

A villamos energia a lakosság véleménye tükrében

A villanyról szóló cikkeink sorában ezúttal nem az áramról magáról, annak előállításáról és a kapcsolódó sokféle tevékenységről (környezetvédelem stb.) számolunk be, hanem arról, hogy e sok mindenről, ami az árammal kapcsolatos, mi a lakosság véleménye. Tavaly ismertettük annak a közvélemény-kutatásnak az eredményeit, amelyet a Magyar Villamos Művek Rt. végeztetett abból a célból, hogy megismerje a villamosenergia-iparággal szembeni fogyasztói elvárásokat, véleményeket. A felmérést idén megismételtük, így ez jó alkalom arra, hogy beszámoljunk az idei eredményekről, természetesen igyekezve kiemelni az új ismereteket és a lakosságot érdeklő legfontosabb elemeket. Talán nem érdektelen a kutatás technikai részleteiről szóló ismertetés sem.

A közvéleménykutatás célja

A piaczgazdaságban tevékenykedő valamennyi gazdálkodó szervezet működése alapvetően attól a piactól függ, amelyet kiszolgálnak. Működésük alapvető feltétele, hogy ismerjék ezt a piacot és annak valós igényeit elégítsék ki, s közben a piaci szereplők hosszú távú elégedettségét vívják ki tevékenységük során. Ezért a gazdálkodó szervezetek értékesítési-marketing tevékenységének első eleme mindig a piac-kutatás.

A piac ismerete azonban nemcsak méretének, fogyasztási jellemzőinek ismeretét jelenti, hanem az azt alkotó emberek véleményét az adott szervezetről, tevékenységéről is. A tapasztalatok szerint minél fontosabb egy szervezet tevékenysége a fogyasztók számára, annál inkább meghatározó lesz ezen vélemények ismerete a hosszú távú működés érdekében, hiszen a fogyasztók is kritikusabbak vele szemben. Egy olyan nélkülözhetetlen szolgáltatás esetében, mint a villamos energia, különösen fontossá válik a fogyasztók beállítódásainak megismerése, hiszen a nélkülözhetetlenség mellé a természetes monopolhelyzetből fakadó kiszolgáltatottságérzet is növeli a fogyasztók elvárásait. A villany esetében a vásárló nem tud választani szolgáltatót, emiatt nyilván kritikusabb és érzékenyebb, másfelől a legtöbb villamosenergia-felhasználási mód esetében he-

lyettesíteni sem tudja azt. A szolgáltatással kapcsolatos véleményének fokmérője tehát nem lehet vásárlási döntés, mint egyéb piaci adás-vétel során, hanem csak a szolgáltatással szembeni elégedettség. Ezért fontos a villamos iparág számára, hogy a fogyasztók a tevékenység lényegét tekintve elégedettek legyenek.

Ezen szempontok alapján a Magyar Villamos Művek Rt. idén másodszer végeztette el a tavalyi évben kezdeményezett közvélemény-kutatást. Elsősorban a szolgáltatás megítélésére, az árak kérdésére, a privatizáció hatására, a nemfizetésre és a takarékoság kérdéskörére voltunk kíváncsiak – csupa olyan téma, mely a lakosságot is igen élénken érdekli.

A kutatás főbb szempontjai, jellemzői

Felmérésünk egyik legfontosabb szempontja volt, hogy feltárja a tavalyi év óta bekövetkezett változásokat. Minden közvélemény-kutatás alapelve ugyanis egy előzetes prekonceptió, amit azután a tényleges eredmények vagy megerősítenek, vagy cáfolnak. A mi előzetes feltevéseink jelen esetben az volt, hogy az elmúlt egy év alatt éppen a fenti témákban igen jelentős változás állt be a lakossági véleményekben, ezért arra voltunk kíváncsiak, hogy melyek ezek a változások, és mik lehetnek ezek okai. Ennek érdekében a tava-

lyival lényegében azonos kérdőívet kaptak a MEDIAN Közvélemény- és Piackutató Kft. kérdezőbiztosai. Az ismételt megkérdezés eredményei ugyanis igazolhatják vagy éppen cáfolhatják a véleményekben beállt változások feltételezését.

Az adatfelvétel 1996 július 5–9. között zajlott az ország településszerkezetét tükröző közel 100 település 18 éves és annál idősebb állampolgárainak személyes megkérdezésével. A véletlen mintavételből származó kisebb torzulásokat a népszámlálási adatok alapján matematikai módszerrel korrigálták, így a KSH által megadott 1200 fős minta jól tükrözte a lakosság tényleges összetételét. A közölt adatok hibahatára az adott kérdésre válaszolók számától függően 3–5% között volt. A minta nagyfokú reprezentativitása lehetővé tette, hogy a kiválasztott demográfiai változók függvényében (életkor, lakóhely stb.), valamint a keresztfeldolgozásból származó adatok segítségével keressük a jelenségek magyarázatát, végezzünk elemzéseket és vonjunk le következtetéseket. A kutatási adatok feldolgozását, a záró tanulmány készítését *Dr. Hoffmann Istvánné*, a Budapesti Közgazdaságtudományi Egyetem professzora, a háztartások gazdaságtanának ismert szakértője végezte.

A lakosság véleménye a villamos energia jellemzőiről és költségeiről

Megállapítható, hogy a villamos áramnak vannak olyan jellemzői, melyek a lakosság számára természeteseek, ugyanis a tavalyi és az idei felmérés teljesen egybehangzó eredményeket hozott, vagyis az öt fő jellemző átlagos említése alapján a magyar lakosság szerint:

– megbízható	89,8%;
– pótolhatatlan	81,6%;
– költséges	70,9%;
– gazdaságos	70,7%;
– árarányos	40,7%.

Meg kell jegyeznünk, hogy természetesen az így kialakult kép nem teljes, az alapján nem lehet egy jellemző arculatot felvázolni. A fenti kérdéseket azért választottuk ki, mert leginkább az árral kapcsola-

tos vélemények alakulására, illetve annak a tudottan magas megbízhatóság-pótolhatatlanság mutatóhoz képesti változására voltunk kíváncsiak.

Mivel valamennyi változó szerint értékelve a kép nem módosul, így megengedhető az az általánosítás, hogy a magyar lakosság a villanyt megbízható, nélkülözhetetlen és gazdaságos szolgáltatásnak tartja, mely ugyanakkor költséges és nem áll arányban az árral. Ennek háttérében azonban érdekes módon nem a villanszámlának a háztartás költségvetésében betöltött szerepe áll, hiszen a magasabb jövedelműek kevésbé vélik az áram árát arányosnak a szolgáltatással, pedig ők arányosan kevesebbet fizetnek. A jelenség oka az iskolai végzettség, a családok nagysága, az életkor és a lakóhely okozta különbség lehet. Ezt támasztja alá, hogy a budapesti lakosok lényegesen elégedetlenebbek, igényesebbek a szolgáltatással szemben, mint a vidékiek. A szolgáltató számára fontos az a későbbiek során is megerősítést nyerő tanulság, hogy a villany egy olyan jellegzetes szolgáltatás, ahol a megítélést alapvetően érzelmi beállítódások befolyásolják, a gazdasági megfontolások alapján történő véleményalkotásnak tűnő ítélet háttérében igen gyakran indulati töltésű, emocionális beállítódás áll.

Érdekes eredményeket adott a felmérés a villamos energia előállítására és szolgáltatására költségeinek ismeretéről. A lakosság két jelentős költségnövelő tényezőt nem ismer el, ezek a tüzelőanyag és a környezetvédelem. Hasonlóan az előző kérdéshez, az iskolai végzettséggel arányosan nő az ismeretszint, a legalacsonyabb végzettségűek 30, illetve 36%-kal kisebb arányban tartják áralkotónak a fenti két költségelemet, mint a legfelsőbb végzettségűek. E jelenség arra enged következtetni az adatok elemzőit, hogy a lakosság környezettudatosságának formálásában rendkívül nagy szerepe van a közoktatásnak. Ugyanakkor fontos szerep hárul a villamosenergia-ipar tájékoztatási tevékenységére, hogy az az oktatás rendszerébe bekapcsolódva támogassa a környezettudatosság fejlődését.

Messzire vezetne, hogyha e helyen elemezni próbálnánk a korábbi évtizedek szociálpolitikai megfontolásokon alapuló energiaár-képzésének a lakosság gondolkodásmódjára gyakorolt hatását, annyit azonban mindenképpen érdemes megállapítani, hogy éppen a kevésbé iskolázott lakossági csoportoknál problematikus a villamos energia értékének megismertetése, hiszen bennük él leginkább az államtól kapott ingyenes juttatás képe, melybe nehezen tartoznak bele a reális költségek, a ráfordításokat, így például a környezetvédelmi kiadásokat fedező árak. E rétegek gondolkodásmódjára általában jellemző ez a felfogás, a „nekem legalább ez járjon” attitűd.

Az áremelések hátterének ismerete

Mint azt a bevezetőben említettük, a tavalyi évhez képest ismételt megkérdezéssel értékes információt nyerhettünk a lakosság tájékozottságának változásairól. Az összehasonlításból kitűnik, hogy javult a lakosság tájékozottsága, véleményalkotása következetesebb, kevesebb indulati elem színezi azt és nagyobb szerepet kap a tényleges adatokon alapuló véleményformálás. Ugyanakkor leszűrhető az a tanulság is, hogy az elsősorban a sajtóban zajló „nyilatkozatháború”, a költségekről és a szükséges áremelésről zajló állandósult vita megzavarja a lakosságot a konzisztens véleményalkotásban.

Külön kérdéscsoportban tudakoltuk a lakosság véleményét az áram áráról, illetve arról, hogy az elmúlt időszak áremelkedéseiben szerepet játszó okok közül melyeket tudják elfogadni. A lehetséges és választható okok között ténylegesen igazakat (pl. korábban központi ármeghatározás volt, piaci árak szükségessége stb.), illetve különösebb konkrét tartalom nélküli érzelmi kijelentéseket (pl. a kormány mindent megadózta, nőtt az ÁFA stb.) soroltunk fel. Általánosságban elmondható, hogy a tavalyi évhez képest nőtt a fennálló okok említésének aránya, és csökkent az érzelmi alapú említések aránya.

Érdekesek a területi alapú kiértékelés tanulságai is. A Budapesten és környékén élők tájékozottabbak az országos átlagnál, amit az is mutat, hogy ők lényegesen nagyobb gyakorisággal említik a múlt hatását a mai áremelésekben. A tapasztalatok alapján leginkább az észak-magyarországi régió lakosságára jellemző a kormányzati intézkedésekkel szembeni elvárások. Nem lehet véletlen, hogy a leginkább gazdasági válságövezetként ismert régió lakossága tulajdonít legnagyobb szerepet az állami beavatkozásoknak. Szintén e régió lakosságának a gazdasági problémákkal szembeni különös érzékenységét támasztja alá, hogy az itt élők kétszer akkora szerepet tulajdonítanak a nemfizetők miatti ármövekedésnek, mint más régiók lakossága.

A kutatás megállapításai szerint meglehetősen tájékozatlanságot árul el a lakosság az áremelésekben szerepet játszó szervezetek ismeretét illetően. Mivel ezekről a szervezetekről a lakosság ismeretei kis mértékben támaszkodnak közvetlen tapasztalataira, és sokkal inkább a tömegtájékoztatási eszközökön keresztül jut azokhoz, logikus a következtetés, hogy az érintett szervezeteknek többet kellene törődniük a maguk szerepének megismertetésével. A legfeltűnőbb, hogy a Magyar Energia Hivatal szerepét egyáltalán nem ismerik a megkérdezettek. Felmerül persze a kérdés, miért jó egy szervezetnek, ha ismerik és tisztában vannak a szerepével? Nos például az Energia Hivatal esetében, mely deklarálta a fogyasztói érdekvédelem egyik hivatalos szervezete kell hogy legyen, véleményünk szerint létfontosságú lenne, hogy a lakosság tisztában legyen a tevékenységével. Az ismeretlen szervezetekben ugyanis nem bízunk, nemhogy még problémánkkal is hozzá fordulnánk.

Az MVM Rt. jelentősége – szemben a tényleges folyamatokkal – a lakosság megítélése szerint még nőtt is az előző évihez képest, és az ár alakulására hatással levő szervezetek közül a legjelentősebbnek ítélik. Minél iskolázottabbak a válaszadók, annál inkább ez a véleményük és annál kevésbé tartják jelentősnek az áramszolgáltatók új külföldi tulajdonosainak szerepét.

Ebből a tényből számunkra, az adatok elemzőinek az a következtetés adódik, hogy a magánosítástól való félelem elsősorban érzelmi, főleg a tájékoztatatlanságból adódó okokra vezethető vissza. Talán nem alaptalan ugyanakkor az a vélemény, hogy az elmúlt időszakban zajló nyilatkozatháborúban éppen az MVM bizonyult a legvisszafogottabbnak, az iskolázottabb rétegek ezt a magatartást „jutalmazták” a megítélésükkel. Az is szerepet játszhat ebben, hogy az MVM Rt. nyilvánosság előtti megjelenése elsősorban az iskolázottabb rétegek által olvasott országos napi- és gazdasági sajtóban történik. A korábbi időszak paterналиsta gondolkodásmódját teherként céluló beállítódást mutatja az a tény is, hogy a legkevesébe iskolázott rétegek tartják a kormányt leginkább felelősnek az áremelésekért. Egy elmaradt, vagy csak torzán, félig végbement gondolkodásmódbeli rendszerváltás jelei tapinthatók ki ezen vélekedések mögött.

A lakosság jelentős részének – kétharmadának – meggyőződése, hogy a mai áramárak már nem ráfizetések, sőt 60%-uk szerint több kevesebb nyereséget is tartalmaznak. Ez a tény bár meglepő, de tulajdonképpen érthető. Ugyanakkor fontos figyelmeztetés a tájékoztatás számára, hiszen ha a lakosság nagyobbik hányada ebben a tévhitben

él, akkor komoly feladatot jelent ennek el-
lenkezőjéről meggyőzni őket.

A lakossági fizetési készség várható alakulása

Közismert tény, hogy az energiaköltségek emelkedésével egyre inkább előtérbe kerül a

hátralékosok, a számlájukat fizetni nem tudók vagy nem akarók kérdése. Ha a sajtóból próbálunk képet kapni a nemfizetés okairól, úgy az az eléggé kézenfekvő vélekedés adódik, hogy a nagycsaládok, a kisnyugdíjasok és általában a szegény emberek köréből kerülnek ki a számlájukat nem fizetők. Az áramszolgáltatók tapasztalatai azonban – elsősorban az ELMŰ Rt.-é, ahol a legtöbb lakossági hátralék halmozódott fel – ezzel ellentmondanak. A közvetlen fogyasztói kapcsolatokkal rendelkező, és ezért fogyasztóikról pontos képet alkotni tudók szerint a nemfizetés inkább életmódbeli attitűd, a fizetés-nemfizetés sokkal inkább szocializációs mutatókkal, mintsem például a család egy főre eső jövedelmével jellemezhető. Főleg azoknak a rétegeknek van hátralékuk, amelyeknek a számlák ki-

fizetése, a közterhek viselése hátulra esik a kötelezettségek rangsorában, és ez nem feltétlenül függ össze a gazdasági helyzettel. Ezt a tapasztalatot erősíti meg a mostani felmérés is. A megkérdezettek 96%-a vélte úgy, hogy a

Érdekes eredményeket adott a felmérés a villamos energia előállításának és szolgáltatásának költségeinek ismeretéről. A lakosság két jelentős költségnövelő tényezőt nem ismer el, ezek a tüzelőanyag és a környezetvédelem. Hasonlóan az előző kérdéshez, az iskolai végzettséggel arányosan nő az ismeretszint, a legalacsonyabb végzettségűek 30, illetve 36%-kal kisebb arányban tartják áralkotónak a fenti két költségelemet, mint a legfelsőbb végzettségűek. E jelenség arra enged következtetni az adatok elemzőit, hogy a lakosság környezettudatosságának formálásában rendkívül nagy szerepe van a közoktatásnak. Ugyanakkor fontos szerep hárul a villamosenergia-ipar tájékoztatási tevékenységére, hogy az az oktatás rendszerébe bekapcsolódva támogassa a környezet-tudatosság fejlődését.

nemfizetők rosszul gazdálkodók, fegyelmezetlenek, és csupán mintegy 40%-uk vélekedett úgy, hogy nagycsaládosok, illetve nyugdíjasok. A lakosság nagy többsége tehát elítéli a nemfizetőket, türelmetlen az adósokkal szemben, mert sejti, hogy a szolgáltató kiesett bevétele előbbutóbb az ő számlájukon jelenik majd meg.

Érdekes eredményeket hozott a felmérés azon része, amelyben a saját villany-számlák becslült és tényleges összegére, valamint ezek jövő évi várható nagyságára kérdeztünk rá. Az adatokból arra következtethetünk, hogy a többszöri áremelések összezavarták a lakosságot a kiadások becslésében. A statisztikák szerinti kiadásokhoz képest a tényleges érték mintegy kétszeresére becsülik a villamosenergia költségek részarányát az egyes háztartások viszonylatában. Sajátos nosztalgia jellemző az átlag magyar lakosra: lényegesen kevesebbre becsülték tavaly is és idén is az előző évi számla nagyságát a ténylegesnél. Megállapítható, hogy a megkérdezettek átlagosan 40 %-nyi költségnövekedést várnak a jövő évre.

Vélemények a megtakarítási lehetőségekről

A fentiek, valamint az eddigi tapasztalataink is azt támasztják alá, hogy a villamos

energiával összefüggő legfontosabb elvárások az árral kapcsolatosak. Minden felmérés, megkérdezés azt mutatja, hogy a költségek azok, amelyek igazán érdeklik a

fogyasztókat, amelyekkel azok ténylegesen elégedetlenek. A szolgáltatás folyamatának minden egyéb elemével – a minőség, üzemzavarok száma, fogyasztói szolgálat stb. – alapvetően elégedettek a fogyasztók, egyedül az ár az, ahol ez nem így van. Mivel a villany egységára a fogyasztó számára adott, azon nem tud változtatni, kézenfekvő, hogy a másik oldal révén, az összefogyasztás csökkentése által igyekeznek költségeit csökkenteni. De vajon igyekeznek-e és tisztában van-e lehetőségeivel? Erre a kérdésre is választ kerestünk.

A tavalyi évhez hasonlóan megkérdeztük, hogy az egyes jellegzetes háztartási fogyasztások (világítás, hűtés, vízmelegítés stb.) területén ki-ki milyen mértékben látnak megtakarítási lehetőséget? A legfontosabb tanulság, hogy jelentős változás állt be a tavalyi évhez képest. A válaszadók

A tavalyi évhez hasonlóan megkérdeztük, hogy az egyes jellegzetes háztartási fogyasztások (világítás, hűtés, vízmelegítés stb.) területén ki-ki milyen mértékben látnak megtakarítási lehetőséget?

A legfontosabb tanulság, hogy jelentős változás állt be a tavalyi évhez képest.

A válaszadók többsége ugyanis sokkal pontosabban meg tudja becsülni, hogy melyek

az igazán jelentős fogyasztók, mint korábban. Míg tavaly a világítást és a televíziót sorolták az első helyre

(valójában ezen fogyasztások a részarányuk alapján inkább a rangsor végén találhatók),

addig mára ez a helyzet változott, s az emberek

a legnagyobb megtakarítási lehetőséget a hűtés-fagyasztás és a vízmelegítés területén látják, ami a lényegében megfelel a valóságnak. Reményeink

szerint e változásnak

a gazdasági kényszer miatti nagyobb érdeklődésen túl a villamosenergia-ipar jó néhány éve zajló és a jelek

szerint napjainkra beérett tájékoztató, tanácsadó tevékenysége az oka.

többsége ugyanis sokkal pontosabban meg tudja becsülni, hogy melyek az igazán jelentős fogyasztók, mint korábban. Míg tavaly a világítást és a televíziót sorolták az első helyre (valójában ezen fogyasztások a

részarányuk alapján inkább a rangsor végén találhatók), addig mára ez a helyzet változott, s az emberek a legnagyobb megtakarítási lehetőséget a hűtés-fagyasztás és a vízmelegítés területén látják, ami a lényegében megfelel a valóságnak. Reményeink szerint e változásnak a gazdasági kényszer miatti nagyobb érdeklődésen túl a villamosenergia-ipar jó néhány éve zajló és a jelek szerint napjainkra beérrő tájékoztató, tanácsadó tevékenysége az oka.

Mivel minden tanácsadási tevékenységnek jelentős bizalmi vonzata van, fontos tudni, hogy a lakosság az energiatakarékoság tekintetében kitől vár el, illetve kitől fogad el szívesen tanácsot. Ezért rákérdeztünk erre is. A válaszadók túlnyomó többsége az áramszolgáltatóktól várja ezt a segítséget, és minél inkább iskolázott, illetve minél nagyobb lélekszámú településen lakik valaki, annál inkább. A kevésbé iskolázott rétegeknél, valamint a vidéki lakosságnál ugyanakkor tetten érhető egyfajta kormányzati szerepvállalás iránti elvárás is.

A szolgáltatókat tehát szakértőknek ítéli a lakosság, jobban megbízik bennük, mint például a készülékkereskedelemben vagy a javító, szerelő cégekben. Ugyanakkor valami miatt mégsem a szolgáltató a legnépszerűbb ismeretforrás a takarékosági tanácsadásban, hanem a napisajtó. A jelek szerint bár az áramszolgáltató mint szervezet hitelesnek, hozzáértőnek tűnik a lakosság körében, egyes negatív szemé-

lyes tapasztalatok miatt az emberek nem tartják a legalkalmasabb információforrásnak. Ami egy fontos jelzés, melyet a szolgáltató fogyasztói kapcsolattartásban dolgozó szakembereinek (pl. óraleolvasó, díjbeszedő, kirendeltségi ügyintéző) meg kell szívlelniük.

Összefoglalva, a kutatás számtalan hasznos adatot szolgáltatott arról, hogy egy mindenki számára létfontosságú közszolgáltatásról hogyan vélekednek fogyasztói. Számunkra, a felmérés megrendelőinek talán a legfontosabb tanulság az, hogy óriási felelősséget jelent befolyással lenni a szolgáltatás és a lakosság kapcsolatának alakulására. A felmérés szerint egyértelműen kimutathatók az állampolgárok véleményében a sajtóban megjelenő hírek, a médiában zajló viták, illetve minden olyan megnyilvánulás, amikor a villamosenergia-iparág a nyilvánosság előtt megjelenik. Az iparág és a társadalom között zajló „dialógus” fontos eleme a demokratikus folyamatok részét képező társadalmi kommunikációnak, s az iparág felelőssége is, hogy ez a kölcsönös érdekeknek és a békés együttélés elveinek megfelelően. A fentiekben ismertetett közvélemény-kutatás is ennek a dialógusnak az egyik eleme, s reményeink szerint hasznosan szolgálja ezeket az elveket, a villamosenergia-iparág és a magyar lakosság bizalmi viszonyon alapuló kapcsolatát.

Tringer Ágoston