



Alpen- und Grenzverkehr:  
**Wie fast 100 000 Reisende  
befragt wurden**

Seiten 6–7

**Interview:  
Warum Freiwilligkeit  
unbezahlbar ist**

Seiten 2–3

**Kampagne «Tony  
Card»: Was Mystery  
Shopping optimierte**

Seite 5

**Kundenfeedback:  
Wo man sich  
weiterbilden kann**

Seite 9



# 99 000 CAPI-Interviews bei Wind und Wetter

Warum die Studie «Alpen- und grenzquerender Personenverkehr» für alle Beteiligten eine Grenzerfahrung war.

Stefan Klug\*

An allen Alpen- und Grenzübergängen führte DemoSCOPE 2015 sowohl auf der Strasse als auch der Schiene eine grossangelegte Verkehrsbefragung mittels CAPI (Computer-Assisted Personal Interviews) durch. Das Projekt «Alpen- und grenzquerender Personenverkehr» im Auftrag des Bundesamts für Statistik stellte grosse Herausforderungen an Mensch und Maschine. Sechs oft gestellte Fragen und die Antworten dazu.

## Wozu dient die Studie?

Bei dieser Verkehrsbefragung werden die grossräumigen, über die Schweiz hinausgehenden Personenverkehrsströme erfasst, die aus anderen Statistiken wie etwa dem Mikrozensus Verkehr nicht hervorgehen, wie z. B. die Verkehrsleistung von Ausländern in der Schweiz. Um diese Verkehrsströme und Daten über das Woher (Quelle), Wohin (Ziel) und Warum (Fahrtzweck) erfassen zu können, müssen die Verkehrsteilnehmer befragt werden. Während eines Jahres hat DemoSCOPE nach einem ausgeklügelten Stichprobenplan an allen Alpenübergängen sowie allen Grenzübergängen während des ganzen Jahres Verkehrsteilnehmer befragt.

## Wie befragt man Autofahrer am Gotthardtunnel und Gotthardpass?

Um Verkehrsteilnehmer zu befragen, muss in den Verkehr eingegriffen werden. Gemeinsam mit der Polizei, dem Zoll und Mitarbeitern von Securitas wurden Fahrzeuge angehalten. DemoSCOPE-Mitarbeiter führten die CAPI-Befragung durch und das war nicht immer einfach: Die Einsätze starteten früh am Morgen im Dunkeln und dauerten bis spät in die Nacht. Im herrlichen Sommer 2015 war aber auch die Hitze an manchen Tagen ein Problem. Pausenzeiten, Schichtzeiten und Verpflegungsmöglichkeiten mussten geplant werden. An manchen Alpenüber-



Die robusten Smartphones bewährten sich als Befragungsgeräte im Outdooreinsatz.

gängen wurde in abgelegenen und unwirtschaftlichen – dafür aber auch wunderbaren – Alpengegenden befragt. Ob unsere Verkehrsbefrager bei tiefen Minusgraden und dichtem Schneefall immer ein Auge für die Schönheit der Natur hatten, sei dahingestellt ...

## Welche Verkehrsströme wurden einbezogen?

Neben der Erhebung auf allen alpen- und grenzquerenden Strassen und Bahnstrecken im Regional- und Fernverkehr – Letztere mit Unterstützung der in- und ausländischen Bahnbetreiber – wurde auch der öffentliche Verkehr auf grenzquerenden Bus- und Strassenbahnstrecken miteinbezogen.

## Wer wurde befragt?

Befragt wurden in- und ausländische Verkehrsteilnehmer. Die Teilnahmebereitschaft bei diesen Verkehrsbefragungen war sehr hoch. Die direkte Ansprache, das professionelle Auftreten dank der bereitgestellten Ausrüstung sowie die Zusammenarbeit mit dem Zoll- und Sicherheitspersonal liessen keinen Zweifel an der Seriosität und Wichtigkeit der Befragung.

## Wie wurde die Sicherheit gewährleistet?

Dank entsprechender Vorbereitung und Organisation vor Ort konnten alle Einsätze unfallfrei durchgeführt werden. Weder Personen noch Fahrzeuge muss-

ten leiden. Dafür waren auch Vorsichtsmassnahmen, wie Abbrüche von Schichten bei dichtem Nebel oder Unterbrüche bei Schneefahrbahn, zu treffen. Zur Sicherheit der Verkehrsteilnehmer wurde an verkehrintensiven Befragungstagen insbesondere am Gotthardtunnel das Sicherheitspersonal verstärkt.

## Warum auch bei schlechtem Wetter?

Für die Aussagekraft der Ergebnisse sind reine «Schönwetterbefragungen» nicht zulässig, da sich die Fragen nach dem «Woher, Wohin, Warum» nur über das gesamte Jahr – eben bei Schön- und Schlechtwetter – richtig erheben lassen. Wir verstanden es deshalb als unseren Auftrag, die Befragungen auch dann durchzuführen, wenn es nicht einfach war. Als verantwortlicher Projektleiter kann ich meinen Kolleginnen und Kollegen meinen Dank aussprechen, ich konnte mich auf sie unter allen Bedingungen verlassen; ebenso danke ich dem Zollpersonal, den Mitarbeitern von Securitas und der Polizei. Grossen Respekt verdienen die Befragerinnen und Befrager, die sich der Aufgabe für DemoSCOPE bei Wind und Wetter – besonders den Malojawind werden wir nicht so schnell vergessen! – gestellt haben. Dank ihrem grossartigen Einsatz realisierten wir innerhalb von nur einem Jahr 99 000 CAPI-Interviews erfolgreich! ■

\*Der Autor arbeitet als Leiter Produktion bei DemoSCOPE.

## Modernste Technik im Hältetest

### CAPI Outdoor

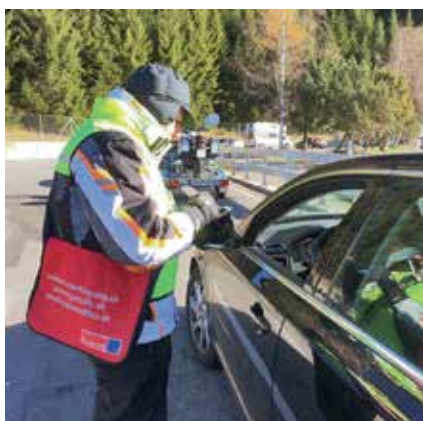
Die Verkehrsbefrager von DemoSCOPE wurden mit besonders robusten und wetterfesten Smartphones für den Outdooreinsatz ausgerüstet. Damit sich bei tiefen Temperaturen die Akkus nicht zu schnell leerten, wurden diese mit Zusatzakkus versorgt. In der CAPI-App von DemoSCOPE erfolgte die Eingabe der Daten mit Stiften, damit eine Eingabe auch mit Handschuhen möglich war.

### CAPI-Software mit GPS-Interviewlokalisierung

Jedes Interview wurde mit einem GPS-Stempel und einem Zeitstempel versehen. Dies ist für die Auswertung und auch die Kontrolle der Einsätze wichtig. Durch die Darstellung auf Karten lässt sich der genaue Standort des Befragers überprüfen. Vom warmen Büro aus konnten wir mitverfolgen, wann und wo unsere Mitarbeiter im Einsatz waren. Die GPS-Koordinaten der Interviews sind aber auch für die korrekte Berechnung der Auswahlwahrscheinlichkeiten im Schienenverkehr erforderlich.

### CAPI-Geocodierung aller ausländischen Start- und Zielorte

In früheren Befragungen des alpen- und grenzquerenden Personenverkehrs konnten lediglich grossräumige Start- und Zielregionen erfasst werden. Da unsere CAPI-Befragungssoftware das ermöglicht, konnten wir alle Orte aller Nachbarländer offline – d. h. ohne Verbindung zum mobilen Internet – für eine Geocodierung während der Befragung bereitstellen. Auch wenn die Abdeckung von mobilem Internet in der Schweiz hoch ist, kann man sich für eine derartige Befragung an Alpenübergängen und abgelegenen Grenzübergängen nicht auf Netzzugang verlassen.



In unterschiedlichsten Situationen an der Arbeit: die DemoSCOPE-Befragerinnen und -Befrager.

Bilder: zVg