

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Szent István Campus

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

Vezetés és szervezés mesterképzési szak – levelező

Belső témavezető: Dr. habil. Rudnák Ildikó Ph.D. egyetemi docens, Agrár- és

Élelmiszergazdasági Intézet

Nagy Attila Tamás

A futárszolgálatok fenntarthatósága vállalati és fogyasztói szempontból

Absztrakt

Önálló kutatási tevékenységem során kérdőíves felmérés segítségével vizsgáltam a címzettek véleményét a szállítási szokások kérdéskörében, továbbá Európa szerte meghatározó multinacionális vállalatoknál dolgozó futárokkal készítettem interjúkat annak érdekében, hogy megismerjem tapasztalatukat és véleményüket az elektromos furgonok használatával kapcsolatban. A dolgozat alapvető célja az alábbi hipotézisek vizsgálata volt:

H1: Szállítási szolgáltató választásakor a címzettek döntését nem befolyásolja, hogy a partner elektromos járművek használatával oldja meg a kézbesítést.

H2: Az címzettek nem hajlandóak zöld felárat fizetni azért, hogy a csomagot karbonsemlegesen kapják meg.

H3: Szállítási szolgáltató választásakor a címzettek döntését kizárólag az ár befolyásolja.

H4: A futárok számára nem teszi vonzóbbá az elektromos furgon a munkahelyet.

Az első három hipotézis igazolásához a címzettek – mint ügyfelek – véleményeire volt szükségem, melyek felmérésére Google űrlapot használtam „Házhozszállítási szokások vizsgálata” címmel.

A kérdőív első körben közösségi média felületen került megosztásra, de a magasabb mintaszám elérése érdekében névjegykártya méretű szórólapokat készítettem QR kóddal, ami az űrlapra navigált beolvasást követően. A saját állományomban dolgozó futár kollégáimat megkértem, hogy adjanak át ezekből egy-egy darabot olyan ügyfeleknek, akik megítélésük

szerint segíteni fogják a munkámat. A két módszert összevetve 159 válasz érkezett, melyeket Excel-táblában összegeztem és rendszereztem, majd ezt követően az IBM SPSS szoftver segítségével kezdtem az adatokat elemezni, melynek eredményei a mellékletek között találhatóak.

A negyedik hipotézis igazolásához strukturált interjút készítettem futárokkal. Eleinte 15 olyan kollégát szerettem volna megszólítani a DPD-n belül, akik elektromos autókkal végzik a munkájukat, de ahogy híre ment a depóban a beszélgetésnek, többen is szerették volna elmondani a véleményüket. Ezzel egyidőben felkerestem régi munkahelyemet, ahol 2005-ben futárként kezdtem dolgozni, így a GLS Hungary Kft. kézbesítő állományából is tudtam bővíteni a minta elemszámát. Az interjú névtelenül készült, 41 fő véleményét sikerült feldolgozni.

Az eredményeket a kérdőívhez hasonlóan Excel-táblában összegeztem és rendszereztem, majd szintén az IBM SPSS szoftver segítségével elemeztem az adatokat. A leíró statisztikák mellett keresztábra-elemzéseket végeztem. Két független csoport összehasonlítására nem normális eloszlású mintán nemparaméteres Mann-Whitney próbát alkalmaztam. Kettőnél több független csoport összehasonlítására nem normális eloszlású mintán pedig nemparaméteres Kruskal-Wallis próbát használtam, egy esetben Dunn-Bonferroni post hoc próbával kiegészítve.

A címzettek fogyasztási szokásaival kapcsolatos kérdőíves kutatásaim eredményeit kiértékelve arra a megállapításokra jutottam, hogy az ügyfelek (a 45 év felettiek kivételével) többségének kedvenc szállítási módja a csomagautomatában történő átvétel, melynek okai elsősorban a rugalmasság, majd a szolgáltatás ára. Amennyiben nem lenne különbség a szolgáltatások díjai között, a többség inkább a házhozszállítást választaná. Ebből arra következtetek, hogy az előző sorrendiséggel ellentétben a költséghatékonyság fontosabb a címzettek számára. Az ügyfelek kb. 60%-ának nincsen ismerete arról, hogy az automatába milyen meghajtású autóval jut el az áru, feltételezésem szerint nem is érdeklődnek eziránt, mert a megkérdezettek 73%-a nem lenne hajlandó fizetni azért, hogy csökkentse a szállítás CO2 lábnyomát, és csupán 30% közülük, aki karbonsemleges módon jut el az áruért az automatához. Szállítási közreműködő választásakor legfontosabb paraméter a szolgáltatás ára, ezt követi a csomagautomatába való elhelyezés lehetősége.

A futárokkal készített strukturált interjúból arra azt a következtetést állapítottam meg, hogy kevesebb, mint 20% ért egyet abban, hogy elektromos autók használatával egy munkahely

vonzóbb lehet, és 61% aggódik a jármű hatótávolsága miatt, ezért komfortérzetüket feláldozzák a megtehető kilométerekért.

Fentiek alapján mind a négy hipotézist is igazoltnak találtam. Az előzőekben összefoglalt eredmények ellenére felelősségteljes cégvezetőként kiemelten fontosnak és elengedhetetlennek tartom az elektromos járművekre való átállást és azoknak további beszerzését annak érdekében, hogy hozzájáruljak a zéró kibocsátás eléréséhez, mely az egyetlen létező út a fenntarthatóság felé. A zöld felár lefelé mozog, idővel eléri a nullát, melynek köszönhetően nem lehet kérdéses a dízel és elektromos furgonok közti választás a városi logisztikában. Már csak azért sem, mert a járművek fenntartása lényegesen gazdaságosabb, mind az üzemanyag, mind pedig a karbantartás tekintetében, ezért függetlenül az ügyfelek döntésétől az elektromobilitás mellett érdemes elkötelezni magunkat. Minél több csomagautomatát szükséges telepíteni, hiszen a kutatásból kiderült, hogy az ügyfeleknek erre van a legnagyobb igénye. Mivel ezekbe mérettől függően 50-150 csomagot lehet betölteni, az egy csomagra eső szállítási költség csökkenni fog, így a címzettek is elégedettek lehetnek, mert a kedvezőbb árú szolgáltatást tudják igénybe venni.

Annak érdekében, hogy a munkaerőt ne érje semmilyen hátrány és a futárok ne legyenek kitéve a hideg időjárás viszontagságainak egész télen, munkavégzés alatt, ezért javaslom egy kisebb depó nyitását a szolgáltatási területen, vagy annak közvetlen közelében. A pontos lokációt logisztikai súlypontok figyelembevételével érdemes meghatározni. A mi esetünkben ez a fejlesztés ideális lehetne a XVIII. kerületben, esetleg Vecsésen, mert ennek köszönhetően kevesebb utat kellene megtennie a kollégáknak a jelenlegi észak-pesti logisztikai központ és a szolgáltatási területek között. Az így megspórolt kilométerek miatt több energiát lehetne felhasználni a járművek fűtésére, de a munkaidő is kedvezőbben alakulhat, hiszen sem a reggeli, sem a délutáni dugóban nem töltenék az időt hosszas várakozással a furgonjaim, miközben keresztül haladnak a városon. Ez az intézkedés közvetetten kedvező módon befolyásolhatná a fluktuációt is.