

**Landesinstitut für Statistik**

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen

Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

www.provinz.bz.it/astat • astat@provinz.bz.it

Auszugsweiser oder vollständiger Nachdruck mit Quellenangabe (Herausgeber und Titel) gestattet
Halbmonatliche Druckschrift, eingetragen mit Nr. 10 vom 06.04.89 beim Landesgericht Bozen
Verantwortliche Direktorin: Johanna Plasinger**Istituto provinciale di statistica**

Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano

Tel. 0471 41 84 04-05 • Fax 0471 41 84 19

www.provincia.bz.it/astat • astat@provincia.bz.it

Riproduzione parziale o totale autorizzata con la citazione della fonte (titolo ed edizione)
Pubblicazione quindicinale iscritta al Tribunale di Bolzano al n. 10 del 06.04.89
Direttrice responsabile: Johanna Plasinger

astat info

Nr. **11**

03/2014

Zufriedenheit der Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln

Mehrzweckerhebung der Haushalte - 2013

Soddisfazione degli utenti del trasporto pubblico

Indagine multiscopo sulle famiglie - 2013

Die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel nimmt stetig zu

L'uso dei trasporti pubblici è costantemente in aumento

Einer der Themenbereiche der Mehrzweckerhebung 2013 betrifft die öffentlichen Verkehrsmittel, die Häufigkeit ihrer Benutzung und die Zufriedenheit der Kunden.

Uno dei temi dell'indagine multiscopo 2013 è quello dei mezzi pubblici di trasporto, la loro frequenza d'uso e la soddisfazione degli utenti.

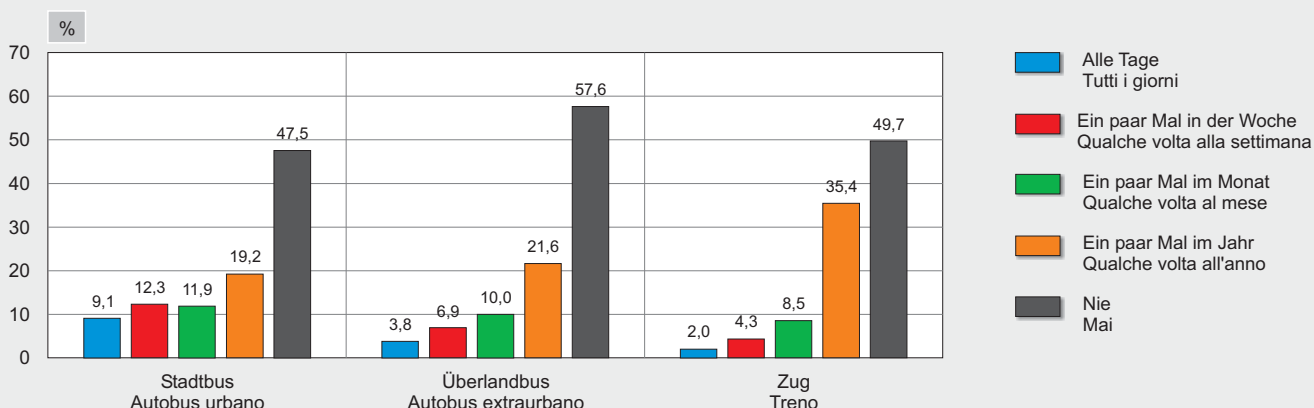
Graf. 1

Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel nach Häufigkeit - 2013

Prozentuelle Verteilung - Personen im Alter von 14 Jahren und mehr

Utilizzo dei mezzi pubblici di trasporto per frequenza di utilizzo - 2013

Composizione percentuale - persone di 14 anni e oltre



Hauptzielsetzung der Umfrage ist es, die Meinung der Fahrgäste zur Qualität der Dienstleistungen zu ermitteln: Dabei werden die Befragten um eine Bewertung einiger Aspekte des öffentlichen Verkehrs und auch um eine Gesamtbeurteilung der Transportmittel er- sucht. Die Erhebung umfasst sowohl die Busverbindungen innerhalb und zwischen den Gemeinden als auch die Bahnverbindungen.

Was die Nutzung der einzelnen Transportmittel im Jahr 2013 anlangt, ist festzustellen, dass 52,5% der Südtiroler Bevölkerung mit 14 Jahren und mehr mindestens einmal innerhalb der eigenen Gemeinde mit dem Bus unterwegs waren; 42,4% haben mindestens einmal den Überlandbus genommen und 50,3% die Eisenbahn. Zwei der drei untersuchten Verkehrsmittel sind somit im Jahr 2013 von mehr als der Hälfte der Südtiroler Bevölkerung in Anspruch genommen worden.

Vergleicht man diese Daten mit jenen des Vorjahres, so ist bei allen drei Verkehrsmitteln eine deutliche Zunahme zu verzeichnen: Im Jahr 2012 erklärten 48,8% der Befragten, den Stadtbus, 40,1% einen Überlandbus und 45,1% die Eisenbahn benutzt zu haben; die entsprechenden Zuwächse betragen somit 3,7 (Stadtbus), 2,3 (Überlandbus) und 5,2 Prozentpunkte (Zug).

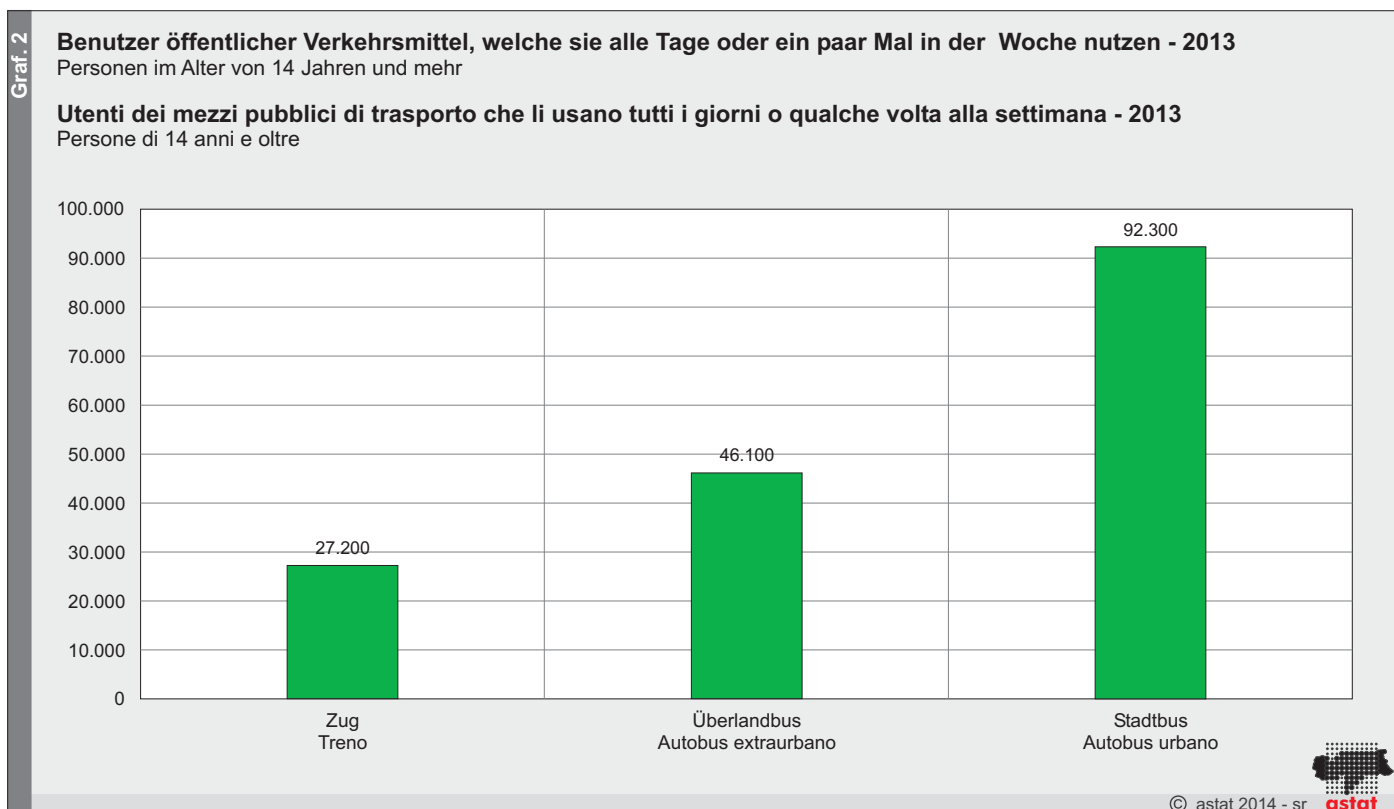
Betrachtet man zudem die Häufigkeit der Nutzung, so liegt weiterhin der Stadtbus mit einer täglichen Nutzung von 9,1% ganz klar vorne (im Jahr 2012 betrug der entsprechende Wert 7,1%).

L'obiettivo centrale è verificare l'opinione dei viaggiatori riguardo alla qualità dei servizi: in questo senso viene chiesta una valutazione dei singoli aspetti del servizio trasporto, come anche un voto finale complessivo. L'indagine riguarda sia gli autobus urbani, sia le linee extraurbane, sia i collegamenti ferroviari.

Iniziando dalla frequenza dell'utilizzo, risulta che nel 2013 il 52,5% della popolazione altoatesina con 14 anni e oltre ha usato almeno una volta l'autobus urbano, il 42,4% la corriera extraurbana ed il 50,3% ha scelto il treno come mezzo di trasporto. Nel 2013 quindi due dei tre mezzi di trasporto pubblici analizzati sono stati utilizzati da più della metà della popolazione altoatesina.

Se questi dati vengono paragonati a quelli dell'anno precedente, si può notare un notevole incremento nell'uso di tutti i tre mezzi di trasporto. Nell'anno 2012 gli intervistati avevano dichiarato nel 48,8% dei casi di aver usato l'autobus urbano, nel 40,1% una corriera extraurbana e nel 45,1% dei casi di aver usato la ferrovia. I relativi incrementi ammontano quindi a 3,7 (autobus urbano), 2,3 (pullman extraurbano) e 5,2 punti percentuali (treno).

Considerando inoltre la frequenza di utilizzo, l'autobus urbano rimane, con un uso quotidiano del 9,1%, al primo posto in assoluto (nel 2012 il relativo valore era del 7,1%).

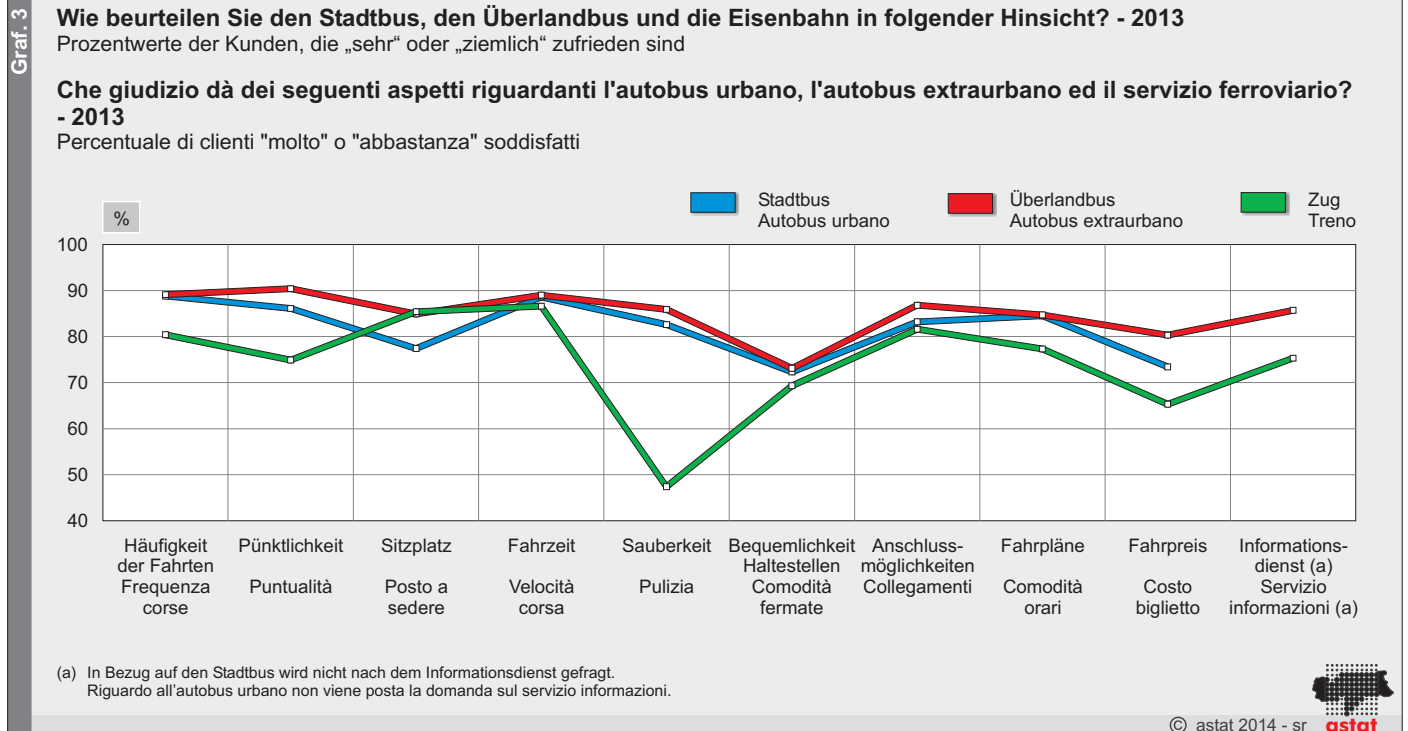


Überlandbus nach wie vor an erster Stelle

Autobus extraurbano nuovamente al primo posto

Sehr aussagekräftig sind die Ergebnisse der Auswertung in Bezug auf die Beurteilung einiger Aspekte der Transportdienste, wie zum Beispiel Pünktlichkeit und Sauberkeit, und in Bezug auf die abschließende Gesamtnote des jeweiligen Verkehrsmittels.

Molto indicativi sono i dati riguardanti il giudizio espresso su alcune caratteristiche del servizio di trasporto, quali la puntualità e la pulizia, e la valutazione complessiva del servizio stesso.



Tab. 1

Wie beurteilen Sie die den Stadtbus, den Überlandbus und die Eisenbahn in folgender Hinsicht? - 2013
Prozentwerte der Kunden, die „sehr“ oder „ziemlich“ zufrieden sind

Che giudizio dà dei seguenti aspetti riguardanti l'autobus urbano, l'autobus extraurbano ed il servizio ferroviario? - 2013
Percentuale di clienti "molto" o "abbastanza" soddisfatti

	Stadtbus Autobus urbano	Überlandbus Autobus extraurbano	Zug Treno	
Häufigkeit der Fahrten	88,8	89,1	80,4	Frequenza corse
Pünktlichkeit	86,1	90,4	74,9	Puntualità
Sitzplatz	77,4	84,9	85,4	Posto a sedere
Fahrzeit	88,6	89,0	86,6	Velocità corsa
Sauberkeit	82,6	85,9	47,4	Pulizia
Bequemlichkeit Haltestellen	72,3	73,1	69,3	Comodità fermate
Anschlussmöglichkeiten	83,2	86,8	81,6	Collegamenti
Fahrpläne	84,5	84,7	77,3	Comodità orari
Fahrpreis	73,4	80,3	65,3	Costo biglietto
Informationsdienst	(a)	85,7	75,3	Servizio informazioni

(a) In Bezug auf den Stadtbus wird nicht nach dem Informationsdienst gefragt.
Riguardo all'autobus urbano non viene posta la domanda sul servizio informazioni.

Beinahe schon Vorzeigecharakter besitzt der Überlandbus: Zwischen 80 und 90% der befragten Südtiroler erklären sich mit diesem Verkehrsmittel ziemlich oder sehr zufrieden. Im Detail bedeutet dies, dass 90,4% der Befragten die Pünktlichkeit, 89,0% die

L'autobus extraurbano assume quasi ruolo di modello di riferimento: tra l'80 ed il 90% degli intervistati altoatesini si mostra abbastanza o molto soddisfatto di questo mezzo. In particolare si verifica che il 90,4% degli intervistati apprezza la puntualità, l'89,0% la ve-

Fahrzeit und 89,1% die Häufigkeit der Fahrten dieses Transportmittels loben. Einzig die Bequemlichkeit beim Warten an den Haltestellen liegt unter der 80%-Marke.

Auch der Stadtbus kann sich einer hohen Wertschätzung erfreuen: 88,8% der Befragten sind mit der angebotenen Menge an Fahrten, 88,6% mit deren Dauer und 84,5% mit den Fahrplänen zufrieden. Die Bequemlichkeit beim Warten an den Haltestellen (72,3%), der Fahrpreis (73,4%) sowie die Möglichkeit, einen Sitzplatz zu finden (77,4%), nehmen hierbei die niedrigsten Werte ein.

Weniger gut schneidet bei der Erhebung die Eisenbahn ab: Nur 47,4% der Befragten (kaum mehr als die Hälfte im Vergleich zu den beiden anderen Verkehrsmitteln) zeigen sich mit der Sauberkeit der Züge zufrieden. Auch bei den Fahrpreisen (65,3%), der Bequemlichkeit an den Haltestellen (69,3%) und bei der Pünktlichkeit (74,9%) liegt die Eisenbahn deutlich hinter den beiden anderen Verkehrsmitteln.

locità e l'89,1% la frequenza delle corse di questo mezzo di trasporto. Soltanto la comodità dell'attesa alle fermate si colloca sotto la soglia dell'80%.

Il servizio dell'autobus urbano gode anch'esso di un'ottima reputazione: l'88,8% è soddisfatto della frequenza delle corse, l'88,6% della velocità di queste e l'84,5% della comodità degli orari degli autobus. La comodità nell'attesa alle fermate (72,3%), il costo del biglietto (73,4%), come la possibilità di trovare un posto a sedere (77,4%) invece rappresentano i valori più bassi.

Risultati dell'indagine meno buoni sono ottenuti dalla ferrovia: solo il 47,4% degli intervistati (poco più della metà rispetto agli altri due mezzi di trasporto) si mostra soddisfatto della pulizia dei treni. Anche nel costo del biglietto (65,3%), nella comodità dell'attesa alle fermate (69,3%) e nella puntualità (74,9%) la ferrovia rimane distante rispetto agli altri due mezzi di trasporto.

Südtirols öffentliche Verkehrsmittel bekommen eine starke Sieben

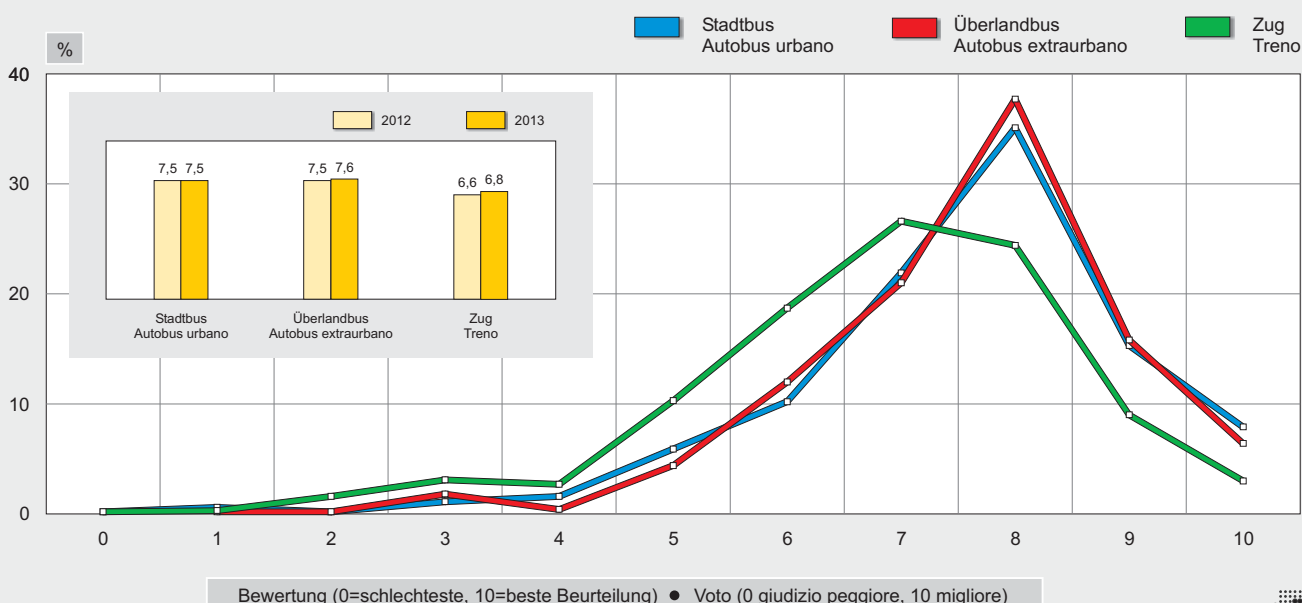
Bei der Gesamtbeurteilung durch die Befragten ergibt sich für den Stadtbus - auf einer Skala von 0 (schlechteste) bis 10 (beste Bewertung) - die „Durchschnittsnote“ 7,5 (wie im Jahr 2012), für den Überlandbus die Note 7,6 (2012: 7,5) und für die Eisenbahn die Note 6,8 (2012: 6,6). Im Vergleich zum Vorjahr ist die Beurteilung der öffentlichen Verkehrsmittel stabil geblieben, mit einer leichten Verbesserung bei Überlandbus und Zug.

I mezzi di trasporto altoatesini prendono un sette pieno

Nel giudizio complessivo da parte degli intervistati (0 = giudizio peggiore, 10 = migliore) il servizio dell'autobus urbano ottiene un voto medio di 7,5, come nel 2012, il pullman extraurbano un 7,6 (2012: 7,5) e la ferrovia una valutazione del 6,8 (anno 2012: 6,6). Confrontando i dati con l'anno precedente si può quindi constatare una certa stabilità nelle valutazioni, con un lieve miglioramento per l'autobus extraurbano e la ferrovia.

Graf. 4 Wie beurteilen Sie die angebotenen Dienste von Stadtbus, Überlandbus und Eisenbahn? - 2013
Prozentuelle Verteilung der abgegebenen Benotungen

Che giudizio dà del servizio offerto dall'autobus urbano, dall'autobus extraurbano e dal servizio ferroviario? - 2013
Composizione percentuale dei voti attribuiti



Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol zunehmend an Beliebtheit gewinnen und sowohl die Nutzung als auch die Zufriedenheit mit den Diensten und Leistungen in den letzten Jahren stetig zugenommen hat.

Trotzdem bleibt das Privatauto nach wie vor das beliebteste Fortbewegungsmittel der Südtiroler. Drei Viertel der Bevölkerung im Alter von 18 Jahren und mehr (76,6%) benutzen mindestens einmal im Jahr das Auto als Lenker. Die tägliche Verwendung liegt bei 40,2%.

Anmerkungen zur Methodik

Jedes Jahr führt das ASTAT in Südtirol die Mehrzweckerhebung des ISTAT (Nationalinstitut für Statistik) durch. Wie der Begriff „Mehrzweckerhebung“ bereits andeutet, beschäftigt sich die Untersuchung nicht mit einem einzigen Themenbereich, sondern mit mehreren Aspekten des täglichen Lebens. Die diesbezüglich ausgearbeiteten Fragen werden an die Mitglieder der aufgrund einer Stichprobenziehung ermittelten Haushalte gerichtet.

Für die repräsentative Stichprobe der Südtiroler Bevölkerung werden die Haushalte anhand eines mehrstufigen Stichprobenverfahrens gezogen: Die erste Stufe entspricht den Gemeinden, die nach Einwohnerzahl geschichtet werden; die zweite hingegen den Haushalten, die nach Mitgliederanzahl geschichtet werden.

An der Erhebung 2013 haben 600 Haushalte teilgenommen, das waren über 1.300 Haushaltsmitglieder mit Wohnort in insgesamt 23 Südtiroler Gemeinden. Die Fragen der vorliegenden Mitteilung beziehen sich auf Personen im Alter von 14 Jahren und mehr.

Die Rücklaufquote, der wichtigste der Indikatoren für die Qualität einer Erhebung, liegt bei 78,9%.

Dem Prinzip der Stichprobenschätzung zufolge müssen die erhobenen Stichprobeneinheiten auch die nicht in die Stichprobe fallenden Einheiten der Grundgesamtheit darstellen. Um diesem Prinzip gerecht zu werden, muss jede Stichprobeneinheit gewichtet werden, wobei das Gewicht die Anzahl der Einheiten in der Grundgesamtheit ausdrückt, die nicht in die Stichprobe fallen. Die Genauigkeit der Ergebnisse kann mit Hilfe von Vertrauensintervallen geschätzt werden.

Hinweis für die Redaktion:

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Georg Oberkalmsteiner (Tel. 0471 41 84 30)

Nachdruck, Verwendung von Tabellen und Grafiken, fotomechanische Wiedergabe - auch auszugsweise - nur unter Angabe der Quelle (Herausgeber und Titel) gestattet.

In sintesi si può affermare che il trasporto pubblico in Alto Adige guadagna sempre più popolarità, l'utilizzo come la soddisfazione per i servizi e le prestazioni sono aumentati costantemente in questi ultimi anni.

Tuttavia l'uso privato delle automobili rappresenta per gli altoatesini tuttora il metodo preferito per spostarsi: tre quarti della popolazione con 18 anni e più (76,6%) utilizzano almeno una volta all'anno la macchina come conducente e l'uso quotidiano di questa raggiunge il 40,2%.

Nota metodologica

L'indagine multiscopo dell'ISTAT (Istituto Nazionale di statistica) viene svolta annualmente in Alto Adige dall'ASTAT. Come il nome stesso dell'indagine lascia già intuire, questa rilevazione non possiede un orientamento tematico univoco, ma riguarda svariati aspetti della vita quotidiana, che formano l'oggetto di interviste effettuate ai componenti delle famiglie selezionate.

Il campione rappresentativo della popolazione altoatesina seleziona le famiglie attraverso un campionamento a più stadi: le unità del primo stadio sono i comuni (stratificati per ampiezza demografica) e quelle del secondo le famiglie (stratificate per dimensione).

All'indagine del 2013 hanno contribuito attivamente 600 famiglie per un totale di più di 1.300 componenti residenti in 23 comuni. Le domande analizzate nel presente notiziario sono state rivolte alle persone con 14 anni e più.

Il tasso di risposta, il più importante degli indicatori di qualità di un'indagine, è del 78,9%.

In base al principio di stima campionaria, le unità appartenenti al campione devono rappresentare anche le unità della popolazione che non sono incluse nello stesso. Questo criterio viene realizzato attribuendo ad ogni unità campionaria un peso, che denota il numero di unità della popolazione che non sono incluse nel campione. La precisione dei risultati può essere stimata con l'ausilio di intervalli di confidenza.

Indicazioni per la redazione:

per ulteriori informazioni, si prega di rivolgersi al Georg Oberkalmsteiner (tel. 0471 41 84 30)

Riproduzione parziale o totale del contenuto, diffusione e utilizzazione dei dati, delle informazioni, delle tavole e dei grafici autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed edizione).