

### 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 <sup>19</sup>	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

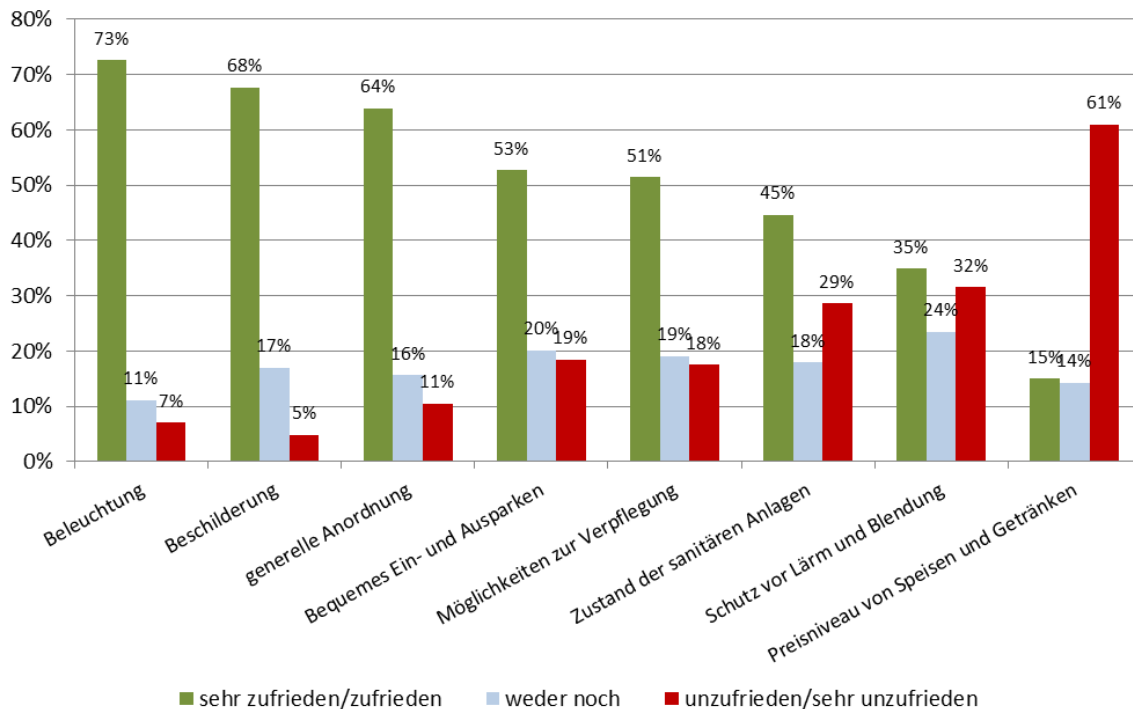
<sup>19</sup> zur Erklärung des Mittelwerts: 1= sehr zufrieden, 2 = zufrieden, 3 = weder noch, 4 = unzufrieden, 5 = sehr unzufrieden

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.