



Landesinstitut für Statistik

Kanonikus-Michael-Gamper-Str. 1 • 39100 Bozen
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19

<https://astat.provinz.bz.it> • 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
Verantwortlicher Direktor: Timon Gärtner



Istituto provinciale di statistica

Via Canonico Michael Gamper 1 • 39100 Bolzano
Tel. 0471 41 84 00 • Fax 0471 41 84 19

<https://astat.provincia.bz.it> • 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
Direttore responsabile: Timon Gärtner

astatinfo

Nr. **34**
05/2019

Öffentliche Verkehrsmittel: Nutzung und Zufriedenheit

2018

Trasporto pubblico: utilizzo e soddisfazione

2018

Die Nutzerzahlen der öffentlichen Verkehrsmittel stagnieren

Rund die Hälfte der Südtirolerinnen und Südtiroler ab 14 Jahren fährt mindestens einmal im Jahr mit einem Stadtbus. Vier von zehn Fahrgästen nutzen ihn täglich oder mehrmals wöchentlich (regelmäßige Nutzer). Gleich viele nutzen ihn hin und wieder (gelegentliche

L'uso dei mezzi pubblici non cresce più

Circa la metà degli altoatesini di 14 anni e oltre utilizza l'autobus urbano almeno una volta all'anno. Quattro utenti su dieci lo prendono tutti i giorni o più volte alla settimana (utenti regolari), altrettanti ne fanno invece un uso sporadico (utenti occasionali) e due su dieci ci

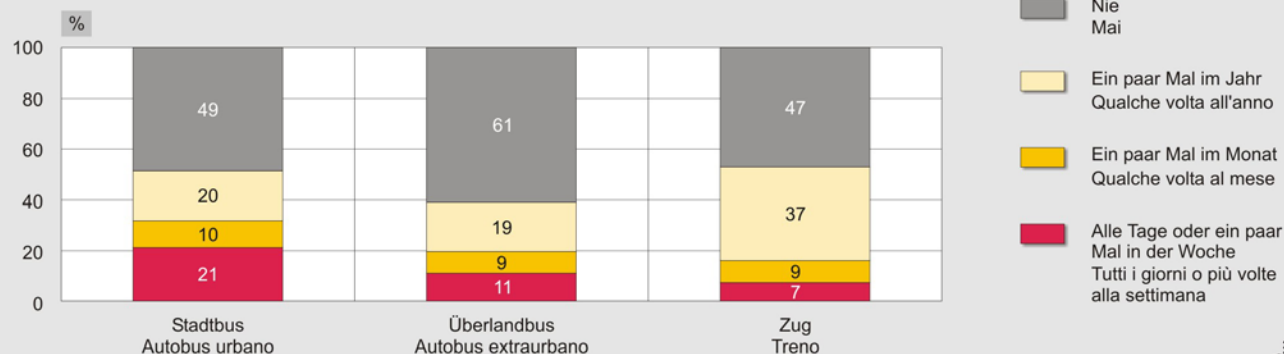
Graf. 1

Personen nach Häufigkeit der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel - 2018

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 14 und mehr Jahren

Persone per frequenza di utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico - 2018

Composizione percentuale; persone di 14 anni e oltre



© astat 2019 - Ir



Nutzer), während zwei von zehn Personen nur ein paar Mal im Monat mit dem Stadtbus fahren (halb-regelmäßige Nutzer).

Die Überlandbusdienste werden von etwa vier von zehn Südtirolerinnen und Südtirolern in Anspruch genommen. Davon fährt etwa ein Viertel regelmäßig, ein weiteres Viertel nutzt den Überlandbus mehrmals im Monat und die verbliebene Hälfte ein paar Mal im Jahr.

Etwa 50% der Südtiroler Bevölkerung fahren mindestens ein Mal im Jahr mit dem Zug. In diesem Fall überwiegen die gelegentlichen Nutzer (ungefähr sieben von zehn Fahrgästen).

In den letzten 15 Jahren ist die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel deutlich angestiegen. 2012 verlangsamte sich die Zunahme bei den Überlandbussen und 2015 bei den Zügen und Stadtbussen. In den darauf folgenden Jahren blieben die Nutzerzahlen konstant.

Bei den Stadtbussen ist die Zahl der Personen, die mindestens einmal im Jahr mit einem Stadtbus gefahren sind, von 170.000 im Jahr 2003 auf 229.000 im Jahr 2018 gestiegen. Die Zunahme gab es vor allem bei den regelmäßigen Nutzern (61.000 im Jahr 2003 und 95.000 im Jahr 2018).

2018 zählten die Überlandbusse rund 167.000 Fahrgäste, während es 2003 noch 120.000 waren. Auch in diesem Fall hat besonders die Zahl der regelmäßigen Nutzer zugenommen (27.000 im Jahr 2003 und 49.000 im Jahr 2018).

Bei den Zügen hat sich die Zahl der Fahrgäste ungefähr verdoppelt (110.000 im Jahr 2003 und 235.000 im Jahr 2018). Die Zahl der regelmäßigen Nutzer ist von 10.000 auf 32.000 gestiegen, jene der halbre-gelmäßigen von 12.000 auf 39.000 und jene der gelegentlichen Nutzer von 88.000 auf 164.000.

salgono qualche volta al mese (utenti semiregolari).

Relativamente al servizio di autobus extraurbano, sono quattro su dieci gli altoatesini che se ne servono. Di questi, circa un quarto lo usa regolarmente, un altro quarto qualche volta al mese e la rimanente metà qualche volta all'anno.

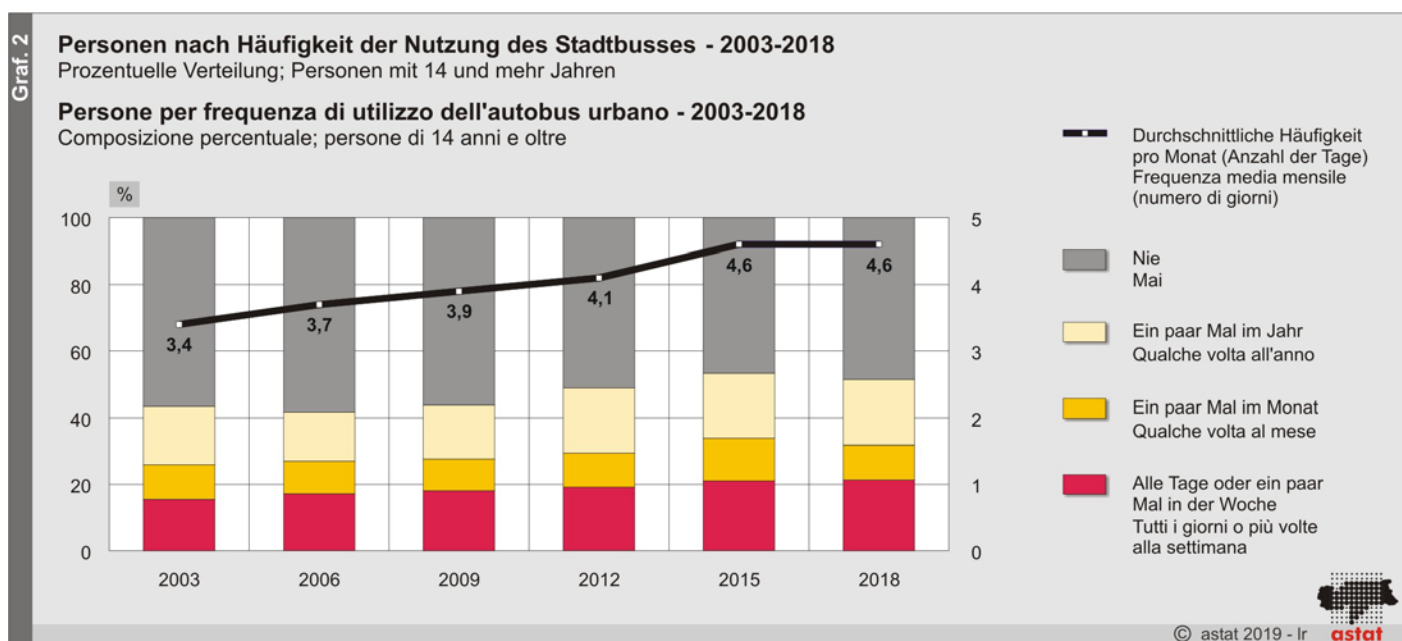
Gli altoatesini che utilizzano il treno almeno una volta all'anno sono circa il 50% della popolazione. In questo caso risulta preponderante la quota degli utenti occasionali (circa sette su dieci).

Gli ultimi quindici anni sono stati caratterizzati da una fase espansiva dell'uso dei mezzi di trasporto pubblico, che si è conclusa nel 2012 per l'autobus extraurbano e nel 2015 per il treno e l'autobus urbano. Negli anni successivi le percentuali di utenti si sono mantenute costanti.

Per quanto riguarda il servizio di autobus urbano, le persone che lo hanno utilizzato almeno una volta nel corso dell'anno sono passate da 170.000 nel 2003 a 229.000 nel 2018. L'incremento ha riguardato soprattutto gli utenti regolari (61.000 nel 2003 e 95.000 nel 2018).

Nel 2018 gli utenti degli autobus extraurbani sono stati circa 167.000, mentre nel 2003 erano 120.000. Anche in questo caso sono cresciuti soprattutto gli utenti regolari (27.000 nel 2003 e 49.000 nel 2018).

Sono circa raddoppiati gli utenti del treno (110.000 nel 2003 e 235.000 nel 2018). Gli utenti regolari sono passati da 10.000 a 32.000, quelli semiregolari da 12.000 a 39.000 e quelli occasionali da 88.000 a 164.000.

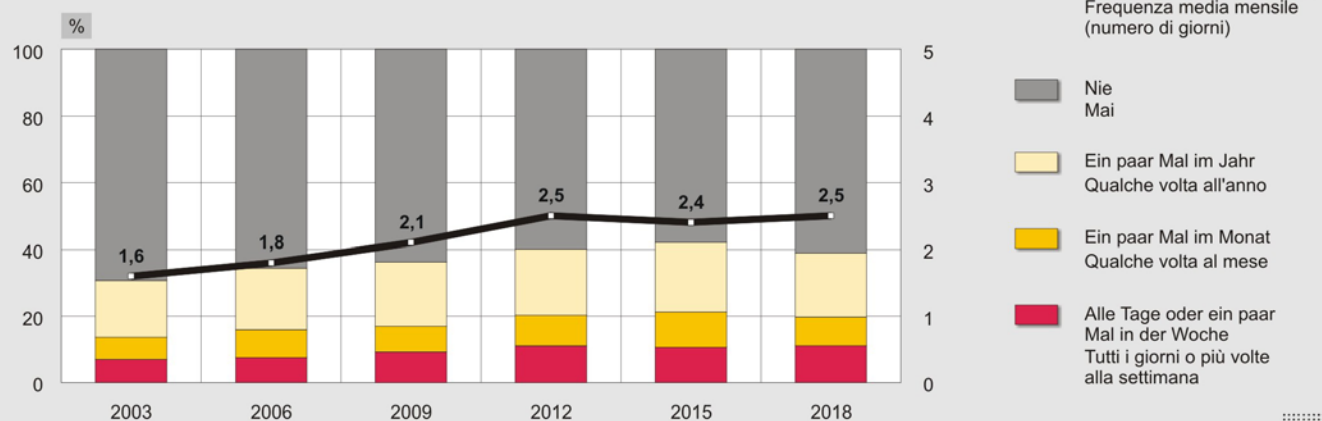


Personen nach Häufigkeit der Nutzung des Überlandbusses - 2003-2018

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 14 und mehr Jahren

Persone per frequenza di utilizzo dell'autobus extraurbano - 2003-2018

Composizione percentuale; persone di 14 anni e oltre



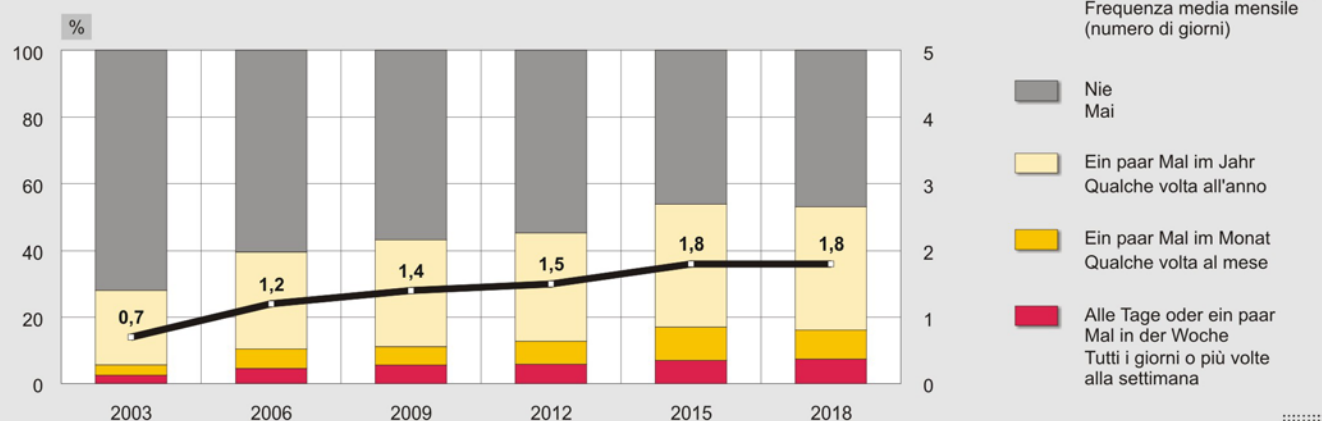
© astat 2019 - Ir **astat**

Personen nach Häufigkeit der Nutzung des Zuges - 2003-2018

Prozentuelle Verteilung; Personen mit 14 und mehr Jahren

Persone per frequenza di utilizzo del treno - 2003-2018

Composizione percentuale; persone di 14 anni e oltre



© astat 2019 - Ir **astat**

Die Zufriedenheitslücke zwischen Zugbenutzern und Nutzern anderer öffentlicher Verkehrsmittel ist fast geschlossen

Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsmittel liegt für alle drei Verkehrsmittelarten auf einer Skala von null bis zehn bei über sieben (die Stadtbusse werden durchschnittlich mit 7,7 bewertet, die Überlandbusse mit 7,4 und die Züge mit 7,3).

In den letzten 15 Jahren hat die Zufriedenheit mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, und dabei insbesondere

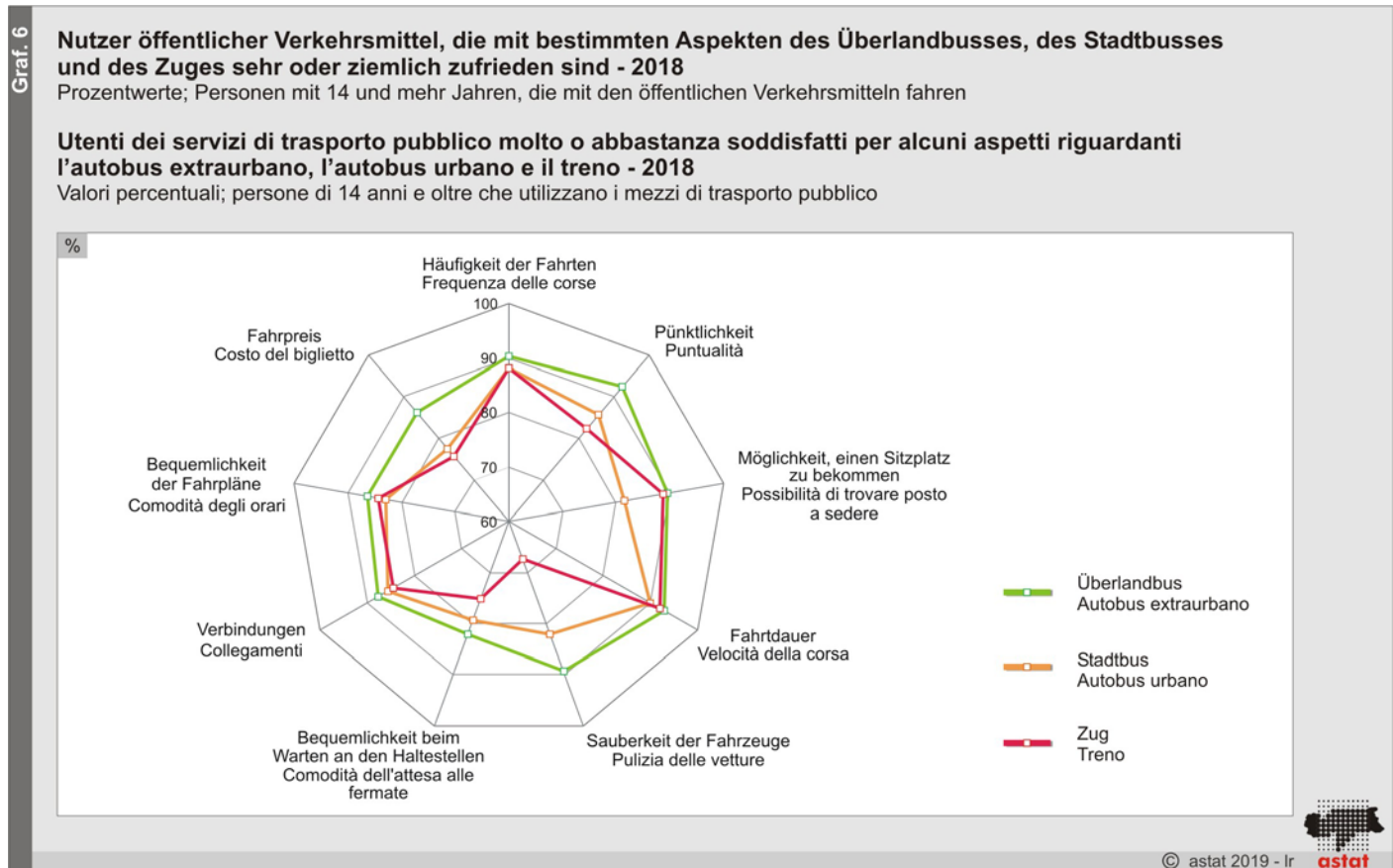
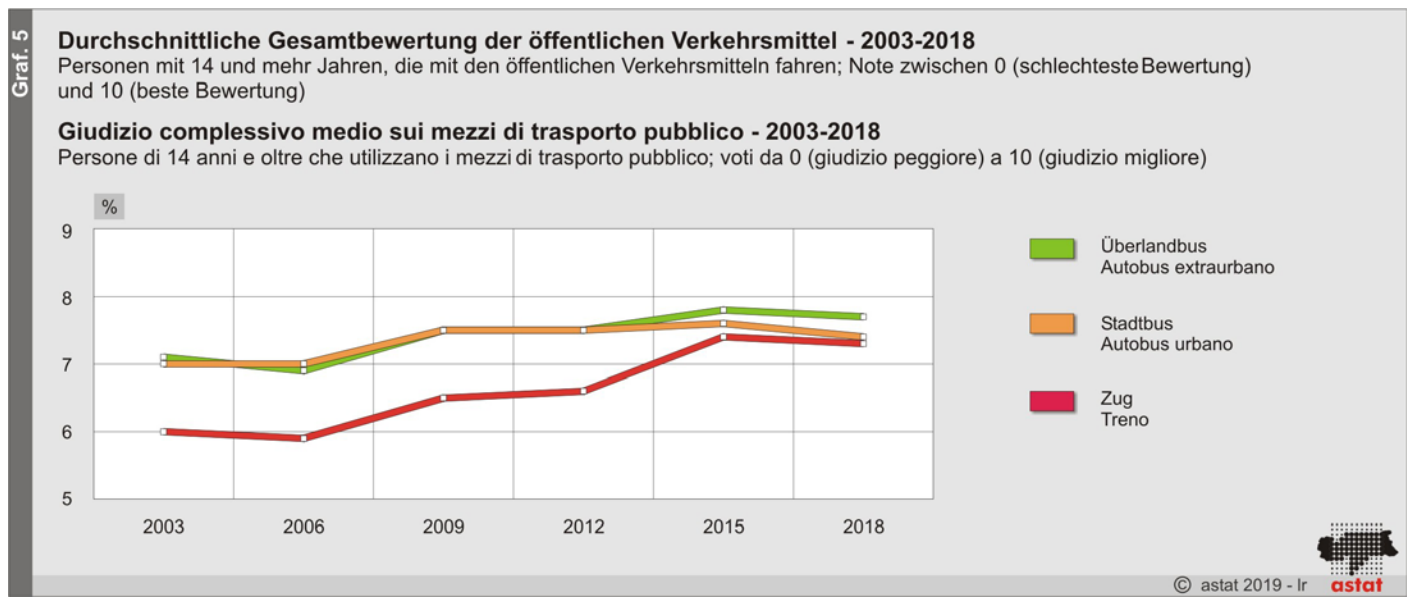
Quasi colmato il gap di soddisfazione tra gli utenti del treno e gli utenti degli altri mezzi pubblici

La soddisfazione complessiva degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico supera, su una scala da zero a dieci, i sette punti nei confronti di tutti e tre i servizi (voto medio 7,7 per l'autobus extraurbano, 7,4 per l'autobus urbano, 7,3 per treno).

Gli ultimi quindici anni vedono un incremento del gradimento, in particolare per il servizio ferroviario, che

mit dem Zug, zugenommen. Letzterer wird seit 2015 durchschnittlich fast gleich gut bewertet wie die Stadt- und Überlandbusse.

ottiene, a partire dal 2015, una valutazione media vicina alle valutazioni relative agli autobus urbani ed extraurbani.



Die Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten des öffentlichen Verkehrsdienstes erreicht hohe Anteile der ziemlich oder sehr zufriedenen Nutzer (häufig über 80%). Besonders die Überlandbusse verzeichnen hohe Bewertungen. Mit der Sauberkeit der Züge sind hingegen die wenigsten Fahrgäste zufrieden: jeder dritte Nutzer ist damit unzufrieden.

Analizzando la soddisfazione nei confronti di diversi aspetti riguardanti i servizi di trasporto pubblico, si osservano percentuali elevate (spesso superiori all'80%) di utenti abbastanza o molto soddisfatti, in particolare per quanto riguarda il servizio extraurbano. Il gradimento minimo si ha per la pulizia dei treni, per la quale non è soddisfatto un utente su tre.

Der Ticketpreis beeinflusst die Nutzerzufriedenheit insgesamt am stärksten

Worin sollte investiert werden, um die Zufriedenheit der Nutzer der öffentlichen Verkehrsmittel noch weiter zu steigern?

Durch die Anwendung eines multiplen Regressionsmodells können die Aspekte ermittelt werden, welche die Gesamtzufriedenheit der Nutzer am stärksten beeinflussen. Setzt man das Gewicht der einzelnen Aspekte zur Ermittlung der Gesamtzufriedenheit in Beziehung zur Zufriedenheit, die von den Nutzern bei den einzelnen Punkten angegeben wurde, zeichnen sich die Stärken und Schwächen aller drei Dienste des öffentlichen Verkehrswesens ab.

Die Abbildungen in Grafik 7 helfen dabei, die wichtigsten Bereiche zu erkennen, in denen Maßnahmen gesetzt werden könnten, um die Zufriedenheit bei den Nutzern weiter zu steigern.

Jede Abbildung ist in vier Quadranten unterteilt:

- **zu erhaltende vorrangige Stärken** (oben rechts): das sind jene Aspekte, welche die Gesamtzufriedenheit stark beeinflussen und für die hohe Zufriedenheitswerte erhoben wurden (Prozentanteil der ziemlich oder sehr zufriedenen Personen von über 80%);
- **sekundäre Stärken** (unten rechts): das sind jene Aspekte, welche die Gesamtzufriedenheit nur wenig oder gar nicht beeinflussen und für welche hohe Zufriedenheitswerte erhoben wurden (Prozentanteil der ziemlich oder sehr zufriedenen Personen von über 80%); auch diese Aspekte sollten erhalten bleiben, aber weitere Investitionen sind nicht sinnvoll;
- **zu stärkende vorrangige Schwächen** (oben links): das sind jene Aspekte, welche die Gesamtzufriedenheit stark beeinflussen und für die niedrige Zufriedenheitswerte erhoben wurden (unter 80% zufriedene Personen); diese Aspekte müssen verbessert werden, um die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger zu steigern;
- **sekundäre Schwächen** (unten links): das sind jene Aspekte, welche die Gesamtzufriedenheit nur wenig oder gar nicht beeinflussen und für welche niedrige Zufriedenheitswerte erhoben wurden (unter 80% zufriedene Personen).

Die Abbildung mit den Werten zum Zug zeigt, dass mehr Sauberkeit in den Fahrzeugen und günstigere Zugtickets die Zufriedenheit der Fahrgäste steigern würden. Damit die Zufriedenheit nicht sinkt, sollte weiterhin Wert auf Pünktlichkeit, die Bequemlichkeit der Fahrpläne und die Häufigkeit der Fahrten gelegt werden.

Il costo del biglietto è l'aspetto che complessivamente incide di più sulla soddisfazione degli utenti

Se si volesse incrementare ulteriormente la soddisfazione degli utenti dei mezzi di trasporto pubblico, su cosa sarebbe opportuno investire?

L'applicazione di un modello di regressione multipla permette di individuare gli aspetti che influiscono maggiormente sulla soddisfazione complessiva degli utenti. Mettendo in relazione il peso che hanno i singoli aspetti nel determinare la soddisfazione complessiva e la soddisfazione espressa dagli utenti per ciascun aspetto, si individuano i punti di forza e i punti di debolezza per i tre diversi servizi di trasporto pubblico.

Le mappe rappresentate nel grafico 7 aiutano a capire quali sono le priorità su cui intervenire nel settore dei trasporti pubblici per generare una maggiore soddisfazione presso la popolazione.

Ciascuna mappa è suddivisa in quattro quadranti:

- **punti di forza prioritari da mantenere** (alto, destra): sono quegli aspetti che hanno un peso elevato sulla soddisfazione complessiva e per i quali si sono rilevati alti livelli di soddisfazione (percentuale di persone abbastanza o molto soddisfatte maggiore dell'80%);
- **punti di forza secondari** (basso, destra): sono quegli aspetti che incidono debolmente o per nulla sulla soddisfazione complessiva e per i quali si sono rilevati alti livelli di soddisfazione (percentuale di persone abbastanza o molto soddisfatte maggiore dell'80%); anche tali aspetti vanno mantenuti, ma non è utile investirvi ulteriormente;
- **punti di debolezza prioritari da potenziare** (alto, sinistra): sono quegli aspetti che hanno un peso elevato sulla soddisfazione complessiva e per i quali la percentuale di persone soddisfatte è inferiore all'80%; su questi aspetti è importante lavorare per migliorare la soddisfazione dei cittadini;
- **punti di debolezza secondari** (basso, sinistra): sono quegli aspetti che incidono debolmente o per nulla sulla soddisfazione complessiva e per i quali la percentuale di persone soddisfatte è inferiore all'80%.

La mappa relativa al treno suggerisce che una maggior pulizia delle vetture e una riduzione del costo del biglietto aumenterebbero il gradimento degli utenti. Inoltre, per evitare cali di soddisfazione, è necessario continuare a prestare attenzione agli aspetti della puntualità, della comodità degli orari e della frequenza delle corse.

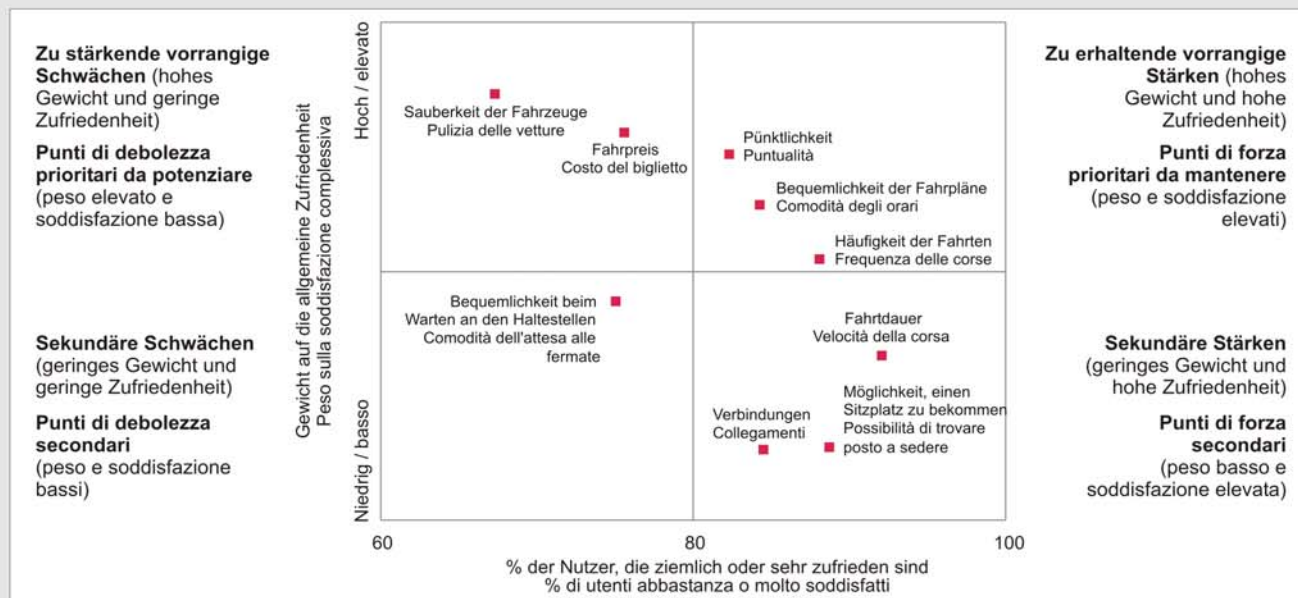
Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit bestimmten Aspekten der öffentlichen Verkehrsmittel und ihrem Gewicht (a) auf die Gesamtzufriedenheit - 2018

Personen mit 14 und mehr Jahren, die mit den öffentlichen Verkehrsmitteln fahren

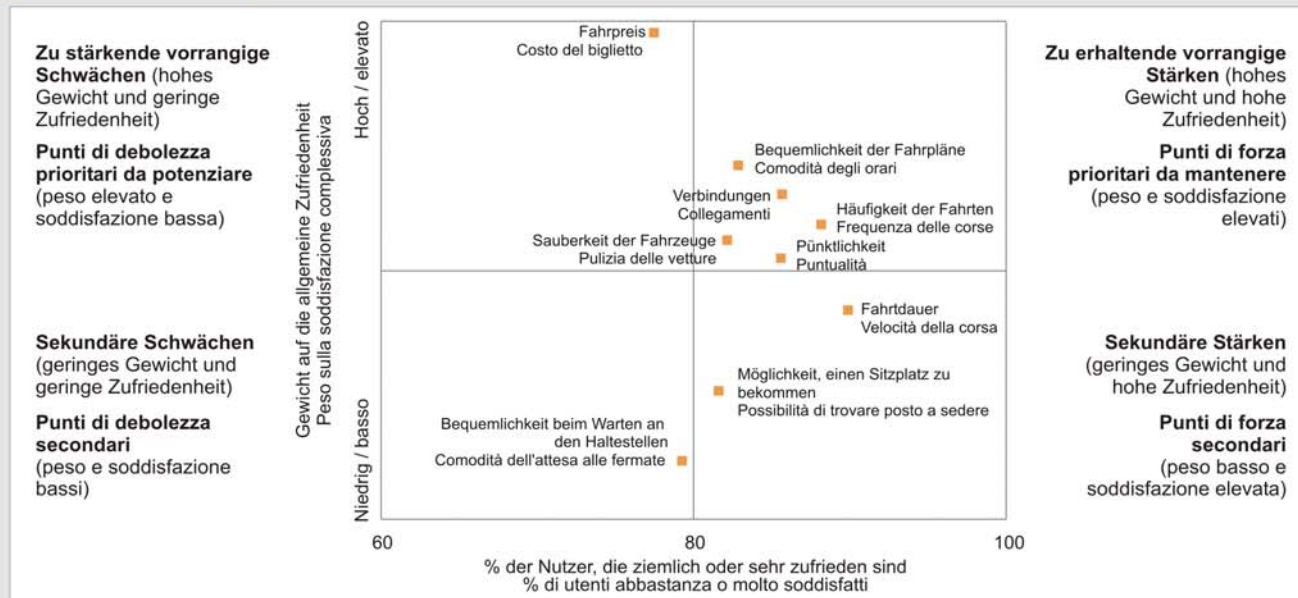
Relazione tra la soddisfazione per alcuni aspetti riguardanti i mezzi di trasporto pubblico e il loro peso (a) sulla soddisfazione complessiva - 2018

Persone di 14 anni e oltre che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico

Zug Treno



Stadtbus Autobus urbano



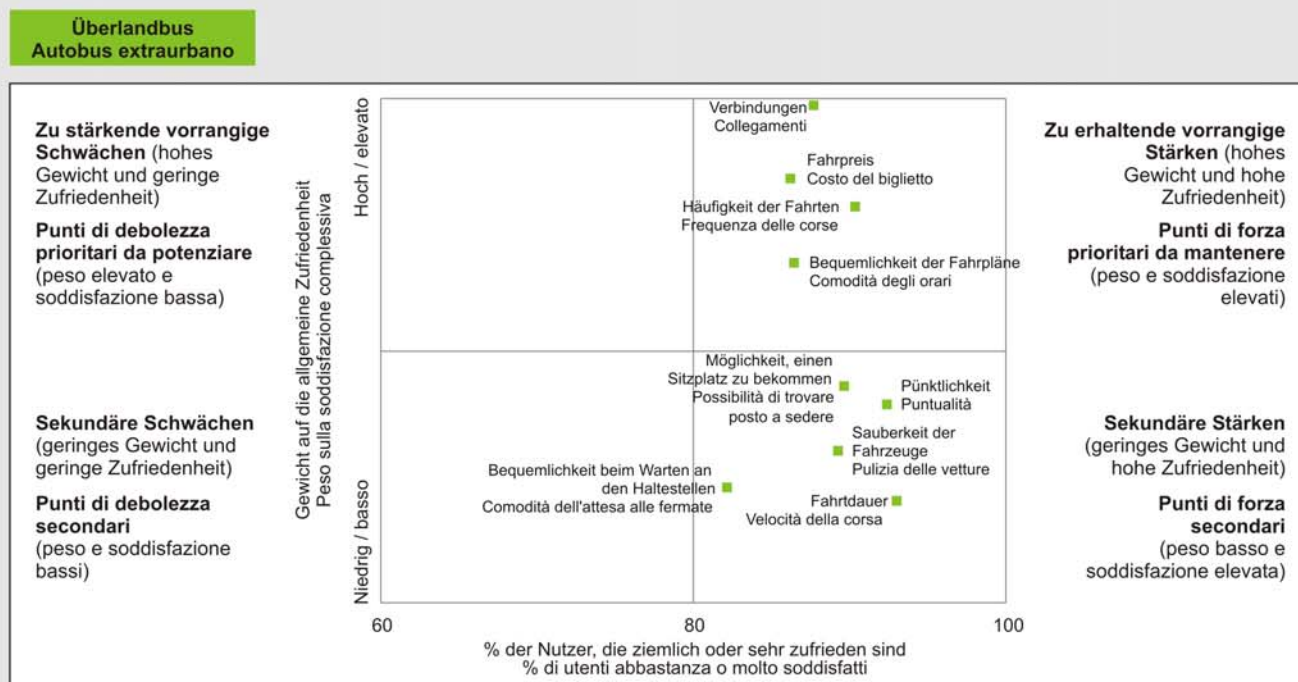
(a) Das Gewicht wird durch den standardisierten Regressionskoeffizienten ausgedrückt.
Il peso viene espresso tramite il coefficiente di regressione standardizzato.

Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit bestimmten Aspekten der öffentlichen Verkehrsmittel und ihrem Gewicht (a) auf die Gesamtzufriedenheit - 2018

Personen mit 14 und mehr Jahren, die mit den öffentlichen Verkehrsmitteln fahren

Relazione tra la soddisfazione per alcuni aspetti riguardanti i mezzi di trasporto pubblici e il loro peso (a) sulla soddisfazione complessiva - 2018

Persone di 14 anni e oltre che utilizzano i mezzi di trasporto pubblico



(a) Das Gewicht wird durch den standardisierten Regressionskoeffizienten ausgedrückt.
Il peso viene espresso tramite il coefficiente di regressione standardizzato.

Ergebnisse der Regression	Zug Treno $R^2 = 0,51$		Stadtbus Autobus urbano $R^2 = 0,60$		Überlandbus Autobus extraurbano $R^2 = 0,61$		Risultati della regressione
	Standardisierte Regressionskoeffizienten	p-value	Standardisierte Regressionskoeffizienten	p-value	Standardisierte Regressionskoeffizienten	p-value	
	Coefficienti di regressione standardizzati		Coefficienti di regressione standardizzati		Coefficienti di regressione standardizzati		
Häufigkeit der Fahrten	0,11	0,03	0,13	< 0,01	0,19	< 0,01	Frequenza delle corse
Pünktlichkeit	0,17	< 0,01	0,11	0,03	0,07	0,23	Puntualità
Möglichkeit einen Sitzplatz zu bekommen	-0,01	0,76	0,02	0,61	0,08	0,08	Possibilità di trovare posto a sedere
Fahrdauer	0,05	0,33	0,07	0,11	0,00	0,93	Velocità della corsa
Sauberekeit der Fahrzeuge	0,21	< 0,01	0,12	0,01	0,04	0,47	Pulizia delle vetture
Bequemlichkeit beim Warten an den Haltestellen	0,08	0,10	-0,02	0,60	0,01	0,80	Comodità delle vetture alle fermate
Verbindungen	-0,01	0,77	0,15	< 0,01	0,26	< 0,01	Collegamenti
Bequemlichkeit der Fahrpläne	0,14	0,01	0,17	< 0,01	0,16	< 0,01	Comodità degli orari
Fahrpreis	0,19	< 0,01	0,25	< 0,01	0,21	< 0,01	Costo del biglietto



© astat 2019 - Ir astat

Bei den Stadtbussen ist der Fahrpreis die Schwachstelle, bei der es anzusetzen gilt. Die Bequemlichkeit der Fahrpläne, die Möglichkeit, die verschiedenen Stadtviertel zu erreichen, die Häufigkeit der Fahrten, die Sauberekeit und Pünktlichkeit sind die zu erhaltenden vorrangigen Stärken.

Per quanto riguarda il servizio degli autobus urbani, il costo del biglietto è il punto debole su cui investire, mentre la comodità degli orari, la possibilità di raggiungere le diverse zone del comune, la frequenza delle corse, la pulizia e la puntualità sono i punti di forza prioritari da mantenere.

Die hohen Zufriedenheitswerte bei den Überlandbussen können erhalten werden, wenn auch künftig auf die Verbindungen zwischen den Gemeinden, der Fahrpreis, die Häufigkeit der Fahrten und die Bequemlichkeit der Fahrpläne Wert gelegt wird.

Anmerkungen zur Methodik

Die Daten entstammen der „Mehrzweckerhebung - Aspekte des täglichen Lebens“ des ISTAT, die jährlich durchgeführt und in Südtirol vom ASTAT betreut wird. Sie erfasst verschiedene soziale Aspekte der Haushalte und Einzelpersonen. Im Jahr 2018 wurde die Erhebung zwischen Februar und April durchgeführt und betraf eine Stichprobe von 528 Südtiroler Haushalten (1.271 tatsächlich durchgeführte Befragungen). Personen, die dauerhaft in Alters- und Pflegeheimen sowie anderen Gemeinschaftseinrichtungen untergebracht sind, sind von der Studie ausgeschlossen.

Die Erhebung weist ein zweistufiges Stichprobendesign mit Schichtung der Einheiten der ersten Stufe auf. Bei diesen Einheiten handelt es sich um die Gemeinden und ihre einzige Schichtungsvariable ist die Einwohnerzahl. Die Einheiten der zweiten Stufe sind die Haushalte, die mit einer Einfachstichprobe, also ohne weitere Schichtung, aus den Bevölkerungsregistern ermittelt werden.

Bei der Berechnung der Endgewichte basiert die nachträgliche Schichtung auf den bekannten Gesamtwerten nach Geschlecht, einigen Altersklassen und Staatsbürgerschaften (in der Unterscheidung Inländer-Ausländer).

Die Rücklaufquote, der wichtigste Indikator für die Qualität einer Erhebung, beträgt 75%.

Der Standardfehler der Schätzungen liegt aufgrund der Stichprobengröße bei unter 1,5 Prozentpunkten. Die Breite der Konfidenzintervalle bei 95% beträgt weniger als 6 Prozentpunkte. Die Genauigkeit sinkt aufgrund der kleineren Stichprobe bei der Analyse nach Untergruppen.

Der Standardfehler liegt bei den veröffentlichten Schätzungen üblicherweise unter 25%.

Die geschätzten Prozentwerte werden auf die nächste Ganzzahl gerundet.

Wenn im Text von signifikanten Unterschieden die Rede ist, handelt es sich um ein Ergebnis der Chi-Quadrat- oder T-Student-Tests, denen alle Erhebungsergebnisse unterzogen wurden. Des Weiteren werden, um die für die Erklärung der auftretenden Phänomene wichtigen Variablen zu ermitteln, Modelle logistischer und linearer Regression verwendet.

Hinweis für die Redaktion:

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Nicoletta Colletti, Tel. 0471 41 84 30.

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

Infine, l'alto livello di soddisfazione per il servizio extraurbano potrà essere mantenuto continuando ad impegnarsi sui seguenti fronti: la rete dei collegamenti tra i comuni, il costo del biglietto, la frequenza delle corse e la comodità degli orari.

Nota metodologica

I dati derivano dall'indagine "Multiscopo - aspetti della vita quotidiana" dell'ISTAT, che viene svolta annualmente in provincia di Bolzano dall'ASTAT e riguarda svariati aspetti sociali delle famiglie e degli individui. Nel 2018 è stata effettuata tra febbraio e aprile su un campione di 528 famiglie altoatesine, corrispondenti a 1.271 interviste individuali effettivamente realizzate. Dall'indagine sono escluse tutte le persone che vivono stabilmente in case di riposo e altre tipologie di convivenza.

L'indagine ha un disegno di campionamento a due stadi con stratificazione delle unità primarie. Le unità primarie sono costituite dai comuni e la sola variabile di stratificazione per essi è la dimensione demografica; le unità di secondo stadio sono le famiglie che vengono estratte dalle anagrafi con campionamento semplice, cioè senza ulteriore stratificazione.

Nella fase di costruzione dei pesi finali, la poststratificazione si basa sui totali noti per sesso, alcune classi di età e cittadinanza (nella dicotomica italiani-stranieri).

Il tasso di risposta, che rappresenta il più importante indicatore di qualità di un'indagine, è stato del 75%.

L'errore standard delle stime, data la dimensione campionaria, è inferiore a 1,5 punti percentuali, mentre l'ampiezza degli intervalli di confidenza al 95% non supera i 6 punti percentuali. La precisione delle stime diminuisce, a causa di un'inferiore dimensione campionaria, nell'analisi per sottogruppi.

L'errore standard relativo delle stime pubblicate non supera il 25%.

I valori percentuali stimati sono arrotondati all'intero più vicino.

Laddove nel testo si parla di differenze significative, tale esito deriva dai test Chi-quadrato oppure T-Student, ai quali sono stati sottoposti tutti i risultati dell'indagine. Inoltre, al fine di individuare le variabili rilevanti per la spiegazione dei fenomeni, si utilizzano modelli di regressione logistica e lineare.

Indicazioni per la redazione:

per ulteriori informazioni si prega di rivolgersi a Nicoletta Colletti, 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).