésnek jellemzője még a regisztrációs díj (éves tagdíj) is, amely feltétele a szolgáltatás kaució nélküli igénybe vehetőségének. A felhasználók a regisztrációs díjat a pre-autorizációs folyamat során fizetik ki, majd egy-egy év elteltével éves rendszerhasználati díj megfizetésével újíthatják meg regisztrációjukat.

A nemzetközi gyakorlatban a regisztrációval nem rendelkező felhasználók, akik a rendszert csak egy-egy alkalommal kívánják használni, kaució kifizetését követően férhetnek hozzá a szolgáltatáshoz.

## 2.6 Végső ár kialakítása

Az előző fejezetekben bemutatott folyamat eredményeképpen a budapesti KKKR-ben igénybe vehető szolgáltatás díjrendszere a következőképpen alakul:

### 2.6.1 Regisztrációs/Előfizetési díj

A rendszerbe pre-autorizációval regisztráló, azonosítható felhasználók ahhoz, hogy a szolgáltatást egyáltalán bármikor igénybe vehessék - a piackutatás eredményeit értékelve és azt figyelembe véve - **5 ezer Ft-os éves tagdíjat fizetnek.**



**Ez az összeg még nem csökkenti nagyságrendileg a rendszer iránti keresletet.** A rendszer bevezetésénél különösen indokolt az ilyen jellegű hozzáférési díjak alacsonyan tartása a rendszert kipróbálni akaró felhasználók számának maximalizálása érdekében. A rendszer üzemének beindulása után lehetőség nyílik különböző időszakokra (pl. heti, havi, stb.) való előfizetésre is, illetve az előfizetés díjának mértéke és időtartama hatással lehet a fizetendő bérleti díjra is.

Az éves tagsági/előfizetési díj – szándékaink szerint – **lekerékpározható**, vagyis az esetleges használati díjat az 5.000 Ft kimerüléseiig fedezi.

### 2.6.2 Használati díj

A kerékpárok igénybevételekor fizetendő díjakat úgy alakítottuk ki - figyelembe véve az elvégzett piackutatás eredményeit is -, hogy **a rövid idejű és minél gyakoribb használat motiválva legyen.**

Ennek érdekében **a felhasználás első fél órája ingyenes.**

**30 és 60 perc használati idő között a díj mértéke megfelel egy BKV vonaljegy várható értékének** (mai áron 320 Ft), ami nem kifejezetten vonzó, de még mindig nem „büntetés jellegű” ár.

**60-90 perc közötti használat esetén két BKV vonaljegy értékű díj fizetendő.** Ez összességében már kifejezetten kedvezőtlen díj, amivel is elkedvetleníteni kívánjuk a felhasználókat a hosszabb idejű használatra, és ezáltal biztosítjuk a rendszer kihasználtságát, a kerékpárok gyors „pörgését”.

Kerékpárhasználat időtartama	Használati díj/30 perc
0-30 perc	0*320Ft
30-60 perc	1*320Ft
60-90 perc között	2*320Ft

9. Táblázat A rendszer használati díjainak progresszív struktúrája

### 2.6.3 Kaució

Az előzetesen személyes regisztrációt nem végző (alkalmi) felhasználók számára nincs éves tagdíj, ezzel szemben a bérlelkor az ügyfél számláján a rendszer zárol bizonyos összeget arra az esetre, ha a kerékpárt ellopják, vagy megrongnálják. Ezt az összeget - a piackutatás eredményeit is felhasználva - a tervezett rendszernél **30 ezer Ft-ban állapítottuk meg.**

### 2.6.4 Az ármegállapítás tudnivalói

A Fővárosi Közgyűlés 14/2010. (IV.14.) Főv. Kgy. rendeletével a fővárosi kerékpáros közösségi közlekedés feltételrendszerének fejlesztését és működtetését a Közgyűlés önként vállalt önkormányzati feladatai közé emelte, így a KKKR működtetése közszolgáltatási szerződéssel biztosíthatóvá vált. A közszolgálat-



tási feladatkörben végzendő tevékenység jogi háttere a közszolgáltatási szerződés előkészítésével nagyrészt megtörtént, a Fővárosi Közgyűlés általi elfogadásával a feladat rövidesen lezárul. Ennek értelmében a Parking Kft. a közszolgáltatási szerződésében foglaltaknak megfelelően, közszolgáltatásként fogja működtetni a közösségi kerékpáros közlekedési rendszert.

A jelenlegi jogszabályi környezetben a KKKR nem hatósági áras szolgáltatás, ezért az árat az üzemeltető határozhatja meg.

A szolgáltatással kapcsolatos díjmértéket – hasonlóan az egyéb közszolgáltatásokhoz – célszerűen évente szükséges felülvizsgálni. Az árváltozások kezdeményezése a működtető szolgáltató cég érdeke és feladata.

## 3 Értékesítés

### 3.1 Kommunikációs célok, üzenetek

#### Célok

A KKKR létesítésével a cél a **budapesti, elsősorban a belvárosi utazásokhoz újfajta, hatékony és környezetbarát közlekedési lehetőség létrehozása, a jelenleg elérhető kínálat szélesítése, a jelenlegi közlekedési problémák csökkentése**. A rendszer kialakításának eredményeként a városban közlekedők számára a kerékpáros közlekedés, mint bármikor választható alternatíva fog rendelkezésre állni.

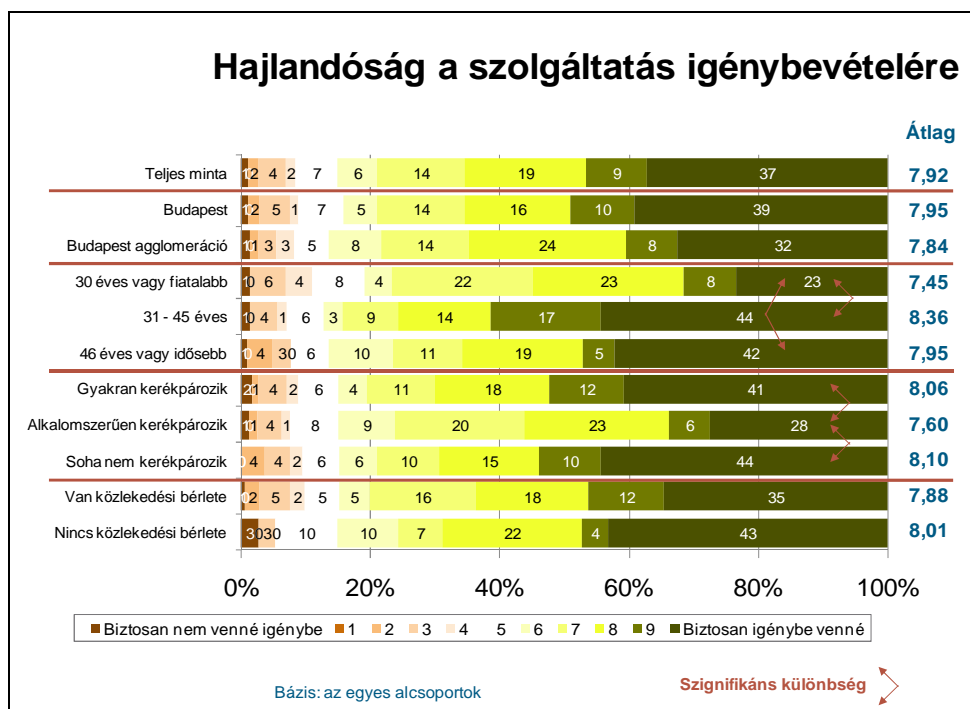
A szolgáltatás megteremtésével az is cél, hogy gyorsabbá váljon a közösségi közlekedésre történő ráhordás, ezáltal megvalósuljon **a közösségi közlekedési megállókat hatásterületének növelése**. Ennek megfelelően cél továbbá **a városközpontot érintő utazások egy részének áttérítése kerékpárra, amellyel (számos egyéb kedvező hatása mellett) a felhasználók időt takaríthatnak meg, a környezet pedig a csökkenő környezetterhelésből profitál**.

Amellett, hogy a lakosság és a turisták számára is biztosítjuk a kerékpárral történő városi közlekedés lehetőségét, a rendszer létrehozásának járulékos hatása a város arculatának javítása is. Nem elsődleges célja a rendszernek, de újabb lehetőséget teremt a turisták számára is a kerékpárral történő városnézés kipróbálására.

#### Célcsoportok

Az európai KKKR-ek felhasználói túlnyomóan fiatal, aktív, városlakók, átlagéletkoruk 30 év alatti. Ez a csoport jellemzően hozzáfér a rendszerhez, a testi adottságaik és egészségi állapotuk pedig nem állítanak akadályt a kerékpározás kipróbálása elé.

Természetesen a létező KKKR-ek adataiból következtetések csak korlátozottan vonhatók le, ezért került sor egy budapesti piackutatás lefolytatására, melynél fontos cél volt, hogy meghatározza a potenciális célcsoportot szociodemográfiájuk és utazási, közlekedési szokásaik alapján, továbbá megtalálja azokat az érveket, amelyek hatására rendszeresen kerékpárra ülneek és kerékpárt használnának mindennapos közlekedési eszközként.



1. ábra: Hajlandóság a szolgáltatás igénybevételére (Forrás: Hoffmann Research)

A piackutatás alapján a szolgáltatás közvetett **célcsoportját** azok jelentik (a legfogékonyabb csoportként), akik a közlekedési kerékpározásra egyébként is nyitottak, ez – a piackutatás alapján – **a budapesti és az agglomerációs népesség mintegy 40%-a**. Közvetlenül elsősorban a szolgáltatási területen utazók és lakók érintettek, de éppen a marketing tevékenységnek köszönhetően cél, hogy a szolgáltatás igénybevételére ösztönözze az embereket.

A budapesti rendszer a szabadidős felhasználást kevésbé, de a többi motivációjú utazásokat végzőket (munkába-, iskolába járás, vásárlás vagy személyes indokok) egyértelműen szolgálja. E célcsoportok megnyerésére aktív kommunikációra van szükség. (A célcsoportokat részletesebben a Kommunikációs Terv ismerteti.)

Mivel jelen helyzetben egy a hazai piacon még nem ismert közszolgáltatásról beszélünk mindenképpen **fontos kérdések, hogy miként értesülnek a lehetséges használók az új rendszerről, hogyan próbálják ki, és mi alapján fogadják el, vagy vetik el a szolgáltatást.**

Az emberek eltérő hajlandóságot mutatnak egy új termék, vagy szolgáltatás kipróbálására. Egyesek elsőként kipróbálnak egy-egy új lehetőséget, míg mások viszont – még kipróbálás nélkül is – csak később fogadják be azt. Sokszor valamelyik személy hat egy másik attitűdjére vagy éppen használati hajlandóságára. Így pl. a személyes befolyásolásnak rendkívül nagy jelentősége lehet. Különösen igaz ez egy ilyen, nem termék jellegű, hanem saját használattal párosuló szolgáltatás esetén.

## Általános üzenetek

A kommunikáció során az üzeneteinkben az emocionális és racionális érveket egyaránt meg kell fogalmaznunk. A projekthez kapcsolható pozitív hangulatot éppúgy szeretnénk használni és felhasználni, mint ahogy a racionális érveknél az azonnali, kézzel fogható és látható előnyt – ezek hivatottak elősegíteni, előmozdítani egyfajta lakossági attitűd változását, magatartás/viselkedés formálását, a rendszer kipróbálásának akaratát, kíváncsiságot.

- Üzeneteink közül a legáltalánosabb és egyben a legfontosabb: **a Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer széles rétegek számára elérhető és hozzáférhető új, alternatív közlekedési lehetőség.**
- Használója és a környezete számára a KKKR egyaránt egészséges, szemléletformáló közlekedési eszköz. Az egészség, mint érték és a KKKR, mint ezen érték hordozója jelenik meg, azon igazságok felhasználásával, miszerint Magyarországon vezető halálok az érrendszeri és keringési megbetegedés, mely leginkább fizikai aktivitással – mi esetünkben a KKKR kézenfekvő használatával - előzhető meg. A KKKR használata azonban nem csak használójára van pozitív hatással, hanem a környezetére is. Általános használat mellett csökkenthető a nagyvárosi motorizált közlekedésből fakadó környezetterhelés, ami tisztább levegőt jelent mindannyiunk számára.
- „Élhetőbb és szerethető főváros” - amely fenntartható, biztonságos, egészséges, zöld és mindezek által szerethető – megteremtéséhez nagyban hozzájárulhat, ha a KKKR használata általánossá, Budapest lakosok hétköznapijainak részévé válik. Hisszük, hogy a kerékpáros közösségi rendszer használóinak és megismerőinek szemléletmódjára, életvitelére, egészségére egyaránt kiható pozitív hatása lesz.
- A jelenlegi közösségi közlekedést kiegészítő szolgáltatás (kombinált közlekedés) bemutatása („last mile” – az utolsó állomás vagy megálló és a felhasználó célpontja közötti távolság megtételére ideális eszköz).
- A várhatóan megnövekedő kerékpáros forgalom – a más városok tapasztalatai alapján – éppen, hogy nem növeli a balesetveszélyt, hanem kifejezetten pozitív hatással van a közúti közlekedés biztonságára („safety in numbers”)

**A biztonságos és biztonságosnak érzett kerékpáros közlekedéshez** (a Megvalósíthatósági tanulmányban bemutatott forgalomtechnikai illetve közigazgatási feladatokon túl) Magyarországon is szükség van kommunikációs eszközökkel végzett szemléletformálásra. A szemléletformálást nem csak egy irányba, azaz, a rendszeresen személygépkocsival közlekedők irányába kell kezdeni, hanem a kerékpárt rendszeresen, vagy alkalmanként használók felé is. Meg kell értetnünk, hogy mindannyian és kölcsönösen felelősek vagyunk önmagunkért, másokért, a környezetünkért és a városunkért. A felelős emberi magatartás kialakítása igen hosszú folyamat, melyben kiemelt szerepe van a civil szervezeteknek és szakmai képviselőknek is.

### 3.2 Arculati elemek

A Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer eltér minden más hazai rendszertől. A működő és tervezés alatt lévő rendszerek egyedi arculattal rendelkeznek, attól függően, hogy pl. ki az üzemeltető, vagy mely szervezet finanszírozta a beruházást, vagy éppen milyen társadalmi megjelenítést közvetít maga a rendszer. Erre mutatnak példát a következő képek<sup>3</sup>.



A rendszerek különböző arculatát természetesen nem csak egy-egy logó határozza meg, hanem mindazon elemek, amelyek a rendszer egészét képezik. Jelen esetben – mint a fenti példákban is látható – a legszembeütőbb arculatot maguk a kerékpárok, a gyűjtőállomások, szállító járművek, információs rendszer felületei és mindezek kifinomult részletei alkotják, amelyekkel az utcán közlekedők nap mint nap szembesülnek. Emellett ugyanazon arculatot tükrözik a háttér kiszolgáló rendszerek eszközei is (karbantartó járművek, szervizek, ügyfélszolgálat, stb.). Ezen kívül a kommunikáció egyéb eszközeinél is ugyanazon arculat köszön vissza (honlap, levelezés, reklámok, stb.).

<sup>3</sup> Forrás: montreal.bixi.com, velib.paris.fr, bicing.es, cphbikeshare.com, sarakele.com, callabike-interaktiv.de, COWI

A megvalósításra kerülő budapesti kerékpáros szolgáltatás, a projekt arculatát külön célszerű megtervezni. Ezt a feladatot egy – közbeszerzéssel kiválasztott – **kommunikációs ügynökség** végzi majd el, amelynek feladata többek között a **projekt image-ének, arculatának kialakítása**, a megfelelő arculati elemek kidolgozása is.

Mivel szintén a kommunikációs ügynökség feladatát képezi a KKKR honlapjának létrehozása, beindítása, így várhatóan 2011. tavaszától már ennek megfelelő egységes arculattal jelenik meg a megvalósításra kerülő rendszer első hatékonyan működő kommunikációs csatornája is.

### 3.3 Alkalmazott eszközök, tevékenységek, promóciók

#### 3.3.1 A figyelem felkeltése: Névpályázat

A Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer, mint „hivatalos munkanév” ugyan pontosan kifejezi annak lényegét, de nem alkalmas általános, hétköznapi használatára. Ezért ezt a ténytet kihasználva - és az egyre több valós és téves információ megfelelő kezelésére is törekedve - a kommunikációt egy figyelmet felkeltő nyilvános akcióval kezdjük.

A reményeink szerint a lakosságot megmozgató **névpályázat** segítségével célunk, hogy érdeklődővé tegyük az embereket úgy, hogy közben az új rendszert **közbeszédé** tesszük.

Névpályázati koncepció

#### A Névpályázati koncepció rövid leírása:

A névpályázat lebonyolítása tulajdonképpen egy három lépcsős a pályázati rendszer, melynek

- a) **nevezési szakasza:** a javasolt rendszer nevének leadása (minimális mértékű moderálással, amit természetesen a pályázati kiírásban is fel kell tüntetnünk);
- b) **bírálati szakasza:** beérkezett javaslatokból a felkért zsűri kiválasztja a legjobbnak ítélt 5 db-ot;
- c) **szavazási szakasza:** a kiválasztott 5 névre szavaz a közönség, melyből a legtöbb szavazatot kapott a „nyertes”.

A névpályázat kiírásának időpontja: **2010. augusztus 5.**

A pályázat három szakaszból áll:

- **nevezési szakasz: 2010. augusztus 5-29.** /szükséges a 3 hét, mert időt kell hagynunk arra, hogy a névpályázat híre terjedjen leendő szavazóink között/



- **bírálati szakasz: 2010. augusztus 30-31.** / zsűri előválasztása: a felkért zsűri előre megbeszélte ütemezés szerint folyamatosan megkapja a beérkezett névjavaslatokat – az időpont egyeztetés és a véleményütköztetés miatt/
- **szavazási szakasz: 2010. szeptember 1-15.** / nomináltak közzététele, szavazás/

**Eredményhirdetés, sajtótájékoztató tervezett időpontja: 2010. szeptember 17.**

A pontos pályázati kiírás elkészítése a Parking Kft. (projektgazda) jogászainak bevonásával történik, melynek mindenképpen ki kell térnie az alábbiakra:

- a KKKR projekt bemutatására
- a névpályázat és lebonyolítás menetének részletes ismertetésére
- pályázat időtartamára, szakaszolására
- a pályázó nevekre vonatkozó szabályokra (tartalmi és formai követelmények), a moderálás mikéntjére
- a névpályázat részvételi szabályaira, lehetőségeire
  - fontosnak tartjuk rögzíteni, hogy a névpályázatban résztvevők tudomásul veszik, hogy a pályázó az általa beküldött névjavaslat használatáért külön díjazást nem kér, annak szerzői- és/vagy tulajdonjogáról automatikusan lemond ;
  - részletesen szabályozni kell, hogy milyen feltételek mellett érvényes a leadott névjavaslat, illetve melyek a „versenyből” kizáró pontok
- a bírálati szempontok kifejtésére
- a zsűri tagjainak ismertetésére
- szavazásra bocsátott pályázatok szerzőinek jutalmára.

Kockázati pontok

**Kockázati pontok** és megoldásuk, amiket a részvételi szabályzatban szükséges rögzíteni:

- Abban az esetben, ha egy javaslat többször érkezik be - több azonos javaslat esetén a beérkezés ideje számít mérvadónak. Minden beérkezett javaslatra a számítógép automatikus választ küld, melyben rögzítésre kerül a beérkezés dátuma és pontos ideje, továbbá tájékoztatja arról a pályázót, hogy javaslatát regisztráltuk, s ezáltal bekerült a rendszerbe. (A beérkezés idejének pontos regisztrálását azért tartjuk lényeges pontnak, mert véleményünk szerint egy-egy tipikusnak számító elnevezésre (pl: kerékpár-bringa, vagy bike; közösségi bicikli; public bike, stb.) egyszerre több javaslat is érkezik majd. Azonos ötlet előfordulása esetén az elsőbbséget annak szeretnénk biztosítani, aki először küldte be azt, így tehát az időpont regisztrálása lényeges elemmé válik majd.

- A beérkezett javaslatokat – a regisztrált időpontokkal együtt - a Parking Kft. legkésőbb a beérkezéstől számított 24 órán belül felteszi a weboldalára alfabetikus sorrendben, ezzel is segítve egyrészt a további névötleket, másrészt értelmetlenné teszi a duplikátumok küldését.
- A névválasztás kritériumait szem előtt tartva (obszcén, vulgáris, a közérkölcsebe ütköző szavak, kifejezések tiltása) a szavazást felügyelő – a Parking Kft. alkalmazásában lévő - rendszergazda előzetes szűrést tart. Az általa továbbengedett nevek egyrészt befolyásolják a további névadási irányt, másrészt nem engedik elfajulni magát a folyamatot.
- Megfontolandónak tartjuk, hogy a már külföldön működő rendszerek neveit - mint „sor-indító, kedvcsináló”- kiteszük a szavazásra létrehozott weboldalra, így a rendszer már szabályozza és kizárja a névismétlést, de elindítja a folyamatot.
- Zsűri tagjai - A zsűri felkérésénél törekszünk arra, hogy az egészséges életmód mellett elkötelezett, mind a kerékpárral, mind pedig az autóval közlekedők számára véleményformáló, véleményalakító közismert személy/személyek is megjelenjenek. A szavazategyenlőség elkerülésére páratlan számú zsűri felállítását tervezzük.

A névpályázaton részt venni szándékozók pályázatukat a következő csatornákon keresztül juttathatják célba:

- e-mailben (adjnevet@parking.hu),
- Parking Kft. weboldalán kialakított felületen,
- Facebookon létrehozott csoport oldaláról a Parking Kft. weboldalára átlinkelve,
- Stratégiai civil partnereink weboldaláról a Parking Kft. weboldalára átlinkelve.

## Behirdetés

A **Névpályázat behirdetése** érdekében, s ezzel a teljes témával kapcsolatos első kommunikációs eseményre a pályázat indulása előtt 3 nappal kerül sor egy **sajtótájékoztató** keretében, melynek tervezett dátuma: 2010. augusztus 5.

A behirdetés részét képezi, hogy a KKKR stratégiai partnereinek (Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatala, Magyar Kerékpárosklub, Kerékpáros Magyarországi Szövetség, Levegő Munkacsoport, VEKE) web oldalán ismertetés jelenik meg a pályázati felhívás közzétételével és annak reklámozásával. Ezen kívül elektronikus hírlevél kiküldése történik a stratégiai partnereink címlistájára, valamint az egyéb közéleti-, szabadidős-, sport-, közlekedéssel-, parkolási-, cityblogok, stb. eszközökre (nagy látogatottságú blogok/fórumok) egy előre, jól megírt szöveggel jelentkezünk be.

A szükséges előkészületeket követően a 3 hétig futó pályázatot 2 napos zsűrizés követi. A zsűri által kiválasztott 5 nyertes név felkerül a Parking Kft. weboldalán kialakított felületre. A már megszokott online szavazási rend szerint lehet



majd a szavazatokat leadni. A szavazó gomb mellett megtekinthető a szavazás állása is. A jövőbeni problémák elkerülésére fontosnak tartjuk, hogy a zsűri által kiválasztott 5 ajánlati név domain nevét a nyilvánosságra hozatal előtt be kell jegyeznünk.

A zsűri által kiválasztott öt név beküldője ajándékot kap, valamint a nyertes név kitalálója megkapja a fődíjat is. **A díjak átadása egy nyilvános sajtótájékoztató keretében valósul meg, ahol bejelentjük a Névpályázat nyertes „Névet” is.** (Ez lehetőség a nyertesnek interjú adására is.)

Mivel a Névpályázat behirdetéséhez, reklámozásához nem áll rendelkezésünkre elkülönített költségkeret, így azon szervezetek bevonását tervezzük, akik elkötelezettek az ügy iránt. A megnyert szervezetek kommunikációs csatornáit - honlap, blog, hírlevél – biztosítják tehát számunkra azt a fórumot, amelyen keresztül a nyilvánosság egy jelentős része először találkozik a KKKR-rel.

Saját szervezetük által befolyásolva értesülnek az emberek az új rendszerről és az ehhez kapcsolódó névpályázat kiírásáról, s nem utolsósorban ki is fejtheti a témával kapcsolatos véleményét, gondolatait – ez számunkra azért is fontos, mert a hasznos hozzászólásokat végiggondolva beépíthetjük a kommunikációba, az új szempontokat mérlegelve javíthatunk a rendszeren.

A szervezetek információs csatornáinak a használatára tehát azok ismertsége, magas taglátogatottsága és hitelessége mellett azért van szükségünk, mert a KKKR honlapjának fejlesztése, arculatának kidolgozása a közbeszerzési eljárás során nyertes ügynökség feladata lesz majd.

A pályázat nyertesét és az általa kitalált projekt-nevet a lehető legszélesebb nyilvánosság mellett tennénk közzé; egyrészt azokon a csatornákon keresztül, amelyeken a versenyt meghirdettük, másrészt sajtóközlemény formájában a sajtó részére is elküldjük.

### 3.3.2 KKKR híroldal, figyelem megtartás

A névpályázat lezárását követően, a Parking Kft. honlapján egy úgynevezett **KKKR** (illetve a névpályázaton nyertes új név használatával) **híroldalt állítunk fel**, melynek célja a figyelem fenntartása a bevezető kampányig.

KKKR híroldal szerepe és tartalma:

- a rendszer gyakorlati működése,
- a kerékpárok használatba vételének ismertetése
- kerékpárok használatának tarifái – első félóra ingyenességének hangsúlyozásával
- a KRESZ kerékpározásra vonatkozó kiemelt előírásainak ismertetése
- a regisztrációval és a fizetési lehetőségekkel kapcsolatos tudnivalók.

A híroldalon lehetőséget biztosítunk kommentek számára is, melyek nem csak az interaktivitás miatt fontosak, hanem számunkra is nagy segítséget jelentenek az információk, magyarázatok átadásában. A hírportál meglétének hirdetésében nagyban számítunk a munkába bevont civil szervezetek segítségére.

### 3.3.3 Bevezető kampány

A közösségi kerékpáros rendszer Magyarországon újdonság, mivel ilyen jellegű beruházás hazánkban még nem valósult meg. A kommunikáció tervezésekor tehát érdemes elgondolkodni azokon a pontokon, amelyek a rendszer újszerűségéből fakadóan befolyásolhatják a bevezető kampány sikerét.

A kampány indulásakor a legfontosabb kockázati tényező a rendszer működésének meg nem értése, az azzal szembeni értetlenkedés. A rendszer használatára, azaz a közösségi kerékpárok használatának gyakorlati lépéseire vonatkozó információk átadása biztosítja a potenciális felhasználóink számára a kerékpáros közösségi közlekedési rendszer megértését, elfogadását és reményeink szerint megszeretését is. Fontosnak tartjuk, hogy a leendő használók „első találkozását” a KKKR-rel az elégedettség és a könnyed használat jellemezze és ne a bosszankodás, a kudarcélmény. Azt gondoljuk, hogy azokat az ügyfeleinket, akiket az első rossz benyomás miatt veszítünk el, sokkal nehezebben és nagyobb költségráfordítással nyerhetünk csak vissza, mint ha ügyelünk arra, hogy ne veszítsük el őket.

Alapvető kérdések:

- a rendszer gyakorlati működése,
- a biciklik használatba vétele, bérlése
- biciklik használatának tarifái – első félóra ingyenessége
- KKKR használatának KRESZ általi korlátozásai (pl. korbelti korlát),
- on-line regisztráció előnyei
- regisztráció nélküli használat feltételei
- on-line fizetési lehetőség,
- a regisztrációhoz és a fizetéshez kapcsolódó on-line háttér használatának bizonytalansága.
- vandalizmus visszaszorítására való törekvés
- közlekedésbiztonsági kérdések előtérbe kerülése, a hirtelen megnövekedett kerékpáros forgalom pozitív hatásai a közúti és gyalogos közlekedésre.

Azt gondoljuk, hogy a gyakorlati tudnivalók alapos átadása, a rendszer használatának a megértése biztosítja majd a rendszer

- megismerését,
- megértését,

- elfogadását,
- kipróbálását,
- használatát.

Hozzájárul továbbá a rendszer praktikusságához, hasznához, szerethető használatához.

#### Első sajtónyilvános esemény

Az **első sajtónyilvános esemény** szervezését a KKKR kivitelezésének megkezdésére tervezzük. Az első gyűjtőállomás felavatásának alkalmából helyszíni sajtótájékoztatót tartunk, ezzel a projekt indulásának minél nagyobb nyilvánosságot biztosítjuk. Erre az eseményre készített sajtóanyag teljes részletességgel ismerteti a KKKR rendszer lényegét, útvonal térképét, kivitelezési ütemtervét, használatához szükséges információkat, használati tarifáit, fizetési módjait, internetes elérhetőségét, stb. Természetesen a rendezvényen az újságíróknak módjuk van a közösségi kerékpárok kipróbálására és az ezzel kapcsolatos kérdéseik feltevésére.

Sajtótájékoztató tervezett időpontja: **2011. május**

Tervezett helyszín: Budapest, V. ker. Erzsébet téren létesülő KKKR gyűjtőállomás. (Ezen a helyszínen épül fel az egyik legnagyobb gyűjtőállomás, illetve ez az egyik Ügyfélszolgálati iroda tervezett helye is.)

#### OBB Közbiztonsági road-show

A szakmai szervezetek közül külön, közvetlen akciót az ORFK irányítása alatt álló **Országos Balesetmegelőzési Bizottsággal** közösen tervezzük. Az OBB kizárólagos feladata a közlekedés biztonságának elősegítése. Terveink szerint, még az iskolai nyári szünet megkezdése előtti hónapban a Bizottság munkatársainak segítségével a budapesti általános iskolák – különös tekintettel a KKKR területén elhelyezkedő iskolákra - 7. és 8. osztályos és a középiskolák tanulói számára **ismertető előadásokat** szervezzük a biciklizés szabályairól, biztonságos használatáról.

Az OBB Közbiztonsági road-show akció tervezett ideje **2011. május**.

#### Információs pontok

A rendszer és a gyűjtőállomások folyamatos telepítése előre láthatólag 2011. április 15-én kezdődik és várhatóan 2011. június 22-én fejeződik be. Ez alatt a kb. 2 hónap alatt a kommunikáció fő vonalát a közvetlen, lakossági tájékoztatás szabja meg. Ennek megfelelően, amikor a telepítés nagy forgalmú közlekedési csomópontokhoz ér (pl.: Nyugati Pu., Blaha Lujza tér, Erzsébet tér, stb...) a legforgalmasabb idősávokban a KKKR arculati elemeivel ellátott, úgynevezett **információs-pontokat** telepítünk, ahol KKKR „formaruhába” öltöztetett hostessek nyújtanak felvilágosítást a rendszerről, használatának lehetőségeiről, indulásának időpontjáról. Az információs sátrakat a rendszer kivitelezésre fordított körülbelül 60 nap alatt hétféteken állítanánk fel. Célunk, hogy szóban is minél több érdeklődőnek tudjunk részletes tájékoztatást adni az új kerékpáros közösségi közlekedési rendszerről.

### KKKR „kisokos” kiadvány és szóró- lapok

A rendszer teljes felállítását követő két hetes próbaüzemet használjuk majd ki az intenzív népszerűsítő kampány lebonyolítására. Az érdeklődők tájékoztatására könnyen kezelhető, leporelló-szerű ún. KKKR „kisokost” nyomtatunk, mely elképzelésünk szerint a következő információkat tartalmazza:

- gyűjtőállomások és a szolgáltatási területen található, biztonságosan és akadálymentesen kerékpározható utak pontos térképe
- regisztrációhoz szükséges KKKR weboldal cím
- regisztráció feltételei (kiegészítve a 18. életévüket még be nem töltők regisztrációjához szükséges szülői beleegyező nyilatkozattal)
- díjszabás
- további hasznos információk (pl.: mi a teendő, ha a kiválasztott gyűjtő-állomáson nem tudja leadni a biciklijét; ha a rendszerhez tartozó biciklit talál; meghibásodik az általa használt kerékpár; stb.)
- rendszerrel kapcsolatos hasznos telefonszámok – pld.: ügyfélszolgálat.
- közlekedési szabályok és praktikus tanácsok a biztonságos a kerékpáros közlekedéshez.

A még pontosabb tájékoztatás érdekében javasoljuk a telepítés kezdésétől a próbaüzem végéig a már kihelyezett gyűjtőállomásokra matricák kiragasztását, melyekre a rendszer átadására rendezett nagyszabású lakossági rendezvényre szóló meghívó szerepel és a KKKR akkor már elkészült és elérhető webcíme.

A gyűjtőállomások mint információ hordozók segítenek abban, hogy

- a KKKR internetes elérhetősége minél szélesebb körben terjedjen,
- minden érdeklődő számára egyértelműsítjük a rendszer átadásának időpontját – ezzel elkerülve azt a kellemetlen szituációt, hogy nem értik, hogy a kint lévő és telepített, látszólag működő rendszert és kerékpárokat nem próbálhatják ki. (Véleményünk szerint a próbaüzem ideje és értelmének magyarázatára minden lehetséges fórumot meg kell ragadnunk, azért, hogy kikerüljünk, vagy legalábbis tompítsuk a negatív felhangú véleményeket.)
- minden érdeklődőt meghívunk a rendszer átadására rendezett egész napos szórakoztató, több helyszínes lakossági rendezvényre.

### Celebrity kampány

A próbaüzem kezdetekor – előre láthatóan 2011. június 22. és július 7. közötti 2 héten - újságírókat (szak- és bulvár újságok munkatársait) hívunk meg ún. study-tour jelleggel a Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer kipróbálá-

sára. Ezzel biztosítjuk számukra, hogy gyakorlatban is kipróbálják és tapasztalják a rendszer nyújtotta előnyöket.

**Biciklizz a kedvenceiddel!**: A próbaüzem ideje alatt olyan hazai véleményvezéreket, közismert személyeket (pl. színész, sportoló, orvos stb.) szeretnénk felkérni a rendszer tesztelésére, akik tudatos és egészséges életvitelükkel példával szolgálhatnak az emberek felé. Mivel ezeket a tesztidőpontokat nyilvános sajtóeseményként szervezzük, bízunk benne, hogy a média munkatársai részéről érdeklődésre tart majd számot.

**A celeb kampányt kiegészíthetjük egy promóciós akcióval**, melynek keretén belül egy szervezett játékra invitáljuk a lakosokat – pl.: kereskedelmi rádiók reggeli talk-show műsorain keresztül – ahol kipróbálási jogot éppúgy nyerhetnek, mint 1 éves regisztrálási jogot.

Az általunk megkeresett celebeket felkérjük nyilatkozatok, interjúk adására, melynek során beszámolnak a KKKR próbája alatt szerzett tapasztalataikról, az egészséges életmódról, a mozgás nélkülözhetetlenségéről, ezzel is népszerűsítve a kerékpár használatát.

Szeretnénk, ha ezen generált sajtómegjelenéseken keresztül szólnának az gépjárművezetőkhez is. Üzenetünk és kérésünk feléjük, hogy mennyire fontos a körültekintő vezetés, az egymás iránti tolerancia.

A rendszer megnyitása rendezvény keretében

A rendszer éles beüzemelésére a próbaüzemet követően előre láthatóan 2011. július 6-a körüli hétvégén kerül sor. Ezt célszerűen összekötjük egy nyilvános rendezvénnyel, amely egyben a **rendszer ünnepélyes átadása is Budapest lakosságának**.

A rendezvény kreatív ötleteinek kidolgozása, lebonyolításának részletezése a kommunikációs közbeszerzési eljárásan győztes ügynökség feladata lesz. Fontosnak tartjuk azonban leszögezni, hogy elképzelésünk szerint ez az egész napos lakossági rendezvény hangulatában a jó kedvet, a fiatalosságot, a felszabadultságot kell, hogy tükrözze. Szándékunk szerint a rendezvény törzse egy olyan „verseny”, ahol az előre megjelölt gyűjtőállomásokon különböző ügyességi, illetve a biztonságos városi kerékpározással összefüggő interaktív feladatokat kell megoldani. A sikeres teljesítés jutalma minden állomáson egy-egy regisztrációs pont/pecsét. Azok, akik az összes állomáson sikeresen teljesítették a feladatot, ajándékot kapnak.

Megfontolandó, hogy a **helyszínre ideiglenesen kitelepítsük a KKKR ügyfélszolgálatát** is, ahol az érdeklődők közvetlenül is elintézhetik a rendszer használatához szükséges éves regisztrációt.

Szóróajándékok

A bevezető kampány során a nyilvános eseményekhez különböző szóróajándékokat készítettünk, amelyek tárgyi közelséggel érintik meg a lehetséges felhasználókat, közkerékpárral közlekedőket. A nyitó rendezvényen a szóróajándékok, mint jutalmazás is felhasználásra kerülnek, így célszerűen több

korosztályra vonatkozó ajándékcsoportot kell gyártatni. Ennek kitalálása majd a kommunikációs ügynökség feladatát képezi.

#### Folyamatos média megjelenések

A bevezető kampány során a folyamatos figyelem-ráhangolódást segítik a különböző tervezett média megjelenések. A témával kapcsolatosan készítettünk TV és Rádió spotokat, melyek a rendszer átadása előtt és azt követően is kerülnek adásba. A nyomtatott és elektronikus sajtóba az interjúk mellett PR cikkek megjelentetésével kívánjuk a figyelmet a rendszerre felhívni.

Média-megjelenéseink költségeit terveink szerint a projekt jellege miatt - társadalmi célú reklám (TCR) formájában szeretnénk csökkenteni, ugyanakkor a sugárzásra szánt anyagok elkészítésének költségeivel számolnunk kell.

Igyekeznünk kell olyan rádió csatornákat, újságokat médiapartnernek/támogatónak megnyerni, akik hallgatottsága/olvasottsága befolyással bír a rendszer minél szélesebb körű elfogadottsága mellett.

### 3.3.4 Kommunikáció, promóció

Már a KKKR rendszer bevezetésével összefüggően előtérbe kerülnek azok az értékesítési csatornák, amelyek egyben a szolgáltatás jellegéből adódóan kommunikációs csatornák is. Így tehát elsősorban a szolgáltatással kapcsolatos alapvető tudnivalókat részesítjük előnyben annak érdekében, hogy ösztönözzék a kerékpáros közösségi közlekedési rendszer igénybevételét, használatát.

A kommunikáció alapvető csatornáit a következők alkotják:

- KKKR saját weblapja
- online és nyomtatott térképek
- a gyűjtőállomások termináljai és az
- ügyfélszolgálat, call-center.

#### KKKR saját weblapja

Már a kommunikáció informatív szakaszában hangsúlyos szerepet kell kapnia a lehető legkorábbi időponttól működő KKKR internetes oldalnak, melyet minden lehetséges orgánumon keresztül hirdetniük kell:

- sajtóközleményekben, média számára készített háttéranyagokban;
- civil szervezetek oldalain (ha lehetőség van rá, hyperlinkkel, ha nincs, akkor banner formájában);
- információs pontokon osztogatott KKKR „kisokosban”;
- gyűjtőállomásokra kihelyezett/kiragasztott információhordozókon.

### **A KKKR weboldalával kapcsolatos célok, elképzelések:**

## Formai elvárások

- Közbeszerzési eljárás tárgya a KKKR arculatának, kreatív elemeinek kidolgozása. Az elfogadott vizuális formai elemeknek – hasonlóan a projekt minden nyomtatott tájékoztató anyagához – a weboldalon is tükröződnie kell.
- Az oldal felépítésénél az áttekinthetőség és a praktikusság a vezérlő elvünk.
- A KKKR-ről rövid, de tartalmukban fontos híreket, tudnivalókat fotókkal és grafikákkal színesíthetjük. A weboldal indításakor saját fotódokumentáció még nem állhat a rendelkezésünkre, de érdemes felhasználni más országokban működő Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszerek jogtisztá fotóanyagait, vagy a weboldallal párhuzamosan elkészülő grafikai elemeket.

## Tartalmi elvárások

- bemutatkozás, a rendszer kialakításának rövid története;
- szervezeti felépítés, cégműködés, partnerek;
- a rendszer főbb tudnivalói (terület, gyűjtőállomások, elérhetőség, stb.);
- a rendszer használatával kapcsolatos teendők megjelenítése, az információk témakörönként csoportosítva:
  - regisztrációs lehetőség (kiegészítve a 18. életévüket még be nem töltők regisztrációjához szükséges szülői beleegyező nyilatkozattal),
  - díjszabás,
  - mobil fizetéshez szükséges telefonszámok és egyéb fizetési lehetőségek,
  - rendszerrel kapcsolatos hasznos telefonszámok – pld.: ügyfélszolgálat;
- mini KRESZ ismeretek megjelenítése;
- hasznos gyakorlati tanácsok a biztonságos városi közlekedéshez;
- pontos útvonaltervező, gyűjtőállomások és a szolgáltatási területen található, biztonságosan és akadálymentesen kerékpározható utak pontos térképe
- gyorskereső funkció;



- galéria: telepítés során készített fotódokumentáció, videók bemutatása egy erre kialakított felületen;
- további hasznos információk (pl.: mi a teendő, ha a kiválasztott gyűjtő-állomáson nem tudja leadni a biciklijét; ha a rendszerhez tartozó biciklit talál; meghibásodik az általa használt kerékpár; stb;), mint Gyakran Fel-tett Kérdések és azokra adott válaszok;
- Programajánló – ezt úgy képzeljük el, mint egy étlapot, mely arról szól, hogy ismerd meg a főváros másik oldalát. Többféle programcsomagot állítunk össze, melyek között válogatva, azokat aktuális hangulatunknak megfelelően szelektálva – rövid kerékpáros utazások megtételével - megismerhető Budapest egy másik arca, a szerethető és élhető város. A programajánlók összeállíthatók építészeti látnivalók, kulturális esemé-nyek, szabadidős programok mentén éppúgy, mint belvárosi és Margit-szigeti programajánlók, kiegészítve az Állatkert és a Vidámpark kí-nálta szórakozásokkal, stb.

A programajánlót – többnyelvű feltöltése esetén – Magyarországra látogató külföldi **turistáknak, vendégeknek is** érdemes lenne kijánlani;

- A KKKR ugyan a városi biciklizésről szól, de célunk a lakosság szem-lélelmódjának, attitűdjének változtatása is. Ehhez hozzájárulhat az is, ha a weboldalunkkal a teljességre törekszünk, tehát felteszünk olyan in-formációkat is, melyek az életmódváltást segítő információk, pl:
  - olyan kerékpárkölsönzők elérhetőségei, ahol lehetőség van túra-biciklik kölcsönzésére (a KKKR biciklijeit rövid idejű használatra fejlesztették ki);
  - KKKR útvonalterkép a közösségi közlekedés útvonalával, megál-lóival való kapcsolódáshoz – egyértelművé lehet tenni azokat a pontokat, ahol érdemes, megfontolandó a közlekedési mód váltá-sa (motorizált közösségi közlekedési eszközről KKKR-re).
  - személyautók számára parkolási lehetőségek a KKKR-hez közel eső területeken – felkészülve arra, hogy az autóvezető a városba érkezve pontosan tudja, hogy hol vannak számára azok a lehetőségek, ahol autóját otthaghatja és 4 kerékről kettőre tud váltani;
- minőségpolitika;
- jogszabályok, letölthető dokumentumok.

A KKKR weblapjának elérhetőségét és az információkat a magyar nyelven kí-vül angol-, német- és orosz nyelven is célszerű biztosítani.

Online és nyomtatott térképek

A rendszer használatát segítő térképes kiadványt kívánunk biztosítani az információk utcán való hozzáféréséhez, a rendszer megismeréséhez és a hely-



ismeretek átadásához, kezeléséhez. A térképes megjelenítés – mint azt az előzőekben ismertettük – természetesen online módon a KKKR saját weblapjáról is megszerezhető, kinyomtatható. A térkép hátoldalán célszerűen a rendszer használatával kapcsolatos hasznos információkat jelenítjük meg, valamint a fontosabb elérhetőségi adatokat (ügyfélszolgálat telefonszáma stb.).

#### Állomási terminálok

A felhasználók a gyűjtőállomások termináljain keresztül, illetve az internetre csatlakozó bármilyen más számítógépről online jelentkezhetnek be a rendszerbe. A honlaphoz hasonlóan a terminál érintőképernyőjén is tájékozódhatnak a gyűjtőállomások foglaltsági állapotáról (többek között arról, hogy adott pillanatban melyik állomáson hány szabad kerékpár, ill. üres álláshely található). Az állomási terminálok ugyanakkor közvetlen kommunikációra is alkalmasak lesznek, ami segítheti az azonnali problémák megoldását egy háttér call-centeres munkatárssal való párbeszéd formájában. Az informatikai rendszernek fontos eleme az a call-center, amelyen keresztül a felhasználók és a személyzet szóban is bármikor kommunikálhatnak egymással, ill. egymás között.

#### Ügyfélszolgálat

Itt most nem ejtünk részletesen szót az ügyfélszolgálatról, mint a kommunikáció egyik eszközéről (mivel ezzel kapcsolatos üzemeltetési kérdésekről a Megvalósíthatósági tanulmány 5.4.2 fejezete már kitért), de néhány gondolatot megemlítünk. A rendszer az elképzelések szerint 0-24 óra időtartamban, azaz folyamatosan vehető igénybe.

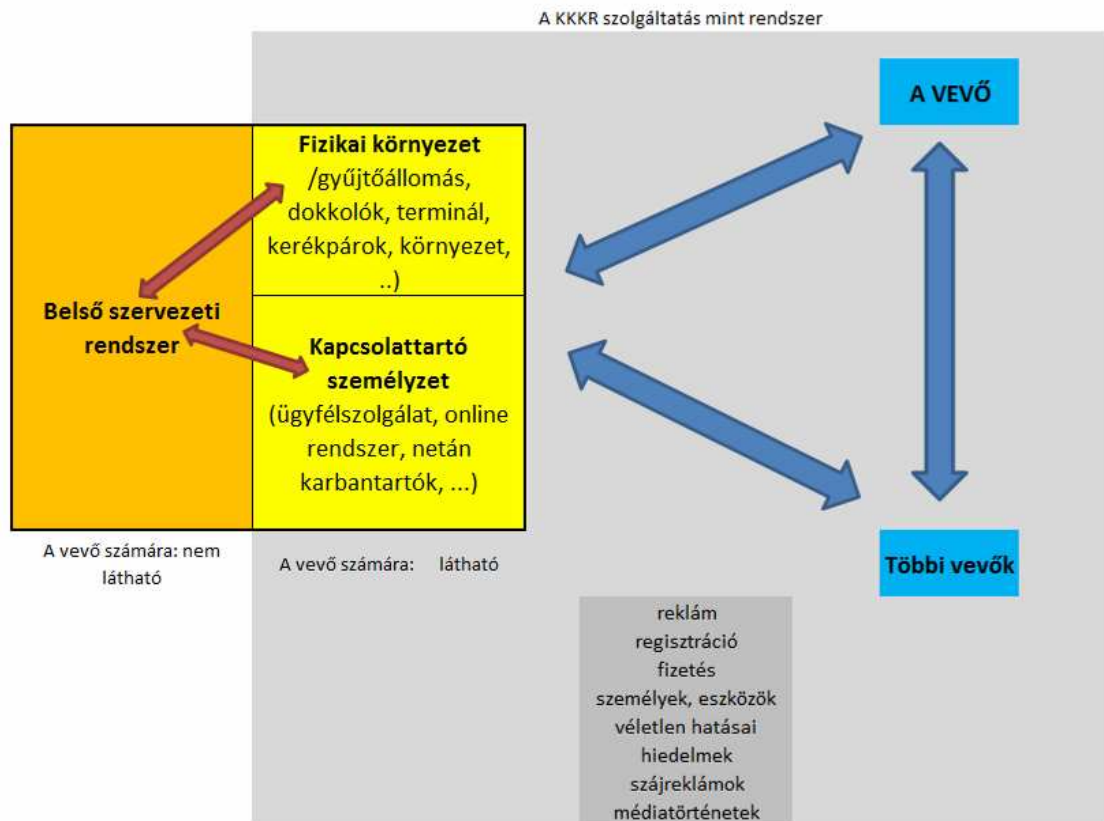
E szolgáltatási időtartamot figyelembe véve az ügyfélszolgálat tervezett működésével kapcsolatosan a következőket kell tudni: a személyes ügyintézés lehetőségét ügyfélszolgálati iroda működtetésével munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között biztosítjuk, míg a telefonon elérhető call-center (ez látja el a gyűjtőállomások terminálos beszédkapcsolatát is a felhasználónak a központtal) 0-24 óra között, azaz a nap bármely szakában üzemel. Célszerűen a feltorló igényeknél automatikus telefonos menüpontokon van lehetőség az egyéb információk megszerzésére nem csak magyar nyelven, illetve a kezelő személyzettel való várakozás megtételére.

Az ügyfélszolgálat további jelentősége a felhasználók problémáinak kezelésében van, illetve a felhasználók visszajelzésének a rendszer működésére ható belső intézkedésekre is visszahat. Mindezek jelentősen befolyásolják az érzékelt szolgáltatási minőséget, mely – ügyfélorientált szemlélettel - a hazai piacon kiemelt jelentőséggel bír.

### 3.3.5 A szolgáltatás minőségének menedzselése

A szolgáltatások esetében a termékkel való találkozást sokkal több elem befolyásolja, mint az áruk esetében. A használó lát más használókat is, akik ugyanazt a szolgáltatást veszik igénybe – jelen esetben közösségi kerékpárt tekerőt, vagy éppen a gyűjtőállomáson kerékpárt felvevőt, leadót. Egyúttal látja a szolgáltatás fizikai környezetét, a gyűjtőállomások kialakítását, a kerékpárokat, a terminálokat, dokkolóállásokat, szállítójárműveket. Ezen kívül kapcsolatban van a személyzettel is, pl. a regisztrálás során, vagy valamely ügyfélszolgálati intézés révén.

Ugyanakkor nem látható számára a háttérben bonyolódó folyamat, a szervezet működése, ami az egész rendszer egészét szolgáltatja. Így jön létre maga a szolgáltatás, mint eredmény, azaz igen sokféle elem játszik közre abban, hogy a felhasználó a rendszerhez hűséges marad-e vagy nem.



2. ábra A KKKR mint szolgáltatás kapcsolatai

A külső marketing tevékenység azokat a feladatokat jelenti, amelyet a szervezet, a szolgáltatást működtető szokás szerint végez, amikor biztosítja a szolgáltatás elérhetőségét.

A belső marketing a működtető belső erőfeszítéseit jelenti, amivel a munkaeőt képezi és motiválja, annak érdekében, hogy a szolgáltatás minősége jó legyen, hogy a felhasználókat megfelelően kielégítse.

A szolgáltatások minőségét alapvetően öt tényező meghatározásával szoktuk megítélni:

- **Megbízhatóság:** jelen esetben jelentheti, azt, hogy a gyűjtőállomáson mindig legyen igénybe vehető kerékpár, illetve azt valóban el lehet hozni. Szintén a megbízhatóság jelzővel jellemezzük, hogy az adott gyűjtőhelyen, ahol le kívánjuk tenni a kerékpárt legyen szabad dokkolóállás. A megbízhatóságot jelenti a kerékpáros részére az, hogy

a többszöri tapasztalat alapján megfelelően működnek a kerékpárok, mint eszközök is.

- **Reagálási készség:** Ide tartozik pl. a regisztráció könnyedsége, a fizetési lehetőségek egyszerűsége, de a kérdés vagy probléma esetén az ügyfélszolgálat megfelelő reagálása, a probléma megoldására való hajlama és gyors intézése.
- **Biztonság:** Ezt a KKKR-ben alapvetően a kerékpárok kialakítása, használati biztonsága jelképezi. Emellett – bár nem a szolgáltatás közvetlen részét képezi, de a szolgáltatás minőségi megítélése szempontjából igen is befolyással bír – a közlekedési hálózat kerékpárosbarátsága a közúthálózat kerékpározhatósága, a kerékpárral közlekedők biztonságérzete.
- **Empátia:** E minőségi meghatározó alatt elsődlegesen az összességében gondos ellátás megítélését, valamint a kellő egyedi figyelem meglétét értjük a rendszert igénybevevő felé a működtető szervezet részéről.
- **Megfogható dolgok:** A KKKR-ben megfogható dolog maga a kerékpár, a terepi berendezések, így pl. a gyűjtőállomásokon található dokkoló állások, a terminál. De megfogható dolog a rendszerben a megfelelő tájékoztató eszközök léte, pl. a térképek, a tájékoztató kiadványok, a honlap, s ezeknek mind tartalmi mind külső megjelenésük is. A személyes ügyintézés során megfogható dologba tartozik maga a személyzet, annak kommunikációja, megjelenése is, de az ügyfélszolgálat kialakítása, vonzereje is. A külföldi tapasztalatok alapján a rendszer arcualata, megjelenése, így pl. a szervizjárművek, a helyszínen megjelenő karbantartó személyzet is – mint megfogható dolog – jelentős hatással van a szolgáltatás minőségének, színvonalának megítélésére.

Rendkívül fontos, hogy a KKKR rendszernek nem csak a kialakításakor, a bevezetést követő időszakban adjon jó minőségű szolgáltatást, hanem a működtető szervezet fenn is tartsa ezt.

Ehhez persze előzetesen szükséges a belső működtetési standardokat megfogalmazni, rögzíteni, majd a követelményeket következetesen betartani. Igaz ez nem csak a technikai rendszerelemekre, hanem a személyzetre (oktatás, képzés) és a környezetre is.

Fontos, hogy a bevezetést követően megfelelő figyelemmel legyünk a szolgáltatást igénybe vevők reakcióira, és kezeljük azokat, akár kisebb korrekciókkal, átalakításokkal is. Ez még mindig kifizetődőbb, mint figyelmen kívül hagyni és az intézkedés elmaradásából adódóan a szolgáltatás megítélésében egy romló folyamatot kívülről szemlélni. A szolgáltatás minőségét időközönként célszerű kontrollálni, a szervezet működését felülvizsgálni és értékelni.

## 4 Marketing költségterv

A kommunikációval összefüggő költségek két fő csoportra oszthatók. Az első fő csoport azon tevékenységeket és költségeit jelenti, amelyek a Kedvezményezettek tájékoztatási kötelezettségei és a Tervezési útmutató irányelvei alapján a kötelező és az ajánlott **kommunikációs eszközöket** tartalmazza. E feladatok **nettó 3 millió Ft**-ot tesznek ki, melynek részletezését a Kommunikációs terv tartalmazza.

Az intenzív, a rendszer ismertségét, megértését és elfogadását célzó, elsősorban a szemléletformálást befolyásoló és a rendszer használatát elősegítő **marketing tevékenység** egyszeri költsége **nettó 34,7 millió Ft**. A marketing költségtervet a következő oldalon található táblázat szemlélteti.

Ezen kívül **a rendszer működtetésével összefüggően 2011-ben 7,5 millió Ft-os éves marketing költséget** vettünk alapul, a további években történő figyelembevételét a Megvalósíthatósági tanulmány 7.2 pénzügyi fejezete tartalmazza.

MARKETING KÖLTSÉGTERV /nettó Ft/									
	Feladat	2010				2011.			
		1.né.	2.né.	3.né.	4.né.	1.né	2.né	3.né	4.né
Előkészítő szakasz	Kerékpáros Közösségi Közlekedési Rendszer névpályázatának kiírása, lebonyolítása és lezárása			600 000					
	KKKR hírportál kialakítása és üzemeltetése a névpályázat lezárását követően a KKKR weboldalának indulásáig a Parking Kft. honlapján				0	0			
	Kommunikációs közbeszerzési eljárás kiírása, pályázat lefolytatása és eredményének hirdetése			0	0	100 000			
	A KKKR arculatának kidolgozása						1 000 000		
	Nyomtatott médiában a PR megjelenések ütemezése, az ehhez szükséges story-generálásra való felkészülés, az információk, a mondanivalók egymásra épülésének összeállítás					0	5 800 000		
Megvalósítási szakasz	OBB-vel közös akció megszervezése, lebonyolítása (közbiztonsági road-show)						0	2 000 000	
	KKKR weboldal indítása, behirdetése a stratégiai partnerek és különféle internetes közösségi oldalakon keresztül - online marketing					1 000 000	300 000		
	Nyomtatott információs anyagok (KKKR „kiskos”, szórólapok) elkészítése, szórástervük összeállítása, terjesztése						1 500 000	1 500 000	
	Alkalmi lakossági információs pontok felállítása						1 500 000		
	Celebrity kampány lebonyolítása							2 500 000	
	Média részére story generálás							0	
	Média megjelenésekhez TV- és rádió spot elkészítése							2 500 000	
	Média megjelenések: TV-ben, rádióban, sajtóban							4 200 000	
	Sajtóesemények és az információs pontokon lakossági tájékoztatók szervezése a vélemény-vezérek bevonásával							0	
	Kisebb szórójajándékok készítése a interaktív lakossági átadó ünnepségre							1 800 000	
Sajtónyilvános ünnepélyes projekt átadó rendezvény							8 400 000		
Megvalósítást követő lezáró szakasz	KKKR weboldalának folyamatos karbantartása, naprakészségének biztosítása, illetve interaktív felület működtetése							0	0
	Ügyfélszolgálati iroda működtetése							0	0
	<b>Összesen</b>	0	0	600 000	0	1 100 000	10 100 000	22 900 000	0
	<b>Mindösszesen</b>								<b>34 700 000</b>