



astat info

Nr. **46**
08/2011

Zufriedenheit der Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln

Mehrzweckerhebung der Haushalte - 2011

Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel nimmt kontinuierlich zu: zwei von drei Südtirolern fahren damit mindestens einmal im Jahr

47,5% der Südtiroler Bevölkerung im Alter von 14 Jahren und mehr benutzen mindestens einmal im Jahr einen Autobus innerhalb der Gemeinde, 39,8% eine Überlandlinie und 47,6% die Eisenbahn: Keines der drei Verkehrsmittel wird also von mehr als der Hälfte der Einwohner genutzt. Da die verschiedenen Transportmittel jedoch unterschiedliche Anforderungen erfüllen, ist die Gruppe jener, die mindestens mit einem „ja“ geantwortet haben, deutlich größer und erreicht 67,1% der Bevölkerung. In absoluten Zahlen handelt es sich um 290.000 Nutzer, denen 142.000 gegenüberstehen, die keines der drei Verkehrsmittel je nehmen.

Wenn man jedoch auch die Häufigkeit der Nutzung in Betracht zieht, ist der Stadtbus das meistgenutzte Verkehrsmittel. Im Laufe der Zeit verzeichnen jedoch alle drei öffentlichen Verkehrsmittel einen Zuwachs. Gegenüber dem Dreijahreszeitraum 2006-2008 haben die Stadtbusse um 7,0 Prozentpunkte zugelegt, die Überlandbusse um 8,1 und die Züge um 10,9 Prozentpunkte. Letztere sind von 36,7% auf die schon er-

Soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico

Indagine multiscopo sulle famiglie - 2011

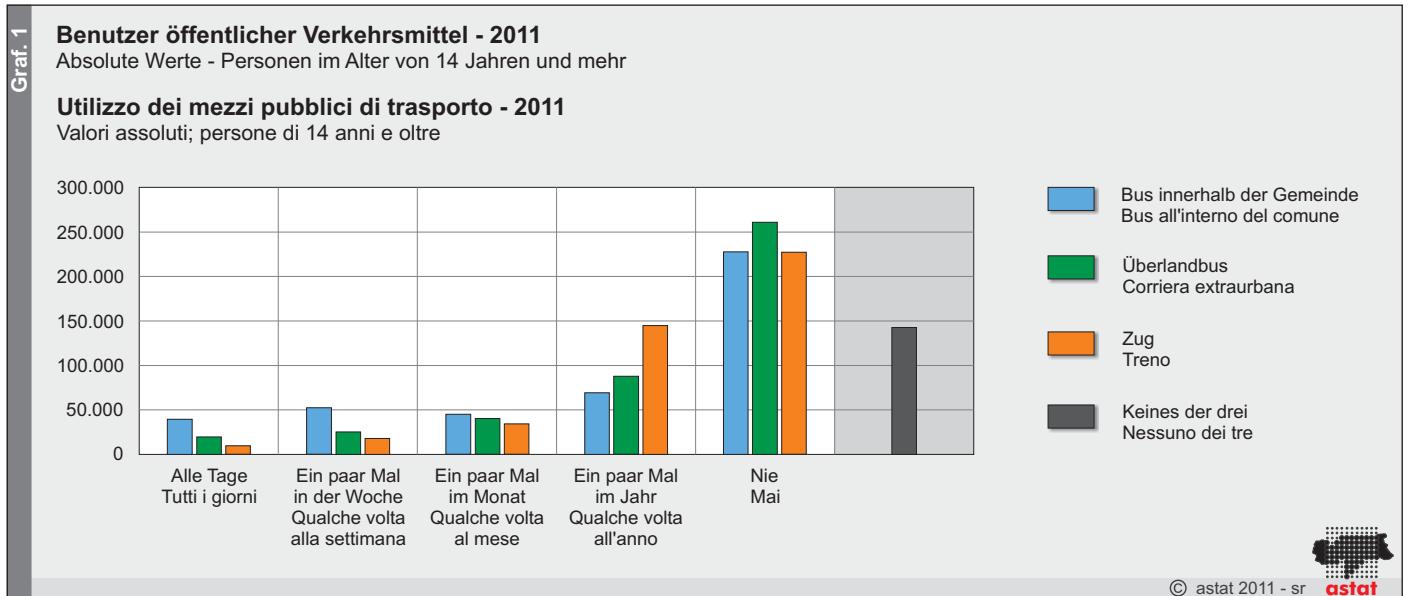
Utilizzo dei mezzi pubblici in continuo aumento: due altoatesini su tre ci salgono almeno una volta l'anno

Il 47,5% della popolazione altoatesina di 14 anni e oltre utilizza, almeno una volta all'anno, un autobus con servizio interno al comune, il 39,8% una corriera che collega comuni diversi ed il 47,6% il treno: nessuno dei tre mezzi è pertanto utilizzato dalla maggioranza degli abitanti. Siccome però i tre mezzi di trasporto soddisfano esigenze diverse, l'unione di chi ha risposto almeno un "sì" è ben più ampia ed arriva al 67,1% della popolazione. In termini assoluti si tratta di 290.000 utilizzatori, contro circa 142.000 che non mettono mai piede su nessuno dei tre.

Se si considera anche la frequenza dell'utilizzo però, il mezzo di trasporto pubblico più usato è l'autobus urbano. Tutte e tre le tipologie di mezzo pubblico comunque vedono un aumento di utilizzatori nel tempo. Rispetto al dato del triennio 2006-2008 i bus aumentano di 7,0 punti percentuali, le corriere extraurbane di 8,1 e i treni di 10,9 punti; più precisamente per quest'ultimo mezzo si va dal 36,7% al già citato

wählten 47,6% emporkommen und haben somit einen deutlichen Sprung nach vorn gemacht.

47,6%: un "salto" davvero notevole.

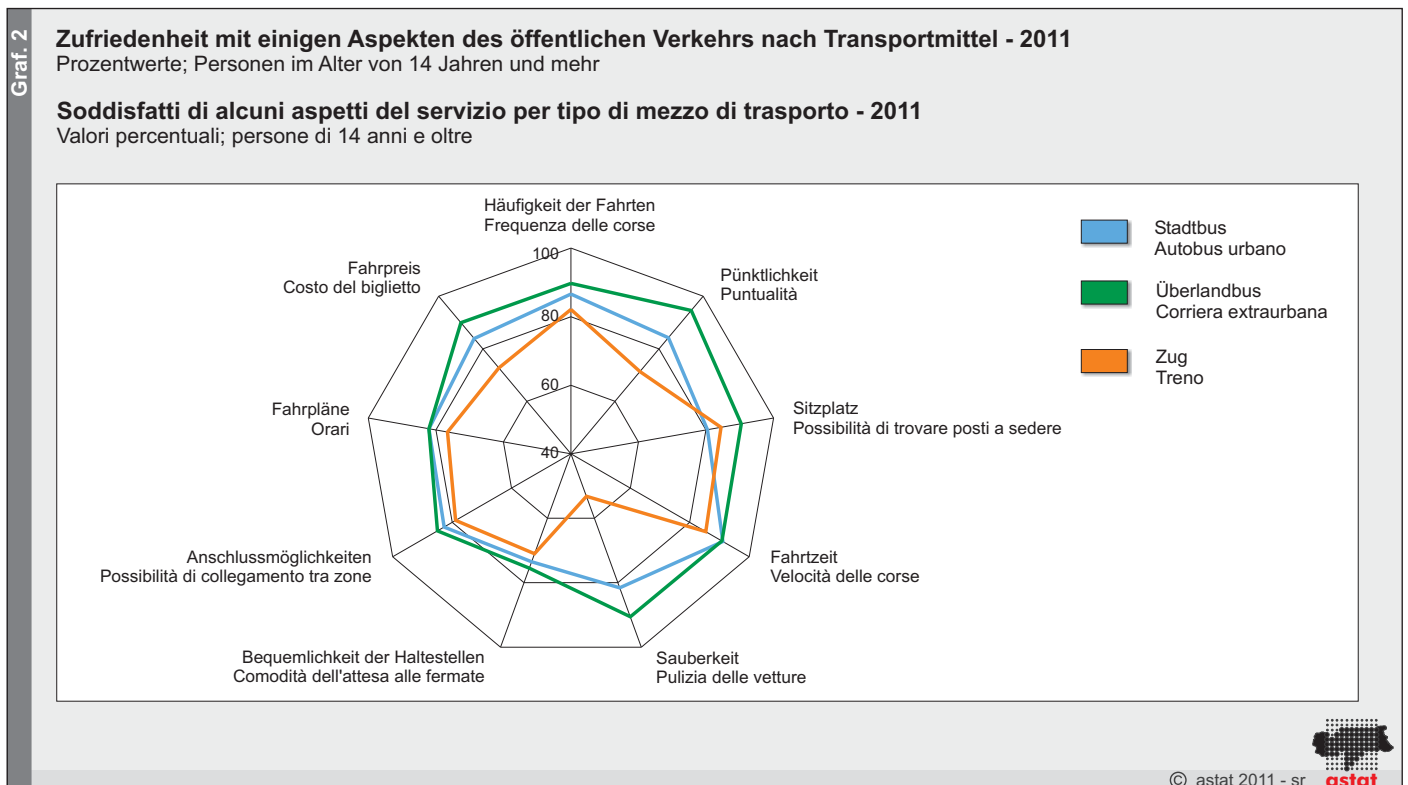


Kundenzufriedenheit: Überlandbusse unschlagbar und Züge auf dem Weg der Besserung

La soddisfazione dei clienti: pullman extraurbani imbattibili e treni in miglioramento

Mehr als 88% der Nutzer sind sowohl mit den Stadtbussen als auch mit den Überbussen zufrieden. Über die Eisenbahn beklagt sich einer von vier Kunden, was aber im Vergleich zur Vergangenheit ein deutlich besseres Ergebnis ist. Es sind vor allem die Überland-

Oltrè l'88% degli utenti si dice soddisfatto sia degli autobus urbani che delle corriere extraurbane, mentre dei treni si lamenta un cliente ogni 4, anche se questo è già un risultato in notevole miglioramento rispetto al passato. Sono in particolare i pullman extraurbani a



busse, die bei der Beurteilung am besten abschneiden, und zwar in allen untersuchten Aspekten. 94,6% der Nutzer sind insbesondere mit der Pünktlichkeit der Linienbusse zufrieden. Ein weiterer Pluspunkt scheint die Sauberkeit der Busse zu sein; 90,6% bewerten diese positiv.

Was jedoch bei allen öffentlichen Verkehrsmitteln zum Teil bemängelt wird, ist die Bequemlichkeit an den Haltestellen: Damit sind jeweils weniger als 80% zufrieden.

Tab. 1

Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des öffentlichen Personentransports - 2011

Prozentwerte der Kunden, die „sehr“ oder „ziemlich“ zufrieden sind

Soddisfazione per i vari aspetti del servizio di trasporto - 2011

Percentuali di clienti „molto“ o „abbastanza“ soddisfatti

	Stadtbus Autobus urbano	Überlandbus Corriera extraurbana	Zug Treni	
Fahrtenhäufigkeit	86,6	89,7	82,1	Frequenza delle corse
Pünktlichkeit	84,2	94,6	71,3	Puntualità
Möglichkeit, einen Sitzplatz zu finden	80,4	90,4	84,4	Possibilità di trovare posti a sedere
Geschwindigkeit der Fahrt	91,1	90,8	85,4	Velocità delle corse
Sauberkeit der Wagen	81,6	90,6	53,2	Pulizia delle vetture
Bequemlichkeit an den Haltestellen	73,5	75,5	71,0	Comodità dell'attesa alle fermate
Anschlussmöglichkeiten	82,7	84,9	78,8	Possibilità di collegamento tra zone
Fahrpläne	82,0	82,0	76,5	Orari
Fahrpreis	83,9	89,9	72,7	Costo del biglietto
Fahrplan- und Serviceauskunft	-	83,8	68,4	Informazioni su orari e servizi
Zufriedenheit insgesamt (Bewertung höher gleich 6)	88,6	88,4	77,0	Soddisfatti nel complesso (voto maggiore o uguale a 6)

Vielfältig sind die Schwachstellen bei der Eisenbahn: Die Hälfte der Fahrgäste beschwert sich über die hygienischen Zustände in den Wagons. Weiters sind lediglich 71,3% mit der Pünktlichkeit und 72,7% mit dem Fahrpreis zufrieden.

Die mittlere Zufriedenheit mit der Bahn von insgesamt 77,0% ist jedoch ein gutes Ergebnis, wenn man es mit dem Wert von 66,2% von vor drei Jahren vergleicht.

Tab. 2

Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des Eisenbahndienstes

Veränderung in Prozentpunkten zwischen dem Dreijahreszeitraum 2006-2008 und dem Jahr 2011

Soddisfazione per i vari aspetti del servizio ferroviario

Variatione in punti percentuali tra il triennio 2006-2008 e l'anno 2011

	Veränderung 2008-2011 Variazione 2008-2011	
Fahrtenhäufigkeit	+ 8,4	Frequenza delle corse
Pünktlichkeit	+ 9,3	Puntualità
Möglichkeit, einen Sitzplatz zu finden	+ 4,7	Possibilità di trovare posti a sedere
Geschwindigkeit der Fahrt	+ 5,0	Velocità delle corse
Sauberkeit der Wagen	+12,3	Pulizia delle vetture
Bequemlichkeit an den Haltestellen	+11,3	Comodità dell'attesa alle fermate
Anschlussmöglichkeiten	+ 9,7	Possibilità di collegamento tra zone
Fahrpläne	+ 9,6	Orari
Fahrpreis	+ 9,1	Costo del biglietto

colpire per la serie di giudizi positivi. In pratica in ogni Aspetto preso in considerazione questi "battono" gli altri mezzi di trasporto: in particolare il 94,6% degli utenti delle corriere extraurbane si ritiene soddisfatto della puntualità di questo mezzo. Altro punto di forza sembra essere la pulizia delle vetture, che raccoglie il 90,6% di consensi.

L'unica fonte di parziale "insoddisfazione" che è comune a tutti i mezzi è il livello di comodità dell'attesa alle fermate, che si posiziona sempre sotto la soglia dell'80,0%.

Vari sono invece i punti di debolezza dei treni a cominciare dalla pulizia delle vetture, di cui si lamenta metà dei passeggeri, proseguendo con la puntualità che soddisfa appena il 71,3% ed i costi del biglietto fermi al 72,7%.

Nel complesso comunque il 77,0% di soddisfazione media verso la ferrovia è già ein buon risultato se rapportato al 66,2% di soli tre anni fa.

Betrachtet man die Meinungen der Fahrgäste, hat die Qualität des Eisenbahndienstes in wenigen Jahren und in jeder Hinsicht Riesenschritte voran gemacht. In erster Linie gilt das für die schlimmste Seite, die Sauberkeit. Sie wird zwar immer noch als unzureichend bewertet, ihr Zufriedenheitsgrad legte aber immerhin um 12,3 Prozentpunkte zu. Die Pünktlichkeit, der zweitgrößte Mangel, gewinnt 9,3 Punkte; auch alle anderen Aspekte des Eisenbahndienstes konnten sich verbessern.

Die Zufriedenheit steigt mit zunehmendem Alter

Nimmt man den Zufriedenheitsgrad aller drei Transportmittel zusammen (indem man die drei Bewertungen summiert), kann man feststellen, ob diese vom Fahrgasttyp abhängen. Aus den statistischen Testverfahren geht hervor, dass die Zufriedenheit mit zunehmendem Alter ansteigt. Es ergeben sich jedoch keine geschlechtsspezifischen Unterschiede und die Werte sind relativ gleichmäßig auf dem Gebiet verteilt.

Pendler im Allgemeinen: nunmehr weniger als die Hälfte im Auto unterwegs

Abgesehen von den gelegentlichen Nutznießern zählen jene, die die Transportdienste täglich verwenden, zu den wichtigsten Nutzern. Zu den so genannten Pendlern gehören neben der arbeitenden Bevölkerung auch die Schüler. Deshalb wird nun untersucht, wie sich diese Menschen, aufgeschlüsselt bis in die untersten Altersklassen, fortbewegen.

Tagtäglich verlassen etwa 350.000 Südtiroler und Südtirolerinnen das Haus, um sich auf den Weg zu Kindergarten, Schule oder Arbeit zu begeben: 20% erreichen die Schule bzw. den Arbeitsplatz zu Fuß und rund 13% mit dem Fahrrad. 36,3% fahren mit dem eigenen Auto, zum Teil auch mit anderen Personen (8,8% nutzen das Auto als Beifahrer). Das Motorrad wird von 2,9% benutzt. Die restlichen 20,9% nehmen ein öffentliches Verkehrsmittel (Stadt-, Linienbus oder Zug). Was die Art des Transportmittels angeht, lassen sich zwei geschlechtsspezifische Unterschiede feststellen. Während das Motorrad fast ausschließlich Männerdomäne ist (5 zu 1), ist es bei den Bussen umgekehrt: 63,5% der Fahrgäste sind nämlich weiblich.

La qualità dei treni, a giudicare dalle risposte degli utenti, ha fatto in pochi anni passi da gigante in ogni ambito del servizio a cominciare dal peggiore dei suoi lati: la pulizia. Pur a tutt'oggi insoddisfacente, questa ha in ogni caso recuperato 12,3 punti percentuali di soddisfazione. Proseguendo con la puntualità, secondo peggior difetto che guadagna 9,3 punti, tutti gli aspetti del servizio ferroviario sono migliorati.

La soddisfazione cresce con l'età

Mettendo assieme i livelli di soddisfazione per i tre tipi di mezzi di trasporto (in pratica sommando i 3 voti) vediamo a questo punto se essi dipendono dal tipo di utenza. Verificate le relazioni coi test statistici, risulta che la soddisfazione cresce con l'età, mentre è identica tra uomini e donne ed appare ben "spalmata" sul territorio.

Il pendolarismo nel suo insieme: ormai meno di metà usa la macchina

Al di là dell'uso saltuario però, gli utenti più importanti dei mezzi, cioè chi ne ha bisogno per spostarsi tutti i giorni, sono i pendolari: questi comprendono, oltre ai lavoratori, anche gli studenti. Esaminiamo allora come si muovono tutte queste persone, estendendo l'analisi fino alle più piccole classi di età.

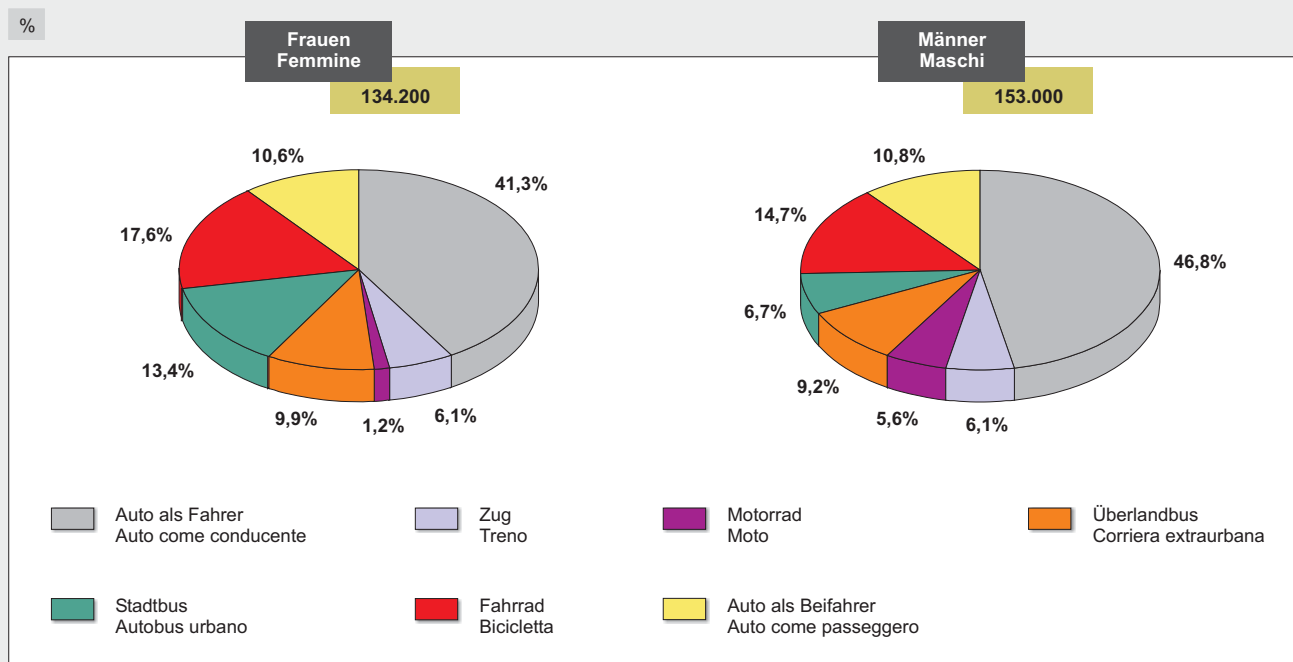
Tra bambini che vanno all'asilo, ragazzi che vanno a scuola e persone che vanno al lavoro, ogni giorno circa 350.000 altoatesini escono di casa: il 20% di loro riesce a raggiungere il luogo di lavoro o di studio a piedi e ad un altro 13% circa è sufficiente una bicicletta. Il 36,3% usa l'auto come conducente, talvolta assieme a qualcun altro (l'uso dell'auto come passeggero è all'8,8%). La moto è usata dal 2,9%. Il restante 20,9% è dato dall'insieme dei mezzi pubblici (autobus urbano ed extraurbano e treno). Tra i mezzi di trasporto usati si notano in particolare 2 differenze di genere: la moto è quasi un'esclusiva maschile (5 a 1) e gli autobus urbani sono frequentati molto di più dalle donne che costituiscono ben il 63,5% dei passeggeri.

Pendler nach benutztem Verkehrsmittel und Geschlecht - 2011

Prozentuelle Verteilung

Mezzi usati dai pendolari per andare al lavoro o a scuola, per sesso - 2011

Composizione percentuale



© astat 2011 - sr

**Anmerkungen zur Methodik**

Die „Mehrzweckerhebung - Aspekte des täglichen Lebens“ des ISTAT wird jährlich - in Südtirol vom ASTAT - durchgeführt. Dabei geht es, wie schon der Name sagt, um verschiedene gesellschaftliche Aspekte der Haushalte und Personen. Im Jahr 2011 ging die Erhebung im Monat März über die Bühne. Dabei wurde eine Stichprobe von rund 600 Haushalten, in denen etwa 1.500 Personen leben, befragt. Jedes Mitglied des ausgewählten Haushaltes wird individuell interviewt.

Das Auswahlverfahren erfolgt mittels zweistufiger Stichprobenziehung mit Schichtung der Grundgesamtheit. Die erste Schicht besteht aus den Gemeinden, deren einziges Schichtungskriterium die jeweilige Bevölkerungsstärke ist. Die Einheiten der zweiten Stufe sind die Haushalte, die durch einfache Zufallsauswahl, also ohne weitere Schichtung, gezogen werden. Es wird angemerkt, dass ein zweistufiges Design die Genauigkeit der Schätzungen verschlechtert, während die Schichtung diese verbessert. Die Genauigkeit der Schätzungen variiert, zusammen mit dem Konfidenzintervall, je nach Frage, doch kann im Allgemeinen bei einem Konfidenzniveau von 99% von einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als 3,4% ausgegangen werden.

Wenn im Text von signifikanten Unterschieden die Rede ist, so ergeben sich diese aus statistischen Tests, insbesondere ANOVA, denen die Ergebnisse der Erhebung unterzogen wurden.

Nota metodologica

L'indagine "Multiscopo - aspetti della vita quotidiana" dell'ISTAT viene svolta annualmente, in provincia di Bolzano dall'ASTAT, e riguarda, come si può capire dal nome, svariati aspetti sociali delle famiglie e degli individui. Nel 2011 è stata effettuata nel mese di marzo su un campione di circa 600 famiglie, corrispondenti a circa 1.500 individui; all'interno di ogni famiglia estratta infatti viene somministrata ad ogni componente un'intervista individuale.

L'indagine ha un disegno di campionamento a due stadi con stratificazione delle unità primarie. Le unità primarie sono costituite dai comuni e sola variabile di stratificazione per essi è la dimensione demografica; le unità di secondo stadio sono le famiglie che vengono estratte con campionamento semplice, cioè senza ulteriore stratificazione. Ricordiamo che il disegno a due stadi ha un effetto peggiorativo sulla precisione delle stime, mentre la stratificazione le migliora. La precisione delle stime, insieme all'intervallo di confidenza che ne deriva, varia ovviamente da domanda a domanda, ma in generale, con tale numerosità, dovrebbe al 99% di certezza essere contenuta entro un 3,4% di errore.

Laddove nel testo si parla di differenze significative, tale esito deriva dai tests statistici, soprattutto ANOVA, ai quali sono stati sottoposti i risultati dell'indagine.