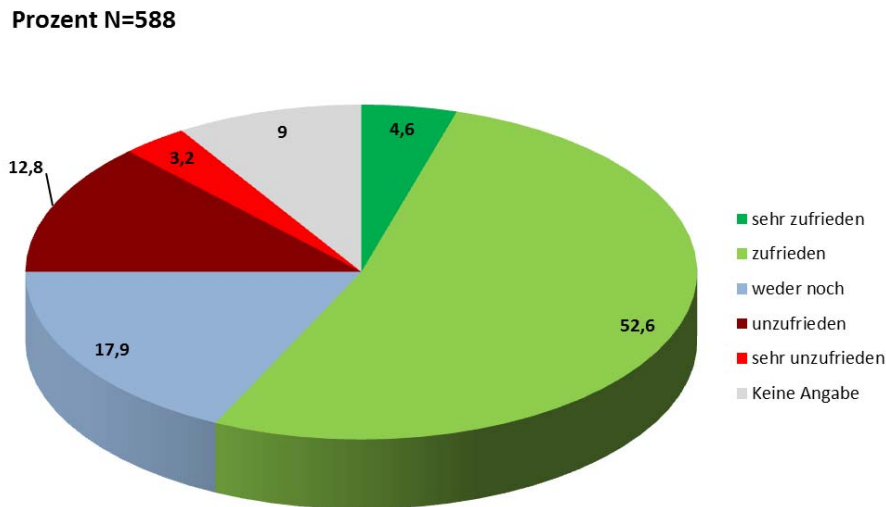


3.4 Zufriedenheit mit Rastanlagen

Abbildung 25 grundsätzliche Zufriedenheit mit Rastanlagen in Österreich



Befragt danach, wie zufrieden die LenkerInnen grundsätzlich mit Rastanlagen auf österreichischen Autobahnen sind, ergibt sich, dass sie im Mittel die Antwort „zufrieden“ geben. Zufrieden bis sehr zufrieden sind 57 Prozent und 16 Prozent der Befragten äußern sich unzufrieden bis sehr unzufrieden.

3.4.1 Zufriedenheit nach Transportart

Am zufriedensten sind LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr, sie unterscheiden sich darin in den Angaben der LenkerInnen in der Güterbeförderung und im Werkverkehr. Am wenigsten zufrieden mit den Rastanlagen zeigen sich LenkerInnen im Güterbeförderungsgewerbe. Während die Befragten im Gelegenheitsverkehr zu 73 Prozent angeben zufrieden bis sehr zufrieden zu sein, sind es bei LenkerInnen im Güterbeförderungsgewerbe nur noch 55 Prozent, bzw anders ausgedrückt: Im Gelegenheitsverkehr geben nur 8 Prozent der LenkerInnen an, unzufrieden bis sehr unzufrieden zu sein, im Güterbeförderungsgewerbe sind es 18 Prozent. Details zur Unzufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten werden im nächsten Kapitel genauer dargestellt.

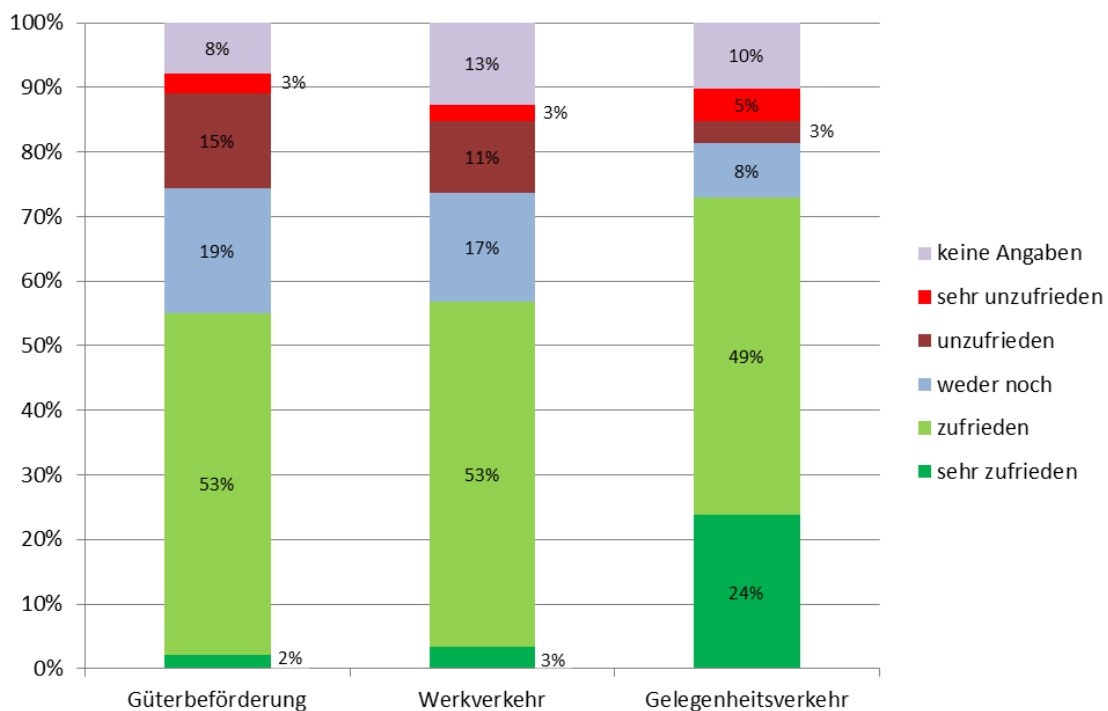
Insgesamt kann man grundsätzlich von einem hohen Niveau der Zufriedenheit der BerufslenkerInnen mit Rastanlagen ausgehen. Die Unterschiede in den Bewertungen sind unserer Ansicht nach gut nachvollziehbar. So sind beispielsweise die Parkplätze für Fahrzeuge im Personenverkehr (Gelegenheitsverkehr) in der Regel näher bei der eigentlichen Raststation (Restaurant, WC, Dusche) bzw jene Parkplätze für die Lkws weiter entfernt. Berichte von FahrerInnen lassen vermuten, dass Bus-LenkerInnen auf Raststationen gern gesehene Gäste sind, bringen sie doch eine Menge an Kundschaft. Dies mag der Grund sein, weshalb sie das Preisniveau weniger bemängeln, als Lkw-LenkerInnen. Zudem müssen BuslenkerInnen kaum auf Rastanlagen übernachten, empfinden also weniger Mängel hin-

sichtlich Lärm und Blendung (Lärm zB verursacht durch den Betrieb von Kühlaggregaten, von ebenfalls auf Rastanlagen geparkten Kühl-Lkws). Demnach sind die unterschiedlichen Beurteilungen zwischen LenkerInnen im Personen- und im Güterverkehr auf jeweils andere Gegebenheiten für Bus- und Lkw-LenkerInnen zurückzuführen.

Tabelle 21 durchschnittliche Gesamtzufriedenheit mit Rastanlagen je nach Transportgewerbe

genauer Transportbereich	Mittelwert ¹⁸	N	Standardabweichung
Güterbeförderung	2,61	379	,900
Werkverkehr	2,50	103	,873
Gelegenheitsverkehr	2,08	53	1,016
Gesamt	2,53	535	,919

Abbildung 26 grundsätzliche Zufriedenheit mit Rastanlagen nach Transportart



¹⁸ Anmerkung zur Interpretation der Mittelwerte: 2= zufrieden, 3= weder noch, 4= unzufrieden

3.4.2 Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten

Im Durchschnitt sind die LenkerInnen mit Beschilderung, Beleuchtung, genereller Anordnung der Rastanlagen zufrieden. Bezüglich der Möglichkeiten zur Verpflegung, für bequemes Ein- und Ausparken, über den Zustand der sanitären Anlagen und betreffend dem Schutz vor Lärm und Blendung zeigen sich die LenkerInnen im Durchschnitt eher indifferent, dh mit diesen Qualitätsaspekten von Rastplätzen sind die LenkerInnen etwas unzufriedener. Im Durchschnitt unzufrieden zeigen sich die LenkerInnen am deutlichsten mit dem Preisniveau von Speisen und Getränken.

Tabelle 22 durchschnittliche Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten – gereiht von zufrieden bis unzufrieden

	N- gültig	N- fehlend	Mittelwert ¹⁹	Median	Standard- abweichung
Beleuchtung	533	55	2,19	2,00	,744
Beschilderung	526	62	2,20	2,00	,718
generelle Anordnung der Rastanlage (Zu-, Abfahrt)	530	58	2,36	2,00	,836
Möglichkeiten zur Verpflegung	517	71	2,56	2,00	1,007
Bequemes Ein- und Ausparken	537	51	2,59	2,00	,956
Zustand der sanitären Anlagen	535	53	2,86	3,00	1,136
Schutz vor Lärm und Blendung	528	60	3,02	3,00	1,075
Preisniveau von Speisen und Getränken	530	58	3,75	4,00	1,080

Da Mittelwerte oft wenig anschaulich sind, verdeutlicht Abbildung 27 die Zufriedenheitsaussagen für die einzelnen Qualitätsaspekte. Dargestellt sind zusammengefasst die Urteile sehr zufrieden und zufrieden sowie unzufrieden und sehr unzufrieden, auch die mittleren Antworten (weder noch) sind in der Abbildung ersichtlich (der Rest auf 100 Prozent ergibt

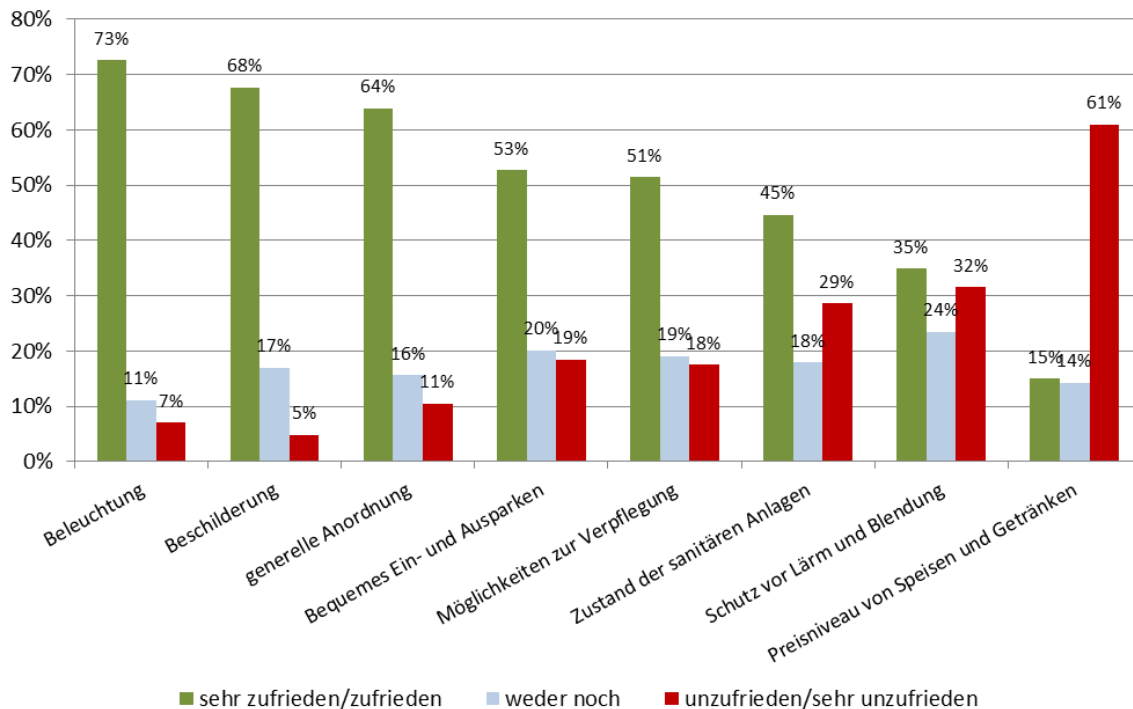
¹⁹ zur Erklärung des Mittelwerts: 1= sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weder noch, 4 = unzufrieden, 5 = sehr unzufrieden

sich aufgrund von fehlenden Antworten). Es ist sehr gut erkennbar, dass mit Beleuchtung, Beschilderung und genereller Anordnung (Zu- und Abfahrt) zwischen 73 und 64 Prozent der Befragten sehr zufrieden bis zufrieden sind und nur etwa 5 bis 11 Prozent unzufrieden bis sehr unzufrieden.

Mit den Möglichkeiten zur Verpflegung und bequemem Ein- und Ausparken sind knapp über 50 Prozent sehr zufrieden bis zufrieden und etwa 18 Prozent unzufrieden bis sehr unzufrieden.

Was den Zustand der sanitären Anlagen betrifft, äußern sich weniger als die Hälfte (45 Prozent) der LenkerInnen als sehr zufrieden bis zufrieden, fast 30 Prozent der LenkerInnen bezeichnet sich als unzufrieden bis sehr unzufrieden mit diesem Angebot.

Abbildung 27 Beurteilung der Qualitätsaspekte von Rastanlagen – sehr zufrieden/zufrieden vs. unzufrieden/sehr unzufrieden



Eine wesentliche Voraussetzung, um Ruhezeiten auch als solche in Anspruch nehmen zu können, ist der Schutz vor Lärm und Blendung. Damit sind nur etwas mehr als ein Drittel der FahrerInnen sehr zufrieden bis zufrieden, knapp weniger als ein Drittel bemängelt den Schutz vor diesen störenden Einflüssen und äußert sich unzufrieden bis sehr unzufrieden.

Mit dem Preisniveau von Speisen und Getränken auf Rastanlagen sind nur 15 Prozent der potentiellen Kunden aus dem befragten TransportarbeiterInnensegment zufrieden bis sehr

zufrieden, weit mehr als 60 Prozent ist mit den Kosten für die Verpflegung auf Rastanlagen unzufrieden bis sehr unzufrieden.

Zusätzlich zur Beurteilung der von uns vorgegebenen Qualitätsmerkmale hatten die LenkerInnen bei dieser Frage auch die Möglichkeit, eigene Aspekte anzuführen. Genannt wurden neben dem Preisniveau bei der Verpflegung auch Details hinsichtlich des Zustandes der Sanitäreinrichtungen. So wurde etwa die Entfernung vom Parkplatz bemängelt, Verschmutzungen, hohe Kosten und das Fehlen von Damentoiletten. Hinsichtlich der Parkplätze wurde auf zu wenige Stellflächen hingewiesen, auf Konflikte mit Pkws sowie die Schließung von alten ASFINAG-Parkplätzen bei knappem Angebot auf neuen Rastplätzen/-Stationen.

3.4.3 Zufriedenheit mit den einzelnen Qualitätsaspekten nach Transportart

Nachdem im vorigen Abschnitt ein Überblick über die Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsmerkmalen von Rastanlagen gegeben wurde, erfolgt in diesem Kapitel eine genauere Analyse der Beurteilungen je nach Transportart.

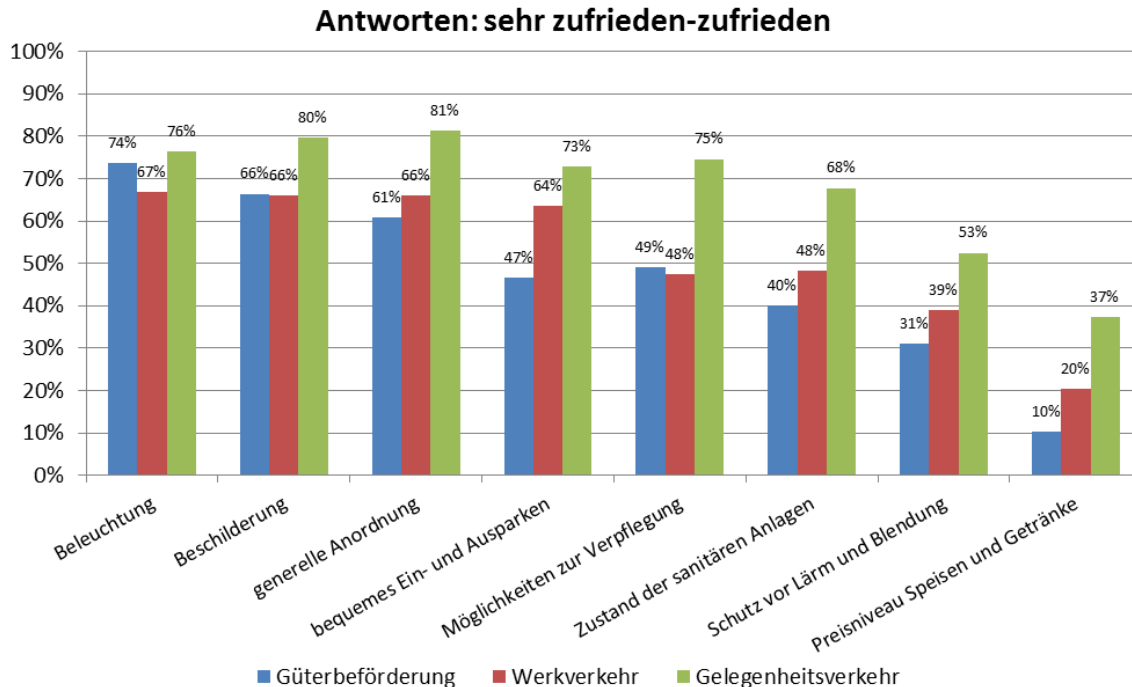
Ein erster Blick auf Abbildung 28 (Zufriedenheitsurteile) im Vergleich zu Abbildung 29 (Unzufriedenheitsurteile) verdeutlicht einerseits, dass die Zufriedenheit in weiten Bereichen überwiegt, es bei diesen Urteilen aber Unterschiede nach Transportart gibt und andererseits, dass die Unzufriedenheit besonders beim Zustand der Sanitären Anlagen, beim Schutz vor Lärm und Blendung und insbesondere beim Preisniveau für Speisen und Getränke ausgeprägt ist. Zu erkennen ist, dass sich LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr durchwegs am zufriedensten und LenkerInnen in der Güterbeförderung zumeist am unzufriedensten zeigen und sich die LenkerInnen im Werkverkehr durchwegs genau dazwischen befinden (ausgenommen die Zufriedenheit mit der Beleuchtung, wo die Angaben der LenkerInnen im Werkverkehr im Durchschnitt gleichauf mit den LenkerInnen in der Güterbeförderung liegen). Diese Antwortmuster sind in unterschiedlichem Ausmaß statistisch signifikant und werden im weiteren Verlauf detailliert erläutert.

Hinsichtlich der Beleuchtung der Rastanlagen zeigen sich LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr im Durchschnitt am zufriedensten.

In Bezug auf die Beschilderung sind LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr auffallend zufriedener als ihre Kollegen im Gütertransportgewerbe – bei ersterem sind 80 Prozent sehr zufrieden bis zufrieden, bei letzterem zwei Drittel. Zwar sind im Bereich der Güterbeförderung und im Werkverkehr gleich viele zufrieden, in der Güterbeförderung äußert sich jedoch ein höherer Anteil als unzufrieden, wie Abbildung 29 verdeutlicht. Aus diesem Grund unterscheiden sich die Angaben zwischen Gelegenheitsverkehr und Güterbeförderung statistisch signifikant, nicht jedoch zwischen Gelegenheits- und Werkverkehr.

Ähnlich sind auch die Ergebnisse für die Beurteilung der generellen Anordnung der Stellplätze. Hier ist die Zufriedenheit generell sehr hoch, einzig Gütertransport (61 Prozent sehr zufrieden bis zufrieden) und Gelegenheitsverkehr (81 Prozent) unterscheiden sich voneinander.

Abbildung 28 Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten nach Transportart – Antworten zufrieden bis sehr zufrieden

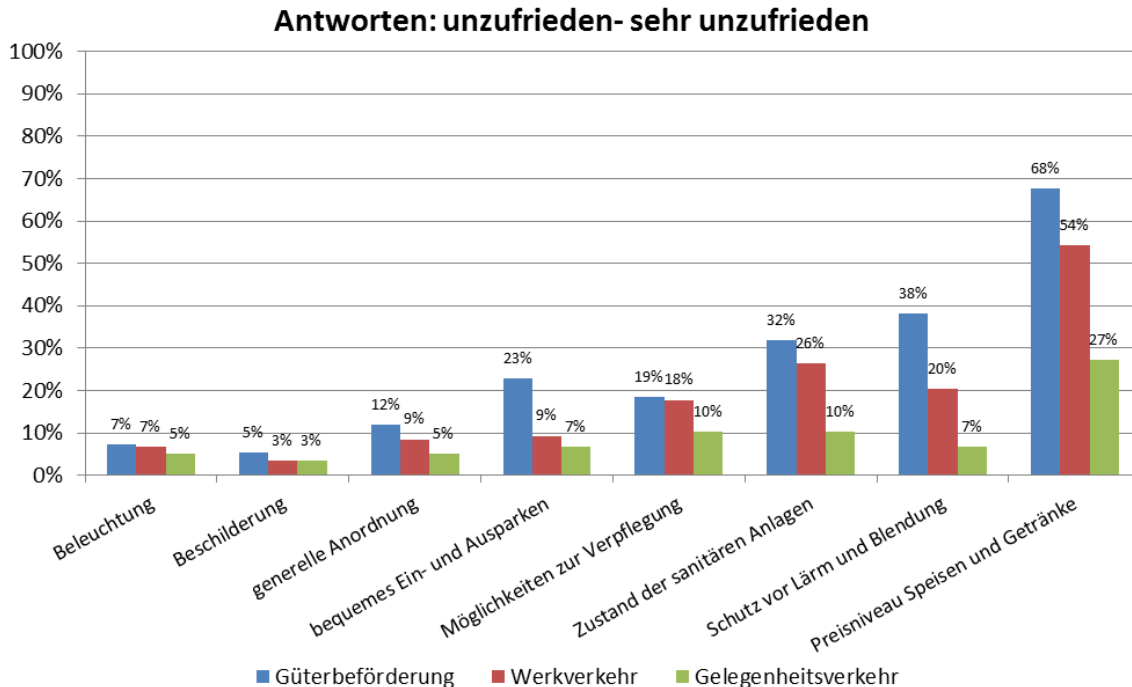


In Bezug auf das Merkmal bequemes Ein- und Ausparken zeigen sich LenkerInnen im Güterbeförderungsgewerbe besonders unzufrieden im Vergleich zu den anderen beiden Gruppen. Sind bei den anderen Transportarten, Gelegenheits- und Werkverkehr, nur 7 bzw 9 Prozent unzufrieden und sehr unzufrieden, sind es bei den LenkerInnen im Güterbeförderungsgewerbe rund ein Viertel (Werk- und Gelegenheitsverkehr unterscheiden sich nicht signifikant voneinander).

Hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Möglichkeit der Verpflegung zeigen sich LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr auffallend zufriedener als LenkerInnen im Gütergewerbe und im Werkverkehr. In ersterem sind rd 75 Prozent zufrieden bis sehr zufrieden, in letzterem nur rd 48 Prozent. Als unzufrieden bis sehr unzufrieden mit den Möglichkeiten zur Verpflegung, äußern sich im Gelegenheitsverkehr nur rund 10 Prozent, bei den Lkw-LenkerInnen trifft dies auf knapp ein Fünftel zu (die Angaben der LenkerInnen in den Bereichen Güterbeförderung und Werkverkehr unterscheiden sich nicht auffallend voneinander).

Mit dem Zustand der sanitären Anlagen äußern sich von allen Gruppen LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr am zufriedensten. Sie bezeichnen sich zu rund 68 Prozent als zufrieden bis sehr zufrieden mit dem Zustand. LenkerInnen im Güterverkehr (Gütertransportgewerbe und Werkverkehr) sind auffallend am unzufriedensten – hier geben rund ein Viertel bis ein Drittel die Antwort, dass sie unzufrieden bis sehr unzufrieden sind.

Abbildung 29 Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten nach Transportart – Antworten unzufrieden bis sehr unzufrieden



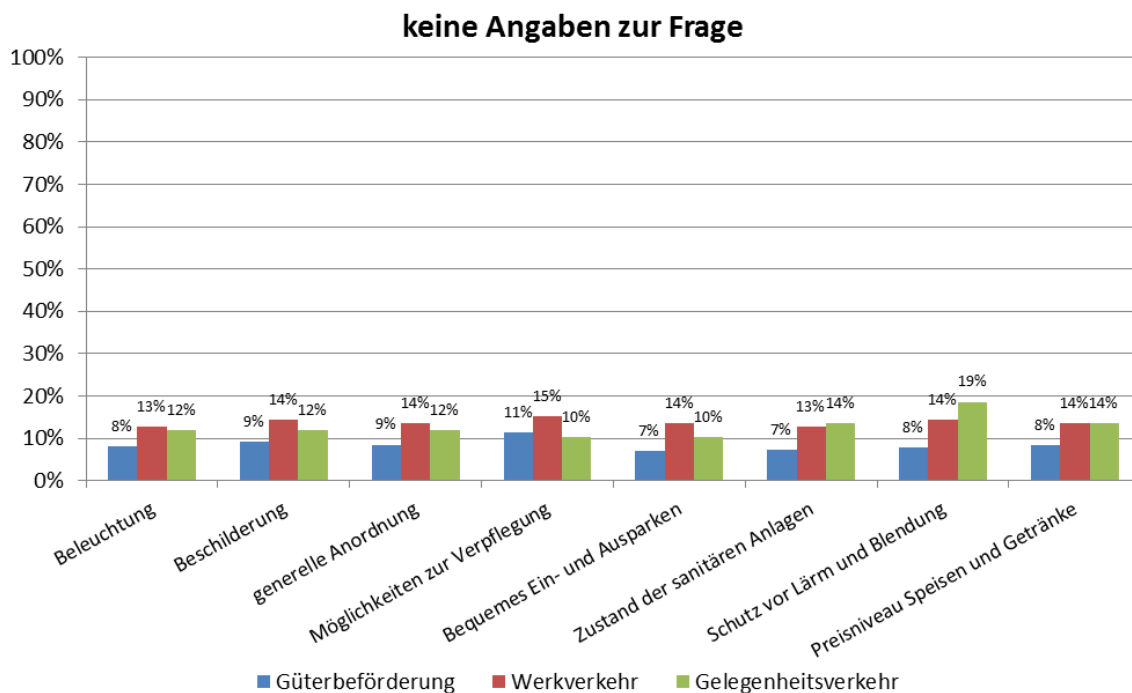
Befragt nach der Zufriedenheit mit dem Schutz vor Lärm und Blendung unterscheiden sich die Antworten aller drei Transportarten auffallend voneinander. Am zufriedensten äußern sich LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr mit 53 Prozent der Angaben als zufrieden bis sehr zufrieden. Am unzufriedensten sind LenkerInnen im Gütertransport – hier sind nur 31 Prozent zufrieden bis sehr zufrieden bzw. 38 Prozent unzufrieden und sehr unzufrieden. Die Urteile der LenkerInnen im Werkverkehr liegen, mit 39 Prozent zufrieden bis sehr zufrieden bzw. 20 Prozent unzufrieden bis sehr unzufrieden, genau dazwischen und unterscheiden sich sowohl von den Angaben der LenkerInnen im Bereich der Güterbeförderung als auch im Gelegenheitsverkehr. Interessant ist, dass die Frage nach dem Schutz vor Lärm und Blendung von LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr auffallend häufig nicht beantwortet wird. Werden alle anderen Qualitätsaspekte von LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr im Schnitt zu 10 bis 14 Prozent ausgelassen, so machen bei dieser Frage rund 19 Prozent keine Angabe. Möglicherweise spielt dieser Aspekt für diese LenkerInnen eine geringe Rolle, da sie beispielsweise ihre Nachtruhe nicht im Fahrzeug verbringen.

Rund 68 Prozent, also mehr als zwei Drittel, der LenkerInnen im Güterbeförderungsgewerbe sind unzufrieden bis sehr unzufrieden mit dem Preisniveau von Speisen und Getränken auf Autobahnrastanlagen; sie sind damit am unzufriedensten von allen Lenkergruppen. (LenkerInnen im Werkverkehr liegen zwischen Güterbeförderung und Gelegenheitsverkehr). Am wenigsten unzufrieden zeigen sich LenkerInnen im Gelegenheitsverkehr – wenn

mit 27 Prozent unzufriedenen bis sehr unzufriedenen das Niveau immer noch sehr hoch ist.

Eine mögliche Deutung für die große Unzufriedenheit bei den Beschäftigten im Güterbeförderungsgewerbe wurde schon zu Beginn des Kapitels 3.4.1 gegeben. Zu nennen sind Erfahrungen von schlechten Stellplatz-Situationen in der Nacht, Bevorzugung von BusfahrerInnen auf Rastanlagen wegen größerer kommerzieller Attraktivität und schwierigeres Einparken für Lkw- und Sattelzüge.

Abbildung 30 Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten nach Transportart – keine Angaben zur Frage²⁰



3.5 Bewertung von Informationsangeboten und Hilfen für die Parkplatzsuche

Von den im Fragebogen vorgeschlagenen Hilfen finden Vorinformationen über die Auslastung von Rastanlagen die größte Zustimmung. Über drei Viertel halten dieses Angebot für sehr sinnvoll bis sinnvoll, nur rund sechs Prozent halten diese Maßnahmen für nutzlos bis völlig nutzlos. Zwölf Prozent stehen dem Vorschlag indifferent gegenüber und sechs Prozent machen keine Aussage dazu. Dieses Ergebnis untermauert die AK-Forderung nach

²⁰ die Summe der Werte für „sehr zufrieden – zufrieden“ + „unzufrieden-sehr unzufrieden“ + „keine Angaben“ + „weder noch“ ergibt 100%, dh die nicht abgebildeten Antworten „weder noch“ lassen sich im Bedarfsfall anhand Abb 28, 29 und 30 errechnen