

# 11 Bewertung der umgesetzten Maßnahmen des Realexperiments

Jonas Harz, Carsten Sommer

## 11.1 Einleitung

Eines der vorrangigen Ziele der im Rahmen des Realexperimentes umgesetzten Maßnahmen bei Mobilfalt war eine Steigerung von privaten Mitnahmen sowie von fahrt anbietenden Personen. Eine Übersicht aller erhofften Wirkungen der in Kapitel 10 vorgestellten Einzelmaßnahmen findet sich in Tabelle 42. In diesem Abschnitt wird die Methodik für die Wirkungsermittlung der umgesetzten Maßnahmen erläutert und näher auf die durchgeführte Nutzerbefragung eingegangen. Die im Realexperiment eingetretenen Wirkungen werden differenziert nach den Maßnahmen beschrieben und Empfehlungen dahingehend gegeben, wie positive Wirkungen weiter verstärkt werden können.

Maßnahme	Zeitraum	Erhoffte Wirkungen
10-Minuten-Takt in Witzenhausen	Ab Oktober 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Steigerung des Anteils privater Mitnahmen</li><li>Steigerung der Anzahl von fahrt anbietenden Personen</li></ul>
Integration in den ÖPNV-Tarif	Ab Januar 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>Erhöhung der Wirtschaftlichkeit von Mobilfalt</li><li>Steigerung des Anteils privater Mitnahmen</li></ul>
Neue Benutzungsschnittstelle	Ab November 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>Zuwachs von Fahrtangeboten und -buchungen online</li><li>Verbesserung der Nutzungsfreundlichkeit</li></ul>
Kommunikationsmaßnahmen	März bis Mai 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Steigerung der Anzahl von fahrt anbietenden Personen</li></ul>

Tabelle 42: Überblick über die durchgeführten Maßnahmen

Für die Evaluation wurde ein zweistufiges Verfahren verwendet: Durch die gezielte Auswertung von Nutzungsdaten aus dem Mobilfalt-Buchungssystem konnten Aussagen zu Änderungen hinsichtlich der Mobilfalt-Nachfrage, privaten Fahrtangeboten und privat durchgeführten Fahrten und Mitfahrten getrof-

fen werden. Jedoch ließen sich auf diese Weise keine Informationen zu Motiven, Gründen und Einstellungen der Nutzenden ableiten. Deswegen wurde eine zweite Nutzerbefragung durchgeführt, in der die Nutzenden gezielt hinsichtlich der umgesetzten Maßnahmen befragt wurden. Die Methodik und die Durchführung der zweiten Nachher-Befragung wird in Abschnitt 11.2 beschrieben. Aus der Kombination von Ergebnissen der Befragung sowie von Nutzungsdaten wurde eine Bewertung der Maßnahmen durchgeführt (→ 11.3).

## 11.2 Methodik und Durchführung der Nachher-Befragung

### 11.2.1 Befragungsform, Stichprobenplanung und Fragebogen

Die Befragung wurde als computergestützte Telefonbefragung (CATI) konzipiert. Vorgesehen war eine Vollerhebung aller seit dem 01.01.2014 aktiven<sup>279</sup> Kundinnen und Kunden von Mobilfalt, sofern diese bei ihrer Anmeldung der Teilnahme an Befragungen zugestimmt hatten. Angestrebt wurde eine maximale Befragungsdauer von 20 Minuten. Ein Pre-Test des Fragebogens an drei Personen bestätigte, dass auch mit unterschiedlicher Filterführung die maximale Befragungsdauer eingehalten wurde. Der Pre-Test wurde mit Mitarbeitenden des NVV sowie des Fachgebietes für Verkehrsplanung und Verkehrssysteme durchgeführt. Aufgrund der Konzeption der Befragung als Vollerhebung und der geplanten hohen Ausschöpfung von ca. 50% war ein umfangreicherer Pre-Test nicht möglich, da für diesen keine gesonderte Stichprobe gezogen werden konnte. Stattdessen wurde durch die Interviewenden in der ersten Erhebungswoche besonders darauf geachtet, ob Probleme hinsichtlich des Verständnisses von Fragen bestanden.

Der Fragebogen teilte sich inhaltlich in folgende Blöcke auf:

#### 1. Zufriedenheit der Nutzenden mit Mobilfalt:

Im ersten Fragenblock bewerteten Mitfahrende und Fahrende verschiedene Kriterien von Mobilfalt. Daraus wurden die Aspekte hinsichtlich der Zufriedenheit der Nutzenden im Zielsystem abgeleitet.

---

<sup>279</sup> Mindestens eine Fahrt als Mitfahrer oder ein Fahrtangebot als Fahrer.

**2. Kommunikationsmaßnahmen:**

Die Nutzenden sollten die Frage beantworten, wie sie zum Zeitpunkt der Registrierung von Mobilfalt erfahren haben.

**3. Flexibilisierung in Witzenhausen (10-Minuten-Takt):**

In diesem Fragenblock sollten die Nutzenden aus Witzenhausen Einschätzungen über die Häufigkeit des Angebotes und die persönlichen Änderungen in der Nutzung vornehmen.

**4. Neue Benutzungsschnittstelle:**

Hier wurden die Zufriedenheit bezogen auf die neue und alte Online-Benutzungsschnittstelle sowie die persönliche Einschätzung zu Änderungen im Nutzungsverhalten erfasst.

**5. Änderung des Tarifes:**

Die Mitfahrenden sollten den aktuellen Preis einer Mobilfalt-Fahrt schätzen. Dies diente zur Überprüfung der Bekanntheit der Anfang 2018 umgesetzten Tarifänderung. Des Weiteren sollten die Mitfahrenden die Angemessenheit des Fahrpreises bewerten.

**6. Interventionen:**

In diesem Teil der Befragung wurden die Nutzenden gebeten, die Wirkungen einiger (hypothetischer) Maßnahmen einzuschätzen.

**7. Persönlichkeitseigenschaften:**

Für die Möglichkeit einer späteren Kalibrierung des MAS wurden in diesem Fragenblock verschiedene Persönlichkeitsmerkmale abgefragt.

**8. Soziodemografische Angaben der Mobilfalt-Nutzer:**

Es wurden Merkmale des Haushaltes, der Beschäftigung und der Verfügbarkeit eines Pkw abgefragt. Dies bot die Möglichkeit, soziodemografische Gruppen zu bilden.

**11.2.2 Erhebungsdurchführung**

Die Befragung wurde zwischen dem 24.01.2018 und 28.02.2018 durch geschulte studentische Mitarbeiterinnen durchgeführt. Die Grundgesamtheit entsprach allen seit 2014 aktiven Mobilfalt-Nutzenden, die einer Teilnahme an Befragungen im Zuge des Registrierungsprozesses zugestimmt hatten ( $n = 672$ ). Die Größe der Grundgesamtheit hat sich im Vergleich zur ersten Nutzerbefra-

gung im Jahr 2016 um 66% erhöht. Offensichtlich ungültige Telefonnummern sowie Projektmitarbeitende der Universität Kassel und des NVV wurden vorher aus der Grundgesamtheit entfernt. Ebenso wurden Personen, bei denen das Ankündigungsschreiben des NVV vor Erhebungsstart nicht zugestellt werden konnte, in der Befragung nicht berücksichtigt.

Innerhalb der ersten Erhebungswoche fiel auf, dass Verweigerungen im Vergleich zur ersten Nutzerbefragung deutlich häufiger auftraten. Aufgrund dessen wurde ab der zweiten Erhebungswoche der genannte Grund für die Verweigerung von den Interviewern notiert. Anzumerken ist, dass die Gründe nicht vollständig disjunkt sind. So kann beispielsweise ein fehlendes Interesse an der Umfrage teilzunehmen damit zusammenhängen, dass eine Person nicht mehr aktiv ist. Es fiel auf, dass 46% der Verweigerer eine Teilnahme an der Befragung aufgrund fehlendem Interesse ablehnten. 29% verweigerten die Teilnahme, weil sie nicht mehr aktiv waren bzw. in Niedenstein wohnten, wo Mobilfahrräder nicht mehr angeboten wurde. Der im Vergleich zur ersten Nutzerbefragung höhere Anteil der Verweigerer lässt sich darauf zurückführen, dass diesmal der Abstand zwischen der letzten Aktivität und dem Interviewtermin bei vielen Befragten deutlich größer war.

Insgesamt wurden bis zu sechs Anrufversuche zu unterschiedlichen Zeiten unternommen, um Personen zu befragen. Bei einigen Telefonnummern konnte bei sämtlichen Versuchen nur eine automatische Ansage erreicht werden. Diese Ansagen treten auf, wenn ein Mobiltelefon ausgeschaltet oder die SIM-Karte nicht erreichbar ist. Treten diese Ansagen mehrmals und zu verschiedenen Zeitpunkten auf, deutet dies darauf hin, dass die betreffende Telefonnummer nicht mehr genutzt wird. Deswegen wurde bei den letzten drei Anrufversuchen gesondert notiert, wenn eine Ansage auftrat. Trat bei allen der drei letzten Anrufversuche eine Ansage auf, wurde angenommen, dass die betreffende Nummer nicht mehr benutzt wird. Diese Personen zählten damit zu den unechten Ausfällen.

In einigen Fällen nutzen mehrere Personen eines Haushaltes Mobilfahrräder. Wenn der angerufene Nutzer in diesem Fall nicht erreichbar war, wurde – wenn möglich – ein anderer Mobilfahrräder-Nutzer im Haushalt befragt. Dabei traten einige Fälle auf, bei denen die befragte Person nicht Teil der Grundgesamtheit war, da diese bei der Registrierung der Teilnahme an Befragungen nicht zugestimmt hatte. Diese Personen wurden nachträglich der Grundgesamtheit hinzugefügt.

Insgesamt umfasste die nachträglich bereinigte Grundgesamtheit 665 Personen (Tabelle 43). Durch unechte (stichprobenneutrale) Ausfälle reduzierte sich die Grundgesamtheit auf eine Bruttostichprobe von 509 Personen. Die Gründe für unechte Ausfälle waren vor allem verzogene, nicht befragungsfähige Personen und falsche Telefonnummern. Nach Abzug der echten Ausfälle ergab sich eine Antworterstichprobe mit einem Umfang von 205 Personen. Die echten Ausfälle setzten sich zusammen aus 134 nicht erreichbaren Personen (26% der Bruttostichprobe) und aus 170 bewussten Verweigerern (34% der Bruttostichprobe). Bei insgesamt fünf Personen konnte eine begonnene Befragung nicht abgeschlossen werden, weswegen die Nettostichprobe 200 Personen umfasste. Die Ausschöpfung betrug demzufolge 39% und war für eine Befragung dieser Art relativ gut. Dabei fiel auf, dass bei den Nutzenden, die innerhalb des UG wohnten, eine höhere Ausschöpfung erreicht wurde als bei Nutzenden außerhalb des UG (Tabelle 44). Die insgesamt relativ hohe Ausschöpfung sprach für ein hohes Interesse der Mobilfalt-Nutzenden, einen Beitrag zur Verbesserung des Systems zu leisten.

	Anzahl Personen	Anteile
<b>Grundgesamtheit (ursprünglich)</b>	671	-
<b>Auswahlstichprobe = Grundgesamtheit (bereinigt)</b>	<b>665</b>	-
Unechte Ausfälle <sup>1)</sup>	156	-
Bruttostichprobe	509	100%
Echte Ausfälle	304	60%
nicht erreicht	134	26%
verweigert	170	34%
Antworterstichprobe	205	40%
<b>Nettostichprobe (vollständig befragt)</b>	<b>200</b>	<b>39%</b>
Unvollständig befragt	5	1%

<sup>1)</sup> Verstorben, verzogen oder Telefonnummer nicht mehr vergeben.

Tabelle 43: Stichprobenzusammensetzung und Ausschöpfung

Wohnort	Ausschöpfung
Witzenhausen	42%
Sontra / Herleshausen / Nentershausen	43%
außerhalb des UG	28%

Tabella 44: Ausschöpfung in den unterschiedlichen Teilräumen

### 11.2.3 Plausibilitätsprüfung und Datenaufbereitung

Durch eine angepasste Filterführung wurde bereits bei der Befragung ein unplausibles Antwortverhalten verhindert. Das geschulte Erhebungspersonal konnte bei unplausiblen Antworten nachfragen und diese Daten im Erhebungsprozess korrigieren. Durch echte Ausfälle in Höhe von 60% der Bruttostichprobe sind systematische Fehler dennoch nicht auszuschließen.

Nutzungs- und einige soziodemografische Merkmale lagen in der Kundendatenbank des Buchungssystems vor und konnten den Befragungsdaten nachträglich hinzugefügt werden. Eine weitergehende Datenaufbereitung wurde nicht durchgeführt. Durch die gewählte Methode der Vollerhebung konnte zudem auf eine Hochrechnung verzichtet werden.

## 11.3 Wirkungen der Maßnahmen

### 11.3.1 10-Minuten-Takt

Der 10-Minuten-Takt wurde im Oktober 2017 in Witzenhausen eingeführt (→ 10.4). Damit existierten in jedem Ortsteil von Witzenhausen fünf Abfahrten pro Stunde, wenn noch ein Bus fährt, ansonsten sechs. Im Kernort ist die Anzahl der Abfahrten sogar noch deutlich größer. Um die Bekanntheit der Angebotsänderung zu erheben, wurden die seit der Angebotsänderung aktiven Mitfahrenden in Witzenhausen gefragt, wie oft sie in der Stunde mit Mobilfahrfahrt fahren können. Bei der Antwort einmal pro Stunde scheint die Änderung nicht bekannt zu sein. Bei Antworten über fünf Mal pro Stunde ist jedoch zu vermuten, dass der 10-Minuten-Takt bekannt ist. Insgesamt zeigte sich, dass lediglich 41% der Kundinnen und Kunden von der Änderung erfahren haben (Abbildung 90).

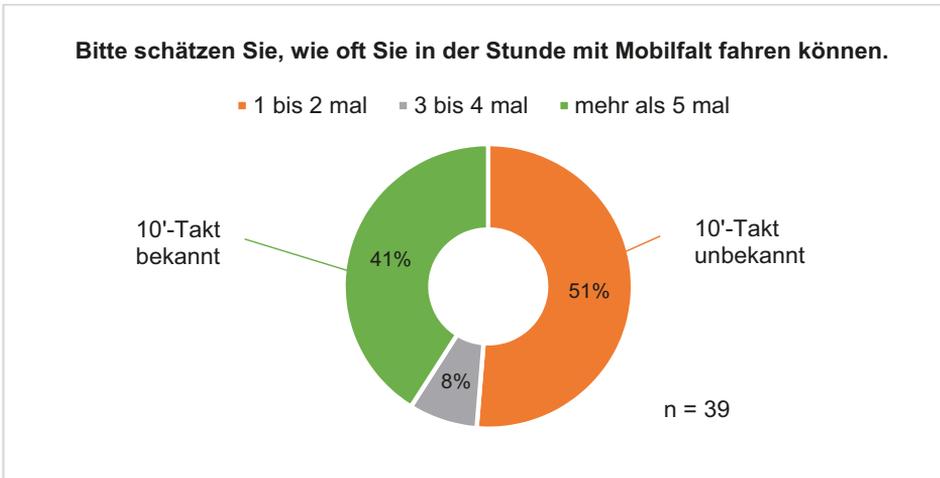


Abbildung 90: Einschätzung der Mobilfalt-Mitfahrenden in Witzenhausen zur Anzahl an Abfahrten pro Stunde

Bei den Fahrenden aus Witzenhausen wurde die Bekanntheit direkt erfragt. Von insgesamt acht Fahrenden, die seit der Änderung aktiv waren, gaben sieben (88%) an, dass ihnen der 10-Minuten-Takt bekannt sei.

Die Einschätzung von Fahrenden und Mitfahrenden zur Änderung der persönlichen Nutzung sowie zur Attraktivität zeigte, dass 80% der Mitfahrenden ( $n = 40$ ) und 78% der Fahrenden ( $n = 9$ ) der Aussage zustimmen<sup>280</sup>, dass der 10-Minuten-Takt die Nutzung von Mobilfalt bzw. das Anbieten von Fahrten attraktiver gemacht hat. Der Aussage »Seit der Einführung buche ich mehr Fahrten bzw. biete mehr Fahrten an als vorher« stimmten 32% der Mitfahrenden ( $n = 29$ ) und 50% der Fahrenden ( $n = 8$ ) zu. Von den Mitfahrenden gaben zudem 61% an, durch den 10-Minuten-Takt zu anderen Abfahrtszeiten zu fahren als vorher.

Die Auswertungen der Nutzungsdaten für Witzenhausen zeigen, dass nach Einführung des 10-Minuten-Taktes die Anzahl der Fahrtwünsche stieg (Abbildung 91). Gleichzeitig fanden mehr private Fahrten statt. So wurden vor der Einführung ca. 350 Linienbeförderungsfälle (LBF)<sup>281</sup> pro Monat in Witzen-

<sup>280</sup> Antwort »stimme voll und ganz zu« oder »stimme eher zu«.

<sup>281</sup> Ein Linienbeförderungsfall besteht aus einer Mobilfaltfahrt multipliziert mit der Anzahl der beförderten Fahrgäste dieser Fahrt.

hausen durchgeführt. Ab Oktober stieg die Anzahl der LBF und erreichte im Dezember 2017 mit 868 LBF ein Maximum. Danach sank die Anzahl der LBF wieder auf Werte zwischen 350 und 740 LBF pro Monat. Der Anteil privat durchgeführter LBF<sup>282</sup> stieg von ca. einem Prozent vor der Einführung auf bis zu 4,2% im November 2017. Im ersten Halbjahr 2018 wurden Privatfahrtenanteile von 1,2% bis 3,3% pro Monat erreicht. Zusätzlich nahm die Anzahl der registrierten Fahrenden in Witzenhausen leicht zu (sieben neue Fahrende von Oktober 2017 bis April 2018).

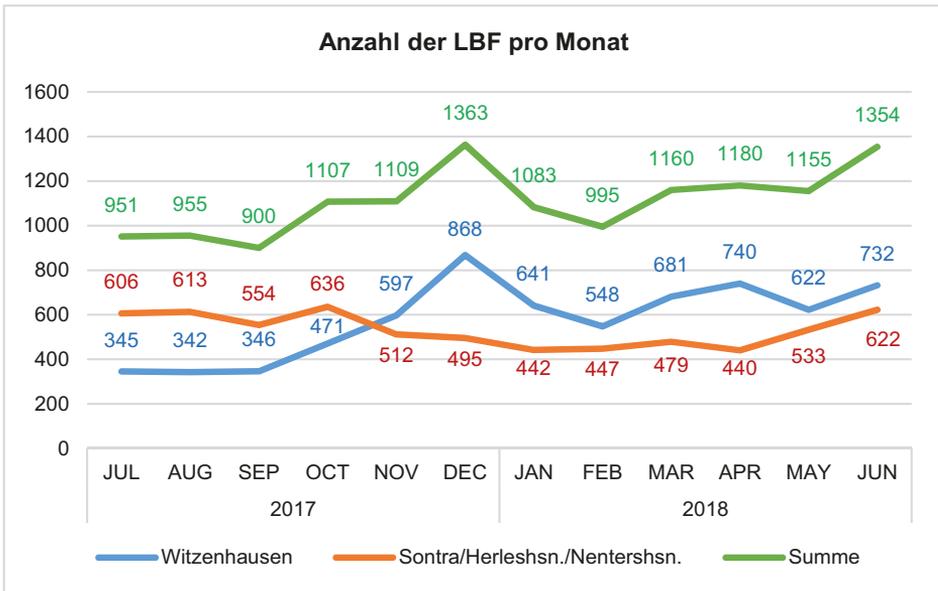


Abbildung 91: Anzahl Linienbeförderungsfälle pro Monat (Juli 2017 bis Juni 2018)

Bei der Interpretation der Ergebnisse muss beachtet werden, dass vor Einführung des 10-Minuten-Taktes in den meisten Ortsteilen von Witzenhausen kein ganztägiges Angebot existierte. So wurde Mobilfalt nur dann angeboten, wenn kein Linienbus fuhr. Dies war in der Regel werktags in den Tagesrandlagen sowie an Sonn- und Feiertagen der Fall. Die Einführung des 10-Minuten-Taktes bedeutete, dass ein ganztägiges Angebot von Mobilfalt in Witzenhausen einge-

<sup>282</sup> Linienbeförderungsfälle, bei denen eine Privatperson gefahren ist.

führt wurde. Die beobachteten Effekte können deswegen nicht singularär auf die Flexibilisierung durch den 10-Minuten-Takt zurückgeführt werden. Es zeigt sich jedoch, dass eine Ausweitung des Angebotes innerhalb von sechs Monaten zu einem höheren Privatfahrtenanteil führt.

### **11.3.2 Integration der Mobilfalt-Fahrpreise in den ÖPNV-Tarif**

Ab Januar 2018 wurde bei Mobilfalt der Fahrpreis in den bestehenden ÖPNV-Tarif integriert. Zudem wurde eine Unterscheidung der Fahrpreise danach eingeführt, ob eine private Mitnahme erfolgte, oder die Rückfallebene in Anspruch genommen wurden (⇒ 10.3).

Alle Teilnehmenden der Befragung sollten schätzen, wie viel eine Fahrt mit Mobilfalt kostet, differenziert danach, ob die Fahrt durch eine Privatperson oder mit dem Taxi (Rückfallebene) erfolgte. Von den seit der Tarifintegration aktiven Mitfahrenden gaben drei Viertel den richtigen Preis für eine Fahrt durch eine Privatperson von einem Euro an. Für eine Fahrt mit dem Taxi gaben zwei Drittel der aktiven Mitfahrenden einen Preis von 2,20 Euro bis 2,40 Euro an. Damit war die Tarifänderung dem größten Teil der aktiven Mitfahrenden bekannt.

Insgesamt wurden die Fahrpreise von drei Vierteln der aktiven Mitfahrenden als eher günstig eingeschätzt. Über zwei Drittel fanden die Fahrpreise zudem eher oder sehr angemessen. Eher bzw. sehr unangemessen wurden die Fahrpreise lediglich von sechs Prozent der aktiven Mitfahrenden empfunden.

Es lässt sich zusammenfassend sagen, dass die höheren, aber immer noch günstigen Fahrpreise von den Mitfahrenden akzeptiert werden. Lenkende Effekte durch den Anreiz, eher privat und damit günstiger mitzufahren, traten jedoch im Rahmen der Projektlaufzeit (bis Juni 2018) nicht ein. Bevor entsprechende Wirkungen zu erwarten sind, müsste zunächst die Sichtbarkeit von privaten Fahrangeboten erhöht werden.

### **11.3.3 Einführung einer neuen Benutzungsschnittstelle**

Die erste im Projekt umgesetzte Maßnahme war die Einführung einer neuen Nutzungsschnittstelle des Buchungssystems im September 2016 (⇒ 10.1). Diese Maßnahme fällt damit zeitlich deutlich vor die Umsetzung der anderen Maßnahmen. Insgesamt gaben nur 9,5% der vor Einführung der neuen Benutzungsschnittstelle registrierten Nutzenden an, sich gut oder sehr gut an die alte

Benutzungsschnittstelle erinnern zu können. Vergleichende Bewertungen zwischen der alten und der neuen Oberfläche sind deswegen kaum möglich. Hinzu kommt, dass knapp ein Viertel der Befragten sich nach Einführung der neuen Benutzungsschnittstelle registriert hat. Die in diesem Abschnitt beschriebenen Auswertungen beziehen sich auf Nutzende, die nach Einführung der neuen Benutzungsschnittstelle mindestens einmal aktiv gewesen sind.

Aus den Buchungsdaten lässt sich jedoch der Anteil der online durchgeführten Buchungen auswerten. Im Jahr 2015 betrug dieser Anteil 12%. Im Jahr 2017 wurden knapp ein Viertel (24%) der Fahrtwünsche über die Online-Benutzungsschnittstelle abgegeben.

Diese Auswertungen decken sich mit der Selbsteinschätzung der Nutzenden bezüglich der Häufigkeit der genutzten Vertriebsmedien (Tabelle 45 und Tabelle 46). Zudem scheinen die Mitfahrenden stark ein Medium zu bevorzugen. So gaben 64% der Mitfahrenden an, dass sie immer telefonisch, aber nie online buchen. Weitere 18% gaben an, dass sie immer online, aber nie telefonisch buchen. Die Fahrenden nutzten dagegen häufiger beide Medien zum Anbieten von Fahrten.

Die neue Benutzungsschnittstelle wurde als responsive Webseite gestaltet. Dies erlaubt eine nutzerfreundliche Bedienung mit mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablet-Computern. Laut Angaben der Nutzenden, die seit Einführung aktiv gewesen sind, haben bereits 20% der Mitfahrenden und 11% der Fahrenden eine Fahrt über ein Smartphone gebucht oder angeboten.

n=139		Wenn Sie eine Fahrt buchen, wie häufig tun Sie dies über das Buchungssystem der Mobilfalt-Internetseite?				
		Immer	Oft	Gelegentlich	Selten	Nie
Wenn Sie eine Fahrt buchen, wie häufig tun Sie das telefonisch bei der Mobilfalt-Zentrale?	Immer	0%	0%	1%	2%	64%
	Oft	0%	3%	0%	1%	0%
	Gelegentlich	0%	1%	1%	1%	0%
	Selten	1%	6%	0%	0%	0%
	Nie	18%	0%	1%	0%	0%

Tabelle 45: Kreuztabelle Mitfahrende – Häufigkeiten von Buchungen telefonisch und online

n=25		Wenn Sie eine Fahrt anbieten, wie häufig stellen Sie diese über die Internetseite von Mobilfalt ein?				
		Immer	Oft	Gelegentlich	Selten	Nie
Wenn Sie eine Fahrt anbieten, wie häufig tun Sie dies telefonisch bei der Mobilfalt-Mobilitätszentrale?	Immer	0%	0%	0%	4%	13%
	Oft	0%	0%	4%	4%	0%
	Gelegentlich	0%	4%	0%	0%	0%
	Selten	0%	17%	0%	4%	9%
	Nie	17%	0%	9%	4%	9%

Tabelle 46: Kreuztabelle Fahrende – Häufigkeiten von Fahrtangeboten telefonisch und online

Ebenfalls wurde durch die neue Benutzungsschnittstelle die Möglichkeit geschaffen, dass Fahrende Fahrten mit flexiblen Abfahrtszeiten und über längere Zeiträume anbieten können. Auch hier zeigte sich, dass Fahrende eine der beiden Angebotsformen bevorzugen – so gaben 25% der Fahrer an, ihre Fahrten »immer« mit einer flexiblen Abfahrtszeit einzustellen und »nie« mit einer festen Abfahrtszeit, während 36% angaben, »immer« eine feste und »nie« eine flexible Abfahrtszeit zu wählen (Tabelle 47).

n=25		Wenn Sie eine Fahrt anbieten, wie häufig bieten Sie diese mit einer flexiblen Abfahrtszeit, also innerhalb eines Zeitraums, an?				
		Immer	Oft	Gelegentlich	Selten	Nie
Wenn Sie eine Fahrt anbieten, wie häufig bieten Sie diese mit einer festen Abfahrtszeit an?	Immer	0%	0%	0%	11%	36%
	Oft	0%	0%	0%	7%	0%
	Gelegentlich	0%	0%	4%	0%	0%
	Selten	0%	11%	0%	0%	0%
	Nie	25%	0%	4%	0%	4%

Tabelle 47: Kreuztabelle Fahrende – Häufigkeiten von flexiblen und festen Angeboten

Insgesamt wird der telefonische Vertriebsweg im Vergleich zur Online-Benutzungsschnittstelle sowohl von den Fahrenden als auch von den Mitfahrenden als bequemer angesehen. So stimmten 60% der Mitfahrenden und 58% der Fahrenden voll und ganz der Aussage zu, dass es bequem ist, eine Fahrt telefonisch zu buchen bzw. anzubieten. Weitere 30% der Mitfahrenden und

35% der Fahrenden stimmten dieser Aussage eher zu (Abbildung 92). Die Zustimmungswerte hinsichtlich der Bequemlichkeit des Online-Vertriebsweg waren dagegen etwas geringer, aber immer noch sehr hoch (Abbildung 93). Auf einer Skala von sehr gut (1) bis mangelhaft (5) erreichte die neue Oberfläche sowohl bei Mitfahrenden als auch bei Fahrenden im Mittel eine Bewertung von 2,1.

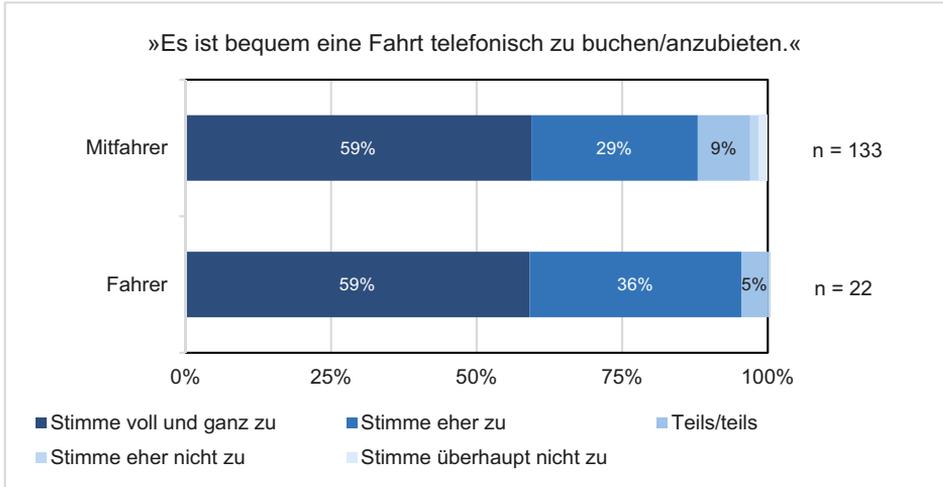


Abbildung 92: Bequemlichkeit des telefonischen Vertriebsweg

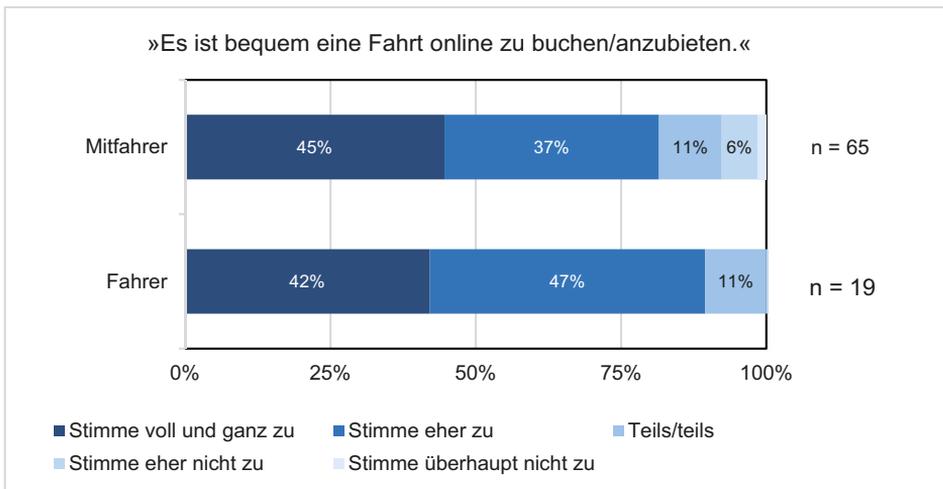


Abbildung 93: Bequemlichkeit des Online-Vertriebsweg

Wie bereits erwähnt, sind Vergleiche zwischen der neuen und der alten Benutzungsschnittstelle des Online-Buchungssystems durch die Befragung kaum möglich. Die geringe Nutzung der alten Schnittstelle lässt sich nach Erfahrungen des NVV auch durch die benutzerunfreundliche Bedienung erklären. Die Defizite der alten sollten durch die neue Schnittstelle verbessert werden. Die Steigerung der Nutzung der Online- Benutzungsschnittstelle und seine positive Bewertung lassen vermuten, dass dieses Ziel erfüllt wurde. Die Möglichkeit, telefonisch zu buchen und anzubieten, wird jedoch nach wie vor als etwas bequemer empfunden und häufiger genutzt.

### 11.3.4 Kommunikationsmaßnahmen

Die durchgeführten Kommunikationsmaßnahmen zielten vorrangig darauf ab, Fahrende zu gewinnen. Wie bereits erwähnt, stieg die Anzahl der Fahrenden in Witzenhausen leicht an, während sie in den anderen Piloträumen nahezu konstant blieb. Aufgrund der geringen Steigerung der Fahrenden-Anzahl, können keine Aussagen dazu getroffen werden, ob die durchgeführten Kommunikationsmaßnahmen zu dieser Steigerung geführt haben oder ob andere (unbekannte) Gründe existieren.

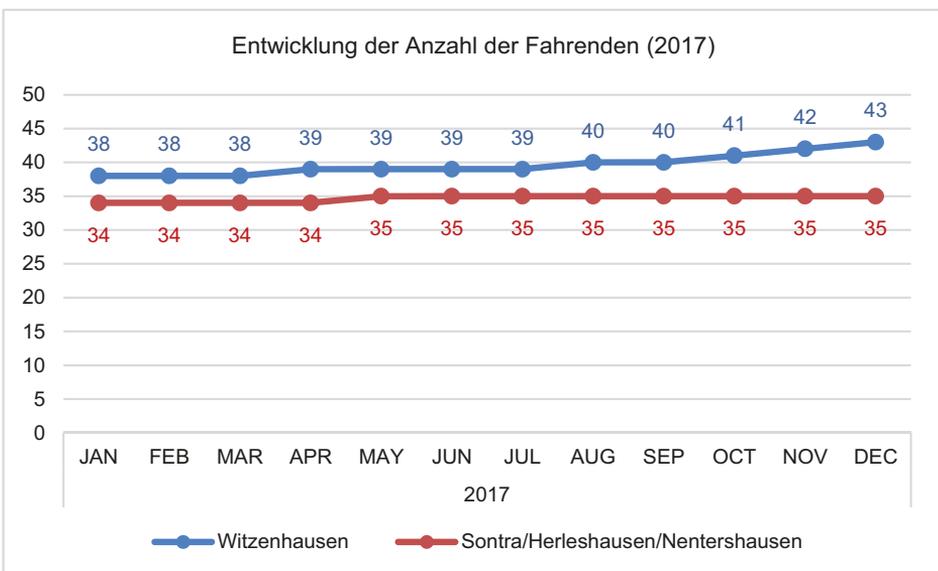


Abbildung 94: Entwicklung der Anzahl der Fahrenden (2017)

In der Nachher-Befragung wurden alle Nutzenden von Mobilfalt danach gefragt, wie Sie von Mobilfalt erfahren haben. Hier zeigte sich, dass Mund-zu-Mund-Propaganda sehr wichtig ist. So erfuhren 35% der befragten Nutzer durch Bekannte von Mobilfalt. Des Weiteren waren bestehende Kommunikationskanäle wie die Online-Verbindungsanskunft vom NVV oder der Deutschen Bahn sowie Aushänge an Haltestellen wichtige Medien, über die Nutzenden von Mobilfalt erfahren haben (insgesamt 27%). Herkömmliche Kommunikationsmaßnahmen wie Informationsveranstaltungen, Flyer oder Berichte in der Presse waren dagegen lediglich für 22% der Registrierungen verantwortlich. Ohnehin vorhandene Möglichkeiten zur Kommunikation der Verkehrsangebote im ÖPNV können folglich auch für das Marketing von Mobilfalt, besonders zur Gewinnung von Mitfahrenden, gut genutzt werden. Wie bereits in Kapitel 3 dargestellt, sind Information und Kommunikation eine von vier Ebenen, um Verkehrsdienstleistungen in den ÖPNV zu integrieren. Eine noch stärkere Verknüpfung auf dieser Ebene führt daher mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einer Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden, insbesondere neuer Mitfahrender. Jedoch ist zu betrachten, dass sowohl Mitfahrende als auch Fahrende durch Kommunikationsmaßnahmen angesprochen werden können.

## 11.4 Zusammenfassung

Die vier durchgeführten Maßnahmen können hinsichtlich ihrer Wirkungen unterschiedlich bewertet werden. Die Kommunikationsmaßnahmen haben nicht die erhofften Wirkungen erzielt. Hier wäre zu überlegen, wie zukünftig Personen zielgerichteter angesprochen werden können, um als Nutzende aktiv zu werden. Für Mitfahrende bietet sich eine direkte Ansprache über die bestehenden Kommunikationskanäle an. Die Ansprache von Fahrenden gestaltet sich jedoch weiterhin schwierig.

Die Integration von Mobilfalt in den ÖPNV-Tarif hat gezeigt, dass das Preisniveau üblicher ÖPNV-Tarife auch für Ridesharing von den Nutzenden akzeptiert wird. Jedoch werden sich Nutzende erst gezielt für günstigere privat durchgeführte Fahrten entscheiden können, wenn diese vollständig und transparent einsehbar werden. Hier muss vor allem geklärt werden, wie regelmäßige

Fahrtangebote<sup>283</sup> den Nutzenden im Buchungssystem dargestellt werden können.

Die überarbeitete neue Oberfläche der Benutzungsschnittstelle stellt eine deutliche Verbesserung dar. Seit ihrer Einführung konnte der Anteil der online durchgeführten Fahrtbuchungen verdoppelt werden und die überwiegende Mehrheit der Fahrenden und Mitfahrenden, die diese Funktion nutzen, empfinden es als bequem, eine Fahrt online anzubieten oder zu buchen. Insbesondere für Fahrende bestehen jedoch weitere Verbesserungsmöglichkeiten, das Anbieten einer Fahrt zu vereinfachen. Hierbei sollte an den Erfahrungshorizont von Autofahrern angeknüpft werden, sodass ohne notwendige Systemkenntnisse zum ÖPNV das Anbieten einer Fahrt möglich wird. Ebenfalls können durch eine bessere Sichtbarkeit von privaten Fahrtangeboten Anreize für Mitfahrende geschaffen werden, indem sich diese gezielt für günstigere private Fahrtangebote entscheiden können.

Durch den in Witzenhausen eingeführten 10-Minuten-Takt wurde sowohl die Flexibilität für Fahrende und Mitfahrende erhöht als auch das Angebot zeitlich ausgeweitet. Dies führte erwartungsgemäß zu einer erhöhten Nutzung von Mobilfalt durch Mitfahrende, aber ebenso zu einer höheren Anzahl an durchgeführten privaten Fahrten. Die Umsetzung der in den Kapiteln 6 und 7 vorgeschlagenen zeitlichen Flexibilisierung konnte durch den 10-Minuten-Takt nur teilweise umgesetzt werden. Es ist zu erwarten, dass durch eine vollständige zeitliche sowie räumliche Flexibilisierung der Privatfahrtenanteil weiter steigern kann. Dazu sind jedoch bei Mobilfalt umfangreiche Änderungen im Hintergrundsystem notwendig.

---

**283** Fahrtangebote, die über einen bestimmten Zeitraum (z.B. mehrere Stunden) und/oder mehrere Tage (z.B. jeden Dienstag) abgegeben werden können.