

Villamosenergia-szolgáltatás és fogyasztói elégedettség

Az 1996. évi felmérés eredményei

A hazai villamosenergia-fogyasztás területén a kínálattevők versenyével egyáltalán nem, vagy csak igen szűk körben (például az alternatív fűtési lehetőségek esetében) találkozhatunk.¹ Ebben a „kvázi” monopólium helyzetben a háztartási fogyasztóknak és a nem-háztartási felhasználóknak az árammal mint termék- és szolgáltatás-együttessel, illetve az e „csomagot” értékesítő cégekkel való elégedettsége nem jelenik meg közvetlenül e vállalatok értékesítési, gazdálkodási számaiban, illetve piacrészesedésében. Ezért merült fel a modern piacgazdaságra épülő demokratikus társadalmakban – így Magyarországon is – a közszolgáltató cégek társadalmi ellenőrzésének szükségessége, különös tekintettel a fogyasztói-felhasználói érdekek védelmére.

Ennek alapján hozott a Magyar Energia Hivatal (MEH) – a villamos energia termeléséről, szállításáról és szolgáltatásáról szóló 1994. évi XLVIII. törvény 5. § (1) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a villamosenergia-szolgáltatók tevékenységének hatósági felügyelete keretében – a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére határozatot a fogyasztói elégedettség rendszeres felmérésének elvégzéséről.

Ismereteink szerint a közép- és kelet-európai régióban az első ilyen felmérésre Magyarországon, minden áramszolgáltató területén egy időben, 1996 szeptemberében és októberében került sor. A vizsgálatokat az áramszolgáltató társaságok által felkért független kutató cégek – GfK-Hungaria, Marketing Centrum, Macro-TQI és Real-PR – hajtották végre. A felmérés objektivitását, pártatlanságát, összehangoltságát és szakmai ellenőrzését a kutatást „koordináló szervezet” – a Janus Pannonius Tudományegyetem Marketing Tanszékén alakult szakértői csoport – volt hivatott biztosítani.

¹Lásd erről részletesebben e tanulmány első részét: Rekettye Gábor, Tersztyánszky Tibor (1997): „A villamosenergia-fogyasztók elégedettségének mérése”, *Marketing & MENEDZSMENT*, 1. sz., 4-8. old.

Az elégedettség mérésének rendszere

A MEH a felmérést széles körű szakmai munkával készítette elő, amelynek során felmérték és értékelték az eddigi hazai vizsgálatokat és az elérhető külföldi, észak-amerikai és nyugat-európai tapasztalatokat. Az előkészítéshez tartozott a Budapesti Elektromos Művek közreműködésével elvégzett nagyminta vizsgálat is.

Az előkészületek alapján a felmérés rendszere a következő:

- A fogyasztói elégedettség felmérése az általános közüzemi szerződéssel rendelkező fogyasztókra terjed ki. Ezen körön belül külön kategóriát képeznek a háztartási és az egyéb, nem-háztartási (ipar, mezőgazdaság, más szolgáltatás területén működő) fogyasztók. Az egyedi szerződéssel rendelkező fogyasztókra az egyedi megállapodás miatt nem tér ki a felmérés.

- A fogyasztók elégedettségét az elvárások és az észlelések vizsgálatán keresztül mérjük előre meghatározott területeken (részleteket lásd később).

- Az áramszolgáltatóknak a fogyasztói elégedettséget évente, országosan azonos időszakban, szeptemberben-októberben kell elvégeztetniük.

- A felmérést az áramszolgáltatóktól független, auditált kutatószervezeteknek kell végezniük.

- A felmérést mind a háztartási, mind pedig az egyéb fogyasztók esetében egységes kérdőívvel, kérdőbiztos közreműködésével kell végrehajtani.

- Egy-egy kérdés 30 percnél lehetőleg ne legyen hosszabb.

- Az áramszolgáltatók az egységes kérdőívet saját érdeküknek megfelelően kiegészíthetik.

- A vizsgálat megbízhatóságával (reprezentativitás és megfelelő mintanagyság) szemben a követelmény mindkét fogyasztói kategória esetében 95 százalékos szint.



A vizsgálat öt fő területcsoportban mérte fel egyrészt azt, hogy a villamos energia és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások mely összetevői mennyire fontosak a fogyasztók-felhasználók számára, másrészt azt, hogy a fogyasztók-felhasználók mennyire elégedettek ezen összetevők szerint a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatók teljesítményével.



A fogyasztói minták fontosabb paramétereit

Áramszolgáltatók	HÁZTARTÁSOK			NEM HÁZTARTÁSOK		
	Fogyasztók száma	Minta-nagyság	Várható maximális hibahatár (\pm százalék)	Fogyasztók száma	Minta-nagyság	Várható maximális hibahatár (\pm százalék)
DÉDÁSZ	610 170	1 260	2,8	50 675	400	4,9
DÉMÁSZ	725 776	1 140	2,9	60 240	400	4,9
ELMŰ	1 556 283	2 215	2,3	92 982	600	4,0
ÉDÁSZ	792 240	1 050	3,0	68 492	480	4,5
ÉMÁSZ	784 556	1 005	3,1	48 008	380	5,0
TITÁSZ	705 624	1 200	2,8	59 229	420	4,8
Összesen	5 174 649	7 770	1,1	379 626	2 680	1,8

– A fogyasztók által adott válaszokat egységes elvek szerint kell értékelni, aminek egzakt menetét egy előre elkészített úgynevezett Mutató-kódex tartalmazza.

– A különböző szolgáltatóknak végzendő felmérések összehangolását egy koordináló szervezet végzi. Az így összehasonlítható adatokat a Hivatal évente nyilvánosságra hozza. Az évenként ismételt felmérés alapján az egyes szolgáltatóknál a fogyasztói elégedettségi tendenciákat is értékelni kell. Az összehasonlítás némiképp pótolhatja a természetes monopóliumoknál a hiányzó versenyt.

A kutatás metodikája: a mintavétel és a felmérés módszere

A fogyasztói elégedettség felmérését szolgáló kutatás információs bázisát reprezentatív, véletlen jellegű, kombinált mintavétel alapozta meg. A háztartási fogyasztók esetében a mintavétel alapját a következő ismérvek képezték:

- áramszolgáltatók szerint két önálló – háztartási és nem-háztartási fogyasztói – minta kialakítása;
- a települések (nagyváros – kisváros – község) fogyasztással arányos képviseletének biztosítása;
- az áramszolgáltatók érdekét is figyelembe vevő területi (üzletigazgatósági) szempont érvényesítése;
- többcélú felhasználhatóság.

A nem háztartási fogyasztók esetében a mintavétel alapját a fogyasztási kategóriáknak megfelelő önsúlyozó minta képezte, az ún. nagyfogyasztók felülreprezentálása mellett:

- a 10 000 kWh/év fogyasztás alatt – 0,5 százalék;
- a 10 000–30 000 kWh/év, valamint
- a 100 000 kWh/év közötti fogyasztási kategóriában – 1 százalék, míg
- a 100 000 kWh/év mennyiséget meghaladó fogyasztóknál – jelentősen nagyobb, esetenként megközelítően teljes körű volt a kiválasztási arány.

A MEH határozatában előírt minta országos szinten mintegy 7500 háztartási és 2700 nem háztartási fogyasztó megkérdezését irányozta elő. A fontosabb adatokról tájékoztat az 1. tábla.

A háztartási fogyasztók körében ily módon országosan elért 1,5 ezrelékes kiválasztási arány – ami

áramszolgáltatónként 1,3–2,1 ezrelék között szóródott – kellően megalapozta a vizsgálat eredményeinek korrekt értékelését mind országosan, mind a társaságok szintjén, továbbá alkalmas arra is, hogy a cégek az egyes üzletigazgatóságaikkal kapcsolatos háztartási fogyasztói elégedettségről is reális képet kapjanak.

A nem háztartási fogyasztók együttesen 7,1 ezrelékes kiválasztási aránytól az egyes áramszolgáltatók adatai nem térnek el jelentősen. (A társaságoknak azonban figyelembe kell venniük azt, hogy saját további elemzéseik esetében a nem háztartási fogyasztók üzletigazgatóságok szintjén történő értékelése már óvatosságot igényel.)

Valamennyi áramszolgáltató mindkét fogyasztói szegmensében a várható véletlen hiba az 5 százalékos értéken belül maradt.

A vizsgálat öt fő területcsoportban mérte fel egyrészt azt, hogy a villamos energia és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások mely összetevői mennyire fontosak a fogyasztók-felhasználók számára, másrészt azt, hogy a fogyasztók-felhasználók mennyire elégedettek ezen összetevők szerint a szolgáltatás minőségével, a szolgáltatók teljesítményével.

A mutatórendszer első három csoportja közvetlenül méri az áramszolgáltató társaságok teljesítményének fogyasztói minősítését. Ezen belül az első csoport magának az áramszolgáltatásnak a megítélését, a második és a harmadik csoport pedig az áramszolgáltató társaságok fogyasztókkal- és felhasználókkal kialakított kapcsolatrendszerének megítélését hivatott mérni, különbséget téve az „üzemszerű kapcsolatok”, valamint a „fogyasztókkal-felhasználókkal folytatott kommunikáció” között.

A mutatórendszer negyedik csoportja a villamos energia árának és az árhoz kapcsolódó engedményeknek a fogyasztói megítélését méri, míg az ötödik csoport azt vizsgálja, hogy az áramszolgáltatás fogyasztói

megítélése hol helyezkedik el néhány további fontos közszolgáltatás rendszerében.²

A kérdezőbiztosok a felkeresett családoknál, illetve a vizsgálatba bevont cégeknél, intézményeknél annak a személynek a véleményét kérték, aki a villamosenergiával kapcsolatos ügyeket intézi. Valamennyi kérdés esetében az iskolai osztályozás szerinti ötfokozatú skálán kellett megadni a fontossági és elégedettségi véleményeket (5 – nagyon fontos, illetve nagyon elégedett... 1 – lényegtelen, illetve nagyon elégedetlen). A minősítések a feldolgozás során – a MEH határozatában szereplő felmérési módszertannak megfelelően – egy 0 és 100 közé eső intervallum pontszámává lettek átszámítva.

A felmérés alapkonceptióját az a nemzetközileg elfogadott elv képezte, amely szerint a szolgáltatások egyes összetevőivel való elégedettség a legcél-szerűbben oly módon értékelhető, ha ezen komponenseket a fogyasztók nekik tulajdonított fontosságához (jelentőségéhez) viszonyítják.

A „gap (‘rés’) analízis”-nek nevezett fontosság/elégedettség vizsgálat szerint, optimális a helyzet akkor, ha a fontossági és elégedettségi indexek azonosak, azaz „egyensúlyi helyzet” áll fenn; ha a fontosság meghaladja az elégedettséget, akkor alulteljesítésről (–), ellenkező esetben pedig túlteljesítésről (+) van szó. (A marketing nézőpontjából természetesen az elvárások „enyhe” túlteljesítése tekinthető ideális megoldásnak.)

A felmérés eredményei

A felmérés tapasztalatainak összegzését célszerű a közszolgáltatások fontossága, illetve a velük való elégedettség minősítésével, ezen belül kiemelten az áramszolgáltatás (összehasonlító) értékelésével kezdeni.

² A vizsgálat fő témakörei a következők voltak:

(1) A szolgáltatás minősége:

- termék- és szolgáltatásminőség (áramszünet, feszültségingadozás, fogyasztás növelhetősége),
- hibaelhárítás (elérhetőség, gyorsaság, megbízhatóság, tájékoztatás).

(2) Az üzemszerű kapcsolattartás:

- leolvasás, számlázás (mérőóra, leolvasás pontossága és kiszámíthatósága, számla pontossága és érthetősége),
- díjfizetés (időpontja és módja),
- panaszok intézése (ügyintézés módja, jellege, reagálás ideje, panasz elintézése).

(3) A fogyasztókkal való kommunikáció:

- munkatársak (udvariasság, szakértelem, gyorsaság, ápoltság, tájékozottság, segítőkészség),
- tájékoztatás (áramdíjról, tervezett áramszünetről, energiatakarékosságról),
- kapcsolattartás (médiiumokon keresztül a fogyasztókkal, illetve oktatási és kulturális intézményekkel, érdekképviselői szervekkel),
- környezetvédelmi tevékenység.

(4) Az árak területe:

- díjak,
- kedvezmények,
- díjzónák.

(5) Az áramszolgáltatás megítélése más közszolgáltatásokhoz – a telefon-, a víz-, a gáz- és a postai szolgáltatáshoz, illetve a tömegközlekedéshez – képest.

A 2. tábla ad képet arról, hogy milyen minősítést kapott néhány jelentős közszolgáltatás színvonalának fontossága, illetve a velük való elégedettség a háztartási és a nem háztartási fogyasztók körében. (Az elemzés alapját itt a fogyasztók részéről adott – 1–5 közötti – osztályzatok átlaga képezte.) Az adatok tanúsága szerint a közszolgáltatások színvonalának értékelése mind fontosságuk, mind jelentőségük tekintetében meglehetősen nagy eltéréseket mutat.

2. tábla

A közszolgáltatások fontossági és elégedettségi mutatóinak országos átlaga

Szolgáltatás	FONTOSSÁG		ELÉGEDETTSÉG	
	Háztartások átlaga	Nem háztartási átlag	Háztartások átlaga	Nem háztartási átlag
Telefonszolgáltatás	3,7	4,7	3,9	4,0
Vízszolgáltatás	4,7	4,6	4,4	4,4
Áramszolgáltatás	4,9	4,9	4,5	4,4
Gázzolgáltatás	4,2	4,0	4,3	4,4
Postai szolgáltatások	4,3	4,3	4,3	4,2
Tömegközlekedés	3,6	3,2	3,6	3,5

Az áramszolgáltatás fontossága mindkét piaci szegmensben 4,9, azaz éppen hogy elmarad a maximális értékeléstől, míg a színvonalával való elégedettség a háztartások körében – 4,5-es, igen jónak tekinthető osztályzattal – a legmagasabb minősítésű. A nem háztartási felhasználók körében pedig a víz- és a gázzolgáltatással holtversenyben az 1–3. helyen áll a szintén elégedett fogyasztókat feltételező 4,4-es átlaggal.

Az egyes területek szolgáltatási színvonalának fontossági és elégedettségi osztályzatai közötti eltéréseket szemügyre véve érdekes, hogy a háztartások által a fontossági és az elégedettségi rangsort egyaránt vezető víz- és áramszolgáltatás egyidejűleg az a két terület, amely „alulteljesít”, azaz az „elégedettség – fontosság” (elégedettség mínusz fontosság) értékeik azt mutatják, hogy a fogyasztók számára e két közszolgáltatás színvonala érzékelhetően fontosabb annál, mint amennyire elégedettek velük (–0,3; –0,2).

Az elégedettség összevont mutatói

A két fogyasztói kör elégedettségi pontszámait, illetve az ezek átlagolásával kapott, az adott áramszolgáltató társaság tevékenységével való fogyasztói elégedettséget 1996 őszén összevontan jellemző mutatót a 3. tábla szemlélteti. A fogyasztói elégedettség összevont indexszámai azt mutatják, hogy az áramszolgáltató társaságokkal való elégedettség színvonala ma

Magyarországon viszonylag magas, a 70 pont körüli értékek azt jelzik, hogy a villamos energiát használó fogyasztók jobbra elégedettek a szolgáltatókkal. Az elégedettségnek ez a színvonala nagyjából megfelel a fejlettebb országok ezirányú tapasztalatainak is.

Az egyes társaságokra vonatkozó elégedettségi mutatók szórása alacsony (2,53), azaz Magyarországon a villamosenergia-szolgáltatással való fogyasztói elégedettség színvonala viszonylag homogén, az egyes társaságok által kiszolgált régiók elégedettségi színvonala közötti különbség kicsi.

Amikor az elégedettségi mutatókat elemezzük, akkor mindig tudatában kell lennünk annak, hogy az elégedettségi mutatók a fogyasztók-felhasználók szubjektív megítélését tükrözik, és alapvetően két tényezőtől függenek:

– a fogyasztóknak a szolgáltatással kapcsolatos elvárásaitól és

– a szolgáltatók tényleges teljesítményének a fogyasztók által történt érzékelésétől, illetve elfogadásától.

lens szakaszára vonatkoznak, amikor a gazdasági vállalkozások százezrei jöttek létre Magyarországon, ezért igényeik kezelése, és maguknak a vállalkozásoknak az elvárásrendszere is szükségszerűen rendkívül heterogén.

Éppen ezért rendkívül figyelemreméltó, és az áramszolgáltatók tevékenységét dicséri az a tény, hogy a nem háztartási fogyasztók elégedettsége – egy szolgáltató kivételével – azonos, vagy magasabb, mint a háztartásoké.

Az elégedettség összetevői

Mivel az áramszolgáltatók tényleges teljesítményének megítélését elsősorban az ismertett mutatórendszer első három csoportja tükrözi – az ár ugyanis mindeideig a szolgáltató társaságtól csak közvetve függő kategória, a többi közszolgáltatással való összehasonlítás pedig nagyrészt az egyéb közszolgáltatások színvonalának a függvénye – célszerűnek tűnt az elégedettségi mutatókat az első három csoport adataira vonatkozóan külön is kidolgozni. Az első három ismérvcsoport alapján számított indexek mintegy 3-5 ponttal magasabbak az eredeti mutatóknál.

Az 4. tábla a villamosenergia-szolgáltatás egyes összetevőivel való elégedettség országos átlagait mutatja be, amelyekről a következő megállapításokat tehetjük:

- A főátlagot erősen befolyásolja az „árakkal, tarifákkal való elégedettség” mutatójának alacsony szintje. Az árakkal való alacsony elégedettség nem meglepő. Így van ez még azokban a gazdagabb országokban is, ahol az áramra fordított kiadások sokkal kisebb hányadát jelentik a fogyasztói költségek. A miénknél fejlettebb országokban is megfigyelhető, hogy a lakosság jelentős része a villamos energiát „kiemeli” az áruk nagy halmazából, és azt nem piaci kategóriaként, hanem valami – a piactól független – adottságként értékeli, s tiltakozik az ellen, hogy az áramnak – mint

minden egyéb terméknek – az ellenértékét megfizesse. Még inkább így van ez Magyarországon, ahol a piacgazdaságra való áttérés nem olyan régen kezdődött el, és ahol a korábbi – elsősorban a „szocialista” szociálpolitikai – beidegződések a lakosság nagy tömegeiben még mindig jelen vannak.

- Az áramszolgáltatás lényege (alaphasznossága) az, hogy a háztartási és a nem háztartási fogyasztók az áramot megbízható minőségben (kimaradások és ingadozások nélkül) megkapják, és azzal berendezéseiket működtetni legyenek képesek. Ez az alaphasznosság csak a közvetlenül kapcsolódó szolgáltatásokkal együtt jelentheti a szükségletek kielégítését, és jelenhet meg a fogyasztói elégedettségben. Figyelemre

3. tábla

Az elégedettség összevont mutatói a háztartások és a nem háztartási fogyasztók körében

Áramszolgáltató	Háztartások	Nem háztartási fogyasztók	Összevont mutatószámok
1.	69,99	73,16	71,58
2.	70,55	70,92	70,74
3.	69,17	70,14	69,66
4.	68,68	69,85	69,27
5.	67,70	67,65	67,68
6.	65,99	63,00	64,50
Ország	68,68	69,12	68,90
Medián	68,93	70,00	69,47

(Megjegyzés: Az áramszolgáltatókat az összevont mutatószám alapján számoztuk.)

Ugyanazt a teljesítményt tehát a fogyasztók különböző csoportjai egymástól eltérően érzékelhetik, illetve ugyanazzal a teljesítménnyel az eltérő elvárások és az eltérő érzékelések következtében különböző módon lehetnek elégedettek. Ennek figyelembevételével a háztartási és a nem háztartási fogyasztók elégedettségi mutatóit elemezve a következő megállapításokat tehetjük:

A háztartási fogyasztók megítélése sokkal homogénebb (a háztartási fogyasztók elégedettségi mutatóinak szórása mindössze 1,65), mint a nem háztartási fogyasztóké (a szórás itt 3,49). A nem háztartási fogyasztók eltérő elégedettségének feltételezhető oka az, hogy a megítélések az átalakulásnak arra a turbu-

méltó, hogy míg az áram minőségével való elégedettség meglehetősen magas (76,71), addig a hibaelhárítás, amely az alaphasznossághoz tartozó kiegészítő szolgáltatásnak minősül, jóval alacsonyabb elégedettségi indexet kapott.

•Magas a fogyasztói elégedettség az üzemszerű kapcsolattartás egyes formáival is. E főmutatón belül is vannak azonban olyan területek, amelyeknél az elégedettség alacsonyabb, ily módon még komoly fejlesztési potenciállal rendelkeznek.

•Az első három mutatócsoport közül a legalacsonyabb – nominális értékben azonban közel sem rossz – az elégedettségi index a fogyasztókkal való kommunikáció esetében. Ez érthető is, hiszen ez az a funkció, amely a múltban meglehetősen elhanyagolt volt. Az áramszolgáltató társaságoknak most kell megtanulniuk azt, hogy miképpen kommunikáljanak vevőikkel, miképpen figyeljenek környezetükre.

A fontosság/elégedettség-mutatók összehasonlítása

A felmérés arra is fényt derített, hogy a fogyasztók-felhasználók az áramszolgáltatás egyes összetevőit mennyire tartják fontosnak. Az 5. tábla azt mutatja be, hogy miképpen alakult a fontosság és az elégedettség megítélése országos szinten, illetve mely területeken tapasztalhatók jelentősebb eltérések a két mutató viszonyában. A tábla adatait vizsgálva nagyon hasonló megállapítások tehetők ahhoz, mint amikor az elégedettségi indexeket önmagukban elemeztük:

•A fogyasztók-felhasználók a legfontosabbnak az árakat tartják (87,40), ezt követi a termékminőség (85,45), majd a fogyasztókkal való kommunikáció (83,48), míg és legkevésbé fontosnak az üzemszerű kapcsolatok színvonalát minősítik (71,94).

•A legnagyobb „alulteljesítés” az árak esetében áll fenn (-48,08). Ennek indokairól már szót ejtettünk, és megállapítottuk, hogy ez a megítélés a mai magyar viszonyok között természetes és érthető is. Megjegyzendő azonban az, hogy – jóllehet az árak általános színvonala értelemszerűen nem tehető a fogyasztók számára vonzóvá – a díjzónákkal való szintén nagyon magas elégedettség azt sejteti, hogy e területen még sok ki nem használt lehetőség áll az áramszolgáltató társaságok rendelkezésére.

•Nem túl nagy mértékben, de alulteljesített az áramszolgáltatás minősége is. Megnyugtató azonban az, hogy magának az áramnak a minősége alig marad el az elvárásoktól (-1,47). Ez egy olyan biztos alapnak minősíthető, amelyre az áramszolgáltató vállalatok nyugodtan építhetnek a jövőben. A minőséggel kapcsolatos főmutató -13 pontos alulteljesítését nagyrészt a hibaelhárítással való elégedetlenség okozza (-24,68). Megítélésünk szerint ezen a területen – viszonylag nagyobb beruházások nélkül, pusztán szemléltetéssel is – gyors eredmények érhetők el.

•Az üzemszerű kapcsolatok területén „túlteljesítésről” ad számot a vizsgálat (+5,09). Ennek az összetett mutatónak egyes részadatait elemezve látható, hogy a fogyasztók számára rendkívül fontos az árammérők pontos és szakszerű leolvasása, és ezzel a tevékenységgel nagymértékben elégedettek is. Érdekes eredménye a vizsgálatnak az, hogy a díjfizetéssel kapcsolatos kérdések (annak ideje, módja,

4. tábla
A villamosenergia-szolgáltatás egyes összetevőivel való elégedettség

A mutatók	Háztartások	Nem háztartások	Együtt
A termékminőség	78,09	75,33	76,71
A hibaelhárítás	65,52	70,60	68,06
A szolgáltatás minősége	71,81	72,96	72,39
A leolvasás, számlázás	87,50	86,02	86,76
A díjfizetés időpontja	84,92	85,92	85,07
A díjfizetés módja	62,74	78,38	70,56
A díjfizetés	73,48	82,15	77,82
A bejelentés formája	64,04	68,94	66,49
A hatékonyság és határidők	65,75	67,25	66,50
A panaszok intézése	64,90	68,09	66,50
Az üzemszerű kapcsolat	75,29	78,76	77,03
A munkatársak megítélése	90,58	88,59	89,59
A tájékoztatás tartalma	55,63	56,60	56,12
A tájékoztatás és kapcsolattartás	68,95	66,46	67,70
A környezetvédelmi tevékenység	69,89	67,34	68,61
A fogyasztóval való kommunikáció	71,26	69,75	70,51
Az árak	32,68	42,41	37,55
A díjzónák	39,75	42,44	41,10
Az árak és tarifák	36,22	42,43	39,32
Az áramszolgáltatás színvonala	87,68	84,46	86,07
Az áramszolgáltatás rangsora a többi szolgáltatáshoz képest	93,33	83,33	88,33
Az áramszolgáltatás az egyéb szolgáltatásokhoz képest	90,51	83,90	87,20
Az elégedettség országos átlaga	68,68	69,12	68,90

A fontosság–elégedettség országos átlagai

A mutatók	Elégedettség	Fontosság	Eltérés
A termékminőség	76,71	78,18	–
A hibaelhárítás	68,06	92,72	–
A szolgáltatás minősége	72,39	85,45	–13,06
A leolvasás, számlázás	86,76	92,47	–
A díjfizetés időpontja	85,07	65,07	+
A díjfizetés módja	70,56	31,09	+
A díjfizetés	77,82	48,08	+
A bejelentés formája	66,49	61,93	+
A hatékonyság és határidők	66,50	88,59	–
A panaszok intézése	66,50	75,26	–
Az üzemszerű kapcsolat	77,03	71,94	+5,09
A munkatársak megítélése	89,59	89,02	+
A tájékoztatás tartalma	56,12	79,39	–
A tájékoztatás és kapcsolattartás	67,70	76,95	–
A környezetvédelmi tevékenység	68,61	88,56	–
A fogyasztóval való kommunikáció	70,51	83,48	–12,97
Az árak	37,55	94,83	–
A díjzónák	41,10	79,96	–
Az árak és tarifák	39,32	87,40	–48,08

formája) kevésbé fontosak a fogyasztók számára. Ezen a területen „túlteljesítésről” beszélhetünk. Végül ebbe csoportba tartozik a panaszok ügyintézésével kapcsolatos kérdéskör is, ahol – a hibaelhárításhoz hasonlóan – jelentős aluteljesítés mutatkozik. A fogyasztókkal való közvetlen kapcsolattartás e két területének – a hibaelhárításnak és a panaszok ügyintézésének – kedvezőtlen megítélése arról tanúskodik, hogy az áramszolgáltatók és főleg azok frontemberei még közel sem sajátították el a vevőorientált magatartási formákat és ügyintézési módokat.

•Ugyanez vonatkozik a fogyasztókkal való kommunikáció megítélésére is. A fogyasztók-felhasználók egyre inkább fontosabbnak tekintik azt, hogy a közszolgáltatók rendszeres, megbízható és folyamatos tájékoztatást nyújtsanak, illetve környezetbarát módon viselkedjenek. A fogyasztók elégedettsége ezen a területen összesítésben közel 13 ponttal (–12,97) marad el a terület fogyasztók által ítélt fontosságától.

Az áramszolgáltatás egyes összetevőinek fontosságát az ország hat régiójában viszonylag egységesen ítélik meg. Ez azt jelenti, hogy az „elégedettség – fontosság” mutatók viszonylag jól jellemzik az egyes áramszolgáltatók teljesítményeinek megítélésbeli kü-

lönbségeit, és ezek a különbségek jellemzően ugyanazt a tendenciát mutatják, mint az elégedettségi mutatók.

A fontosság/elégedettség mutatók háztartási és nem háztartási fogyasztók szerinti bontásban nem jeleznek érdemi eltéréseket, a lakossági és a nem lakossági körben az áramszolgáltatással kapcsolatos preferenciák és érzékelések lényegesen nem térnek el egymástól, csak két területen lehet érzékelhető különbséget felfedezni:

•A nem háztartási fogyasztók szignifikánsan – 5,12 ponttal – fontosabbnak tartják az áramszolgáltatás minőségét, ezen belül a főmutató mindkét összetevőjének – a termék minőségének és a hibaelhárítás színvonalának – is nagyobb jelentőséget tulajdonítanak, mint a háztartási fogyasztók.

•A nem háztartási fogyasztók ugyanakkor – úgy tűnik – kevésbé érzékenyek az árra. Náluk ennek a területnek a fontossága közel 3 ponttal alacsonyabb, elégedettséjük pedig több mint 6 ponttal magasabb.

További szempontok

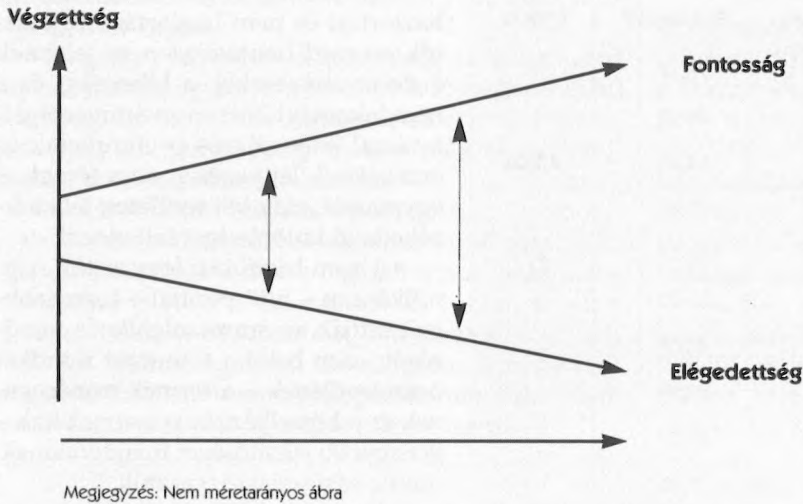
A villamos energiával való elégedettség vizsgálata lehetőséget adott arra, hogy a háztartási és a nem háztartási fogyasztók elvárásait és elégedettsé-

gét néhány fontos társadalmi-gazdasági ismérvtől is elemezzük. Az ilyen típusú mélyebb vizsgálatok a tisztánlátást növelik azáltal, hogy magyarázatot adnak az egyes országos szintű átlagmutatók mögött meghúzódó strukturális különbségekre. A részletes információkkal rendelkező áramszolgáltatók szintjén pedig lehetőséget teremtenek egyrészt arra, hogy a fogyasztói igényeket differenciáltan legyenek képesek kielégíteni, másrészt arra, hogy a fogyasztókkal való kommunikációjuk „testreszabottabb” legyen.

A felmérés eredményei közül említésre méltóak a háztartási fogyasztók iskolai végzettsége és lakóhelyének jellege szerinti eltérések.

A családfő iskolai végzettsége alapján kirajzolódó képről az a – más területen is megfigyelt – törvényszerűség állapítható meg, hogy az iskolai végzettség növekedésével párhuzamosan növekszenek az áramszolgáltatással szembeni elvárások, és csökken az ugyanazon teljesítménnyel való elégedettség. A képzetlenebb (műveltebb) fogyasztók ugyanis igényesebbek, magasabb elvárásokkal rendelkeznek, és fogyasztói státusuknak jobban érvényt is tudnak szerezni. Ezt az összefüggést szemléletli az 1. ábra.

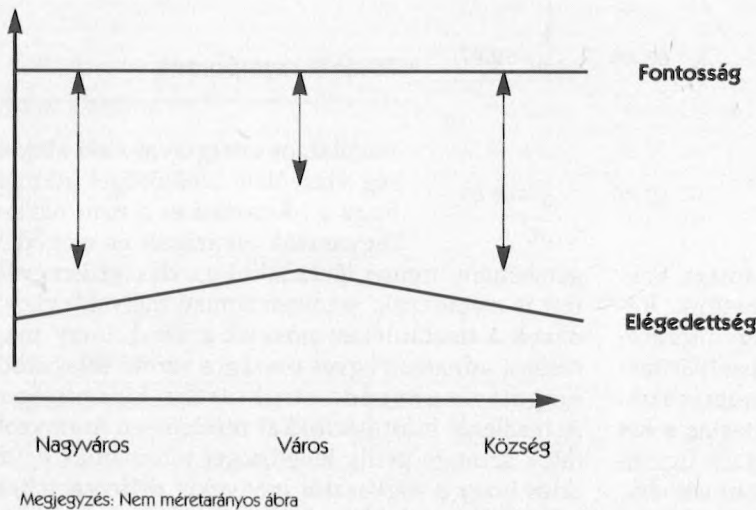
Az iskolai végzettség és a fontosság–elégedettség alakulása



Tapasztalatok

A vizsgálat részletes eredményei az áramszolgáltatók rendelkezésére állnak. Megítélésünk szerint a fogyasztói elégedettség felméréseinek MEH által kiadott, kötelező érvényű végrehajtása jelentős hatást fog gyakorolni az áramszolgáltatók piaci tevékenységének fejlesztésére. Az e téren már – kisebb-nagyobb – lépéseket tett társaságok esetében hozzájárul marketingmunkájuk további korszerűsítéséhez, a kezdeteknél tartók számára pedig a fogyasztókkal való „modern” törődés jelentőségének és hasznosságának felismeréséhez, tudatossá tételéhez. Ehhez igen jó szempontokat, „kapaszkodókat” nyújtanak a teljesítmények fogyasztói megítélését tükröző fontossági és elégedettségi mutatók, amelyek a vevőkiszolgálás minden egyes területén hatékonyan segítik a társaságokat tevékenységük korszerűsítési irányainak kijelölésében, s abban, hogy vevőorientáltabbak legyenek.

Az iskolai végzettség és a fontosság–elégedettség alakulása



A település típusának differenciáló hatásáról az derült ki, hogy:

- az áramszolgáltatás fontossága közel azonos nagyságrendű mindhárom településtípusban, azonban
- az elégedettség szignifikáns eltéréseket mutat,
- a legkevésbé a községekben lévő háztartások elégedettek az áramszolgáltatással
- alig jobb az elégedettség a nagyvárosban élők körében, míg
- a kisebb városokban érzékelik a legjobbnak a áramszolgáltatást.

Az e területen tapasztalt tendenciát a 2. ábra szemlélteti.

delegáció figyelemmel kísérésére, másrészt a vizsgálatok ilyen ismétléseivel nyomon követhető a vélemények időbeni alakulása a szolgáltatók teljesítményében bekövetkező változások után.

Szerzőink:

Reketye Gábor a közgazdaságtudomány kandidátusa,
tanszékvezető egyetemi tanár
a JPTE Marketing Tanszékén,

Orosdy Béla a közgazdaságtudomány kandidátusa,
egyetemi docens a JPTE Marketing Tanszékén,

Tersztyánszky Tibor a műszaki tudományok doktora,
címzetes egyetemi docens, főtanácsos,
Magyar Energia Hivatal