

9. november 2011

Notat

Bilag 1: Dansk Vejforenings rastepladsundersøgelse

Rastepladsundersøgelsen er gennemført i oktober 2011 i samarbejde med Dagbladet Licitationen samt Institutet for Opinionsanalyse A/S. Undersøgelsen er sponsoreret af Dansk Vejforenings medlem, Nynas A/S.

Undersøgelsen er gennemført via internettet i et repræsentativt panel af danskere på 18 år eller der over ned mindst én bil og/eller motorcykel i husstanden.

Der er gennemført i alt 1.518 interviews. 92% har besvaret alle spørgsmål.

Hovedresultater

Brugerne i undersøgelsen og deres brug af rastepladserne

Brugerne i undersøgelsen er næsten udelukkende ejere af personbiler (over 95%), og som for det meste besøger rastepladserne i privat ærinde (78%).

Undersøgelsen fortæller dermed primært om privatbilisternes syn på motorvejenes rastepladser.

Dog angiver 11% at de oftest er på en rasteplads i forbindelse med deres arbejde. En del af disse besøger rastepladserne i mindre køretøjer (taxa, sælgere, personer med flere arbejdssteder mm.). Andelen er for lille til at kunne fortolke sikkert på forskelle i synet på rastepladserne, afhængig af man kommer på rastepladsen i arbejdstiden eller privat.

Af de personer, som har svaret, at de har været på en rasteplads inden for det seneste år, svarer flest (30%), at de kommer på en rasteplads en gang i kvartalet. Lidt færre (22%) kommer der hvert halve år og færre endnu (18%) en gang om måneden.

Kun 7% er så hyppige gæster, at de kommer på en rasteplads mindst en gang om ugen.

Denne fordeling plus at de fleste brugere benytter rastepladserne privat peger på, at danskerne oftest er på rastepladserne i forbindelse med ferier og fritidsformål.

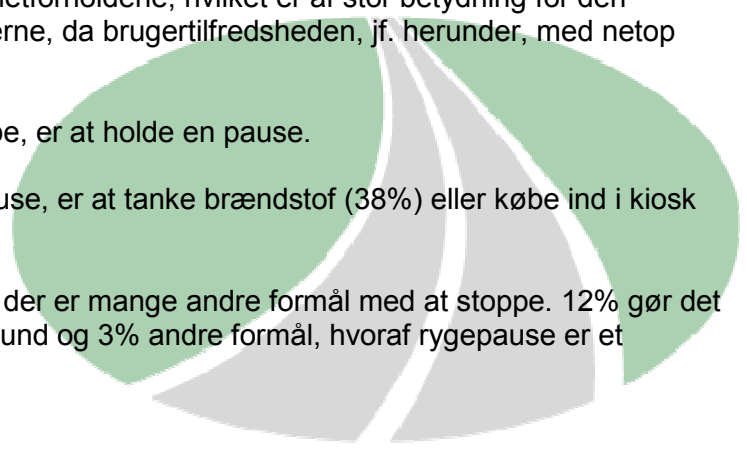
Derfor stopper danskerne på rastepladser

Med hensyn til formålet med at stoppe på en rasteplads, giver toiletbesøg størst udslag (85%). Langt de fleste besøgende oplever altså toiletforholdene, hvilket er af stor betydning for den samlede brugerbedømmelse af rastepladserne, da brugertilfredsheden, jf. herunder, med netop toiletforholdene, er meget lav.

Et andet hyppigt formål (51%) med at stoppe, er at holde en pause.

Andre hyppige formål end bare at holde pause, er at tanke brændstof (38%) eller købe ind i kiosk (29%) eller restaurant/grill (22%).

Dette punkt i spørgeskemaet viser også, at der er mange andre formål med at stoppe. 12% gør det for at spise medbragt mad, 7% for at lufte hund og 3% andre formål, hvoraf rygepause er et hyppigt formål.



Pauser er vigtige for færdselssikkerheden idet de modvirker træthed. Når 51% angiver en pause som et formål med stoppet, må man anse det som udtryk for, at de har følt træthed eller ensformighed, men andre aktiviteter som f.eks. tankning eller et måltid, giver også en pause i kørslen uden at chaufførerne måske tænker over det. Undersøgelsen peger på, at andelen af bilisterne, der får gavn af at rastepladserne tilbyder en pause, formentlig er ret høj og over 51%. Rastepladsernes betydning for færdselssikkerheden er dermed også betydelig.

Brugernes tilfredshed med rastepladserne

En systematisk tendens i besvarelserne af spørgsmålene om tilfredsheden med rastepladserne er, at tilfredsheden er højest med de serviceanlæggene (rastepladser med tankstation og restaurant). Næstbedst scorer info-teriaerne, som er bemandede og har restaurant/kiosk, men ikke tankstation. Lavest tilfredshed scorer de ubemandede rastepladser, der hverken har tankanlæg eller restaurant/kiosk, men kun toiletter.

Ser man på brugere der er tilfredse eller meget tilfredse med rastepladserne som helhed, scorer serviceanlæggene højest med 79%. Info-teriaer scorer 63% og ubemandede pladser kun 30%. Ser man på utilfredse eller meget utilfredse brugere, er der kun markant udslag på de ubemandede pladser (31%).

Knap halvdelen (48%) af brugerne er generelt tilfredse med standarden af de danske rastepladser. 41% mener at standarden bør hæves.

Tilfredsheden er større jo sjældnere brugere bilisterne er.

Disse to, sidstnævnte resultater peger på, at brugerne kan være lige så troløse som kunder er til de fleste kommercielle tilbud. Selv om man er tilfreds med forholdene i dag, kan der godt være en forventning om, at servicetilbuddet skal forbedres i fremtiden, hvis kunde-/bruger-relationen skal bevares.

Det brugerne er mest tilfredse (tilfreds eller meget tilfreds) med, er:
 muligheden for at finde en parkeringsplads ved serviceanlæggene (86%)
 muligheden for at finde en parkeringsplads ved info-teriaerne (78%)
 serviceanlæggenes tilbud som f.eks. kiosk og restaurant mv.(70%)
 udenomsarealerne/de rekreative områder på serviceanlæggene (61%)
 info-teriaernes tilbud som f.eks. kiosk og restaurant mv (55%)

Brugerne er mest utilfredse (utilfreds eller meget utilfreds) med:
 renholdelsen af de ubemandede rastepladseres toiletter (50%)
 renholdelse og standard af toiletterne på serviceanlæg og info-teriaer (18-19%)
 udenomsarealerne/rekreative områder på de ubemandede pladser (18%).

47% svarer, at de på et tidspunkt har valgt ikke at bruge toilettet på grund af dårlig standard og/eller renholdelse, men er kørt videre for at finde et andet.

Der er ikke nogen væsentlig forskel på mænds og kvinders tilfredshed med toiletterne.

Undersøgelsen bekræfter Vejdirektoratets målinger som tilkendegiver en meget lav brugertilfredshed med toiletforholdene på især de ubemandede pladser. Brugertilfredsheden er dog heller ikke ret høj med toiletterne på de øvrige pladser, og toiletforholdene indeholder rastepladsernes største forbedringspotentiale.

Rastepladsernes kapacitet og udrustning

Når man skal bedømme rastepladsernes kapacitet, set fra brugernes synsvinkel, er det ikke nok blot at tælle trafikken på rastepladserne i forhold til antallet af parkeringspladser.

Det er også nødvendigt at få et indtryk af brugernes oplevelse af kapaciteten samt, at få et indtryk af, hvor mange der eventuelt fravælger at bruge rastepladserne. Dvs. hvor mange potentielle brugere rastepladserne går glip af.

Med hensyn til selve udbuddet af rastepladser svarer knap to tredjedele, at der er et tilpas antal. 25% mener der er for få. Hver fjerde savner tilsyneladende af og til et sted at stoppe langs motorvejene, hvilket jf. formålet med at stoppe peger på, at der kan være en væsentlig sikkerhedsmæssig risiko forbundet med at skabe for stor afstand imellem rastepladserne.

Når hver fjerde synes der er for få rastepladser, kan det også hænge sammen med, at de ikke bryder sig om en del af de rastepladser, der rent faktisk er, jf. brugertilfredsheden.

29% svarer, at de på et tidspunkt har valgt at køre forbi en rasteplads eller er kørt ud igen uden at stoppe, selvom de havde planlagt at stoppe på en rasteplads.

Blandt årsagerne til disse opgivne forsøg på at stoppe, angiver 49% toiletforholdene, 29% utryghed og 26% for høje priser.

Samlet set peger besvarelserne på, at besøgstallet kunne øges med måske 20-30% hvis faciliteterne på rastepladserne – herunder navnlig toiletterne – blev forbedret.

Direkte spurgt om man på et tidspunkt har følt sig utryg på en rasteplads, svarer 22% ja og 74% nej.

Blandt årsagerne til utrygheden er især dårlig belysning (81%), dårligt overblik pga. beplantning og bygninger mv. samt, at andre mennesker virkede truende/ubehagelige. 24% peger på graffiti eller hærværk.

44% af de utrygge svarer "ingen eller for lille sikkerhedsovervågning".

Lidt flere kvinder end mænd har følt sig utrygge på en rasteplads, og for kvinderne giver især dårlige oversigtsforhold på grund af beplantning eller bygninger, udslag (51% mod 29% for mænd).

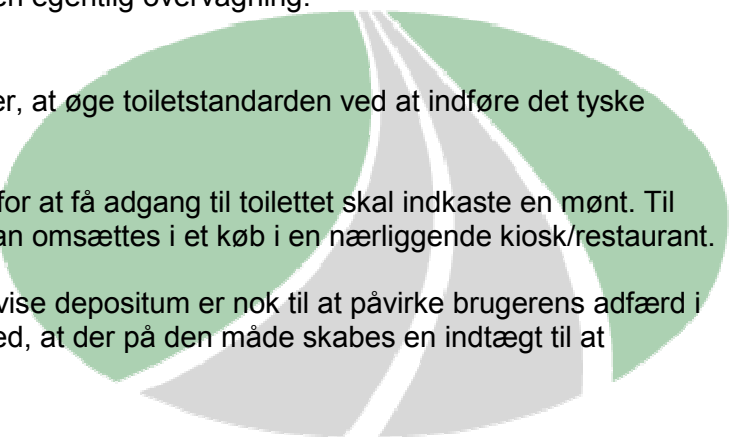
I forhold til trygheden peger undersøgelsen på, at den kan øges ved hjælp af nogle simple tiltag i form af bedre belysning og bedre vedligeholdelse af de grønne områder osv. Men også, at der er et udtalt ønske om, at rastepladserne får en egentlig overvågning.

Betalingsvilje

En mulighed som har været i spil politisk er, at øge toiletstandarden ved at indføre det tyske såkaldte "Sanifair" system.

Det tyske system indebærer, at brugeren for at få adgang til toilettet skal indkaste en mønt. Til gengæld får brugeren en kvittering som kan omsættes i et køb i en nærliggende kiosk/restaurant.

De tyske erfaringer er, at det helt eller delvise depositum er nok til at påvirke brugerens adfærd i mere hensigtsmæssig retning samtidig med, at der på den måde skabes en indtægt til at opretholde et højere niveau af hygiejne.



Personerne i rastepladsundersøgelsen er derfor blevet spurgt, om de er villige til at betale 10 kroner for et toiletbesøg hvis toilettet til gengæld blev rengjort før hvert besøg.

Til dette svarer 49% "måske" eller "helt sikkert". Betalingsviljen på dette niveau er altså relativt høj – selv uden at personerne i undersøgelsen er blevet tilbudt at udgiften kun skal være et depositum.

Der er ikke nogen væsentlig forskel på mænd og kvinder.

Et andet område, som måske kunne være relevant at opkræve betaling for, er parkering. De fleste brugere er i forvejen bekendt med parkeringsafgifter fra de større byer.

Men på spørgsmålet om viljen til at betale 10 kroner mod til gengæld at være sikret en parkeringsplads, svarer 89% sikkert ikke eller helt sikkert ikke. Betalingsviljen er altså ikke til stede på dette område, hvilket sikkert skal ses i sammenhæng med, at de fleste brugere ikke oplever problemer med at finde et stede at parkere.

Kvalitative svar

Flere steder i undersøgelsen har svarpersonen haft mulighed for at skrive en kommentar og/eller uddybe sin besvarelse.

Der er afgivet et stort antal kommentarer som endnu ikke er optalt.

Besvarelserne kan læses i den fulde undersøgelse som kan rekvireres gratis, men som er forbeholdt Dansk Vejforenings medlemmer og serviceabonnenter.

