

Fahrrad-Mobilität in Wien

Zufriedenheitsanalyse Radfahren in Wien

Mittwoch, 1. September 2010

Im Auftrag der Magistratsabteilung 18 -
Stadtentwicklung und Stadtplanung



Konzeption, Analyse und Erstellung: **Socialdata** 

Institut für Verkehrs- und
Infrastrukturforschung GmbH
Stockhofstraße 3
4020 Linz

Inhaltsverzeichnis

- 1. Executive Summary.....5**
- 2. Einleitung10**
- 3. Untersuchungsdesign.....12**
- 4. Methodische Grundlagen der Zufriedenheitsuntersuchung15**
 - 4.1. Wegebasis statt Personenbasis / Definition des Begriffs „Fahrrad-Nutzer“ 15
 - 4.2. Kombination der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung..... 15
 - 4.3. Umsetzung der Methode 17
 - 4.3.1. Auswahl von verständlichen Merkmalen für die merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung 17
 - 4.3.2. Bezug zu konkreten Wegen in der ereignisorientierten Befragung 17
 - 4.4. Kenngrößen der Zufriedenheitsuntersuchung 20
 - 4.4.1. Bestimmung der Zufriedenheitsindices 20
 - 4.4.2. Kombination der Zufriedenheit (merkmalsgestützte Befragung) und der Abwanderungsgefahr bzw. der Potentiale zur Ermittlung von Handlungsbedarf 21
 - 4.5. Ergebnispräsentation 22
 - 4.5.1. Portfolio „Bindung“ und „Potentiale“ 22
 - 4.5.2. Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 25
 - 4.5.3. Klassifikationsgruppen..... 26
 - 4.5.4. Klassifikationsportfolios 29
- 5. Potentiale für das Fahrrad 2008.....30**

6. Ergebnisse der ereignisorientierten Befragung zur Zufriedenheit 2008	34
7. Ergebnisse der merkmalsgestützten Befragung zur Zufriedenheit 2008	40
7.1. Übersicht über die abgefragten Merkmale bei der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung	40
7.2. Zufriedenheitsbewertung in der merkmalsgestützten Befragung 2008	41
7.3. Zufriedenheitsindices, Abwanderungsgefahr und Potentiale 2008	42
7.4. Einordnung der abgefragten Merkmale 2008 in die Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“	44
7.4.1. Portfolio „Bindung“ auf Basis der Ergebnisse 2008	44
7.4.2. Portfolio „Potentiale“ auf Basis der Ergebnisse 2008	49
8. Gegenüberstellung der Ergebnisse der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung 2008 ...	53
8.1. Bildung der Erwartungen und Erfahrungen	53
8.2. Gegenüberstellung der Erwartungen und Erfahrungen 2008 und Ableitung des Handlungsbedarfs	56
8.3. Portfolio Erwartungen & Erfahrungen 2008	60
9. Klassifikationsgruppen	63
9.1. Klassifikationsansatz	63
9.2. Klassifikation der Merkmale 2008	66
9.3. Portfolios der Klassifikationsgruppen 2008	67
9.3.1. Darstellungsform der Klassifikationsportfolios	67
9.3.2. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“	68
9.3.3. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Überraschung“	71
9.3.4. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“	74

9.3.5. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“	77
9.3.6. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“	80
9.3.7. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“	83
9.4. Portfolio Abwanderungsgefahr & Potentiale 2008	86
10. Vergleich der Zufriedenheit für verschiedene Verkehrsmittel in der Stadt Wien 2008.....	88
11. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	90

Anhang

- 1 Gesamtliste Nennungen / Zufriedenheitsindex ereignisorientierte Befragung 2008**
- 2 Zuordnung der Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung 2008**
- 3 Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung 2008**
- 4 Übersichtsportfolios „Bindung“ und „Potentiale“ mit Legende 2008**
- 5 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008**
- 6 Klassifikation der Merkmale 2008**
- 7 Portfolios der sechs „Klassifikationsgruppen“ für die Merkmale 2008**
- 8 Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ mit Legende 2008**
- 9 Modellkonzeption der Situationsanalyse**

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen

Abb. 1	Projektdesign.....	12
Abb. 2	Zufriedenheitsuntersuchung – Erhebungsgrundlagen	13
Abb. 3	Methodenkombination.....	16
Abb. 4	Erwartungen und Erfahrungen	18
Abb. 5	Interpretation der Ergebnisse.....	19
Abb. 6	Zufriedenheitsskala	20
Abb. 7	Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“ (Schema).....	24
Abb. 8	Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)	25
Abb. 9	Gruppenbezeichnungen.....	26
Abb. 10	Klassifikation (Schema).....	27
Abb. 11	Klassifikationsportfolio (Schema).....	29
Abb. 12	Potentiale für das Fahrrad (langer Baum) 2008	30
Abb. 13	Potentiale für das Fahrrad (kurzer Baum) 2008	32
Abb. 14	Potentiale für das Fahrrad (Kreisdarstellung) 2008	33
Abb. 15	Mobilitätsfokus 2008.....	34
Abb. 16	Fahrrad-Wege 2008.....	35
Abb. 17	Verkürzte Liste der Nennungen (ereignisorientierte Befragung) 2008 ..	37
Abb. 18	Übersicht über die abgefragten Merkmale.....	40
Abb. 19	Zufriedenheitsindices, Abwanderungsgefahr und Potentiale 2008	42
Abb. 20	Portfolio „Bindung“ (Schema).....	44
Abb. 21	Legende Portfolios	46
Abb. 22	Portfolio „Bindung“ 2008	47
Abb. 23	Portfolio „Potentiale“ (Schema)	49
Abb. 24	Portfolio „Potentiale“ 2008.....	51
Abb. 25	Zuordnung der Merkmale 2008 (detailliert).....	54

Abb. 26 Zuordnung der Merkmale 2008 (ohne Zu- und Abgang)	55
Abb. 27 Ableitung von Handlungsempfehlungen 2008	57
Abb. 28 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)	60
Abb. 29 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008.....	62
Abb. 30 Gruppenbezeichnungen	63
Abb. 31 Klassifikation (Schema).....	64
Abb. 32 Klassifikation der Merkmale 2008	66
Abb. 33 Klassifikationsportfolio (Schema).....	67
Abb. 34 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ (Schema)	68
Abb. 35 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ 2008	70
Abb. 36 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Überraschung“ (Schema).....	71
Abb. 37 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Überraschung“ 2008	73
Abb. 38 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ (Schema)	74
Abb. 39 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ 2008	76
Abb. 40 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“ (Schema).....	77
Abb. 41 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“ 2008	79
Abb. 42 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ (Schema).....	80
Abb. 43 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ 2008	82
Abb. 44 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“ (Schema).....	83
Abb. 45 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“ 2008	85
Abb. 46 Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ 2008	86
Abb. 47 Vergleich der Zufriedenheit für verschiedene Verkehrsmittel in Wien 2008	88
Abb. 48 Vergleich Erwartungen und Erfahrungen für verschiedene Verkehrsmittel in Wien 2008.....	89

1. Executive Summary

Die Stadt Wien hat die verkehrspolitische Zielsetzung, den Fahrradverkehr zu fördern und gemäß dem „Masterplan Verkehr“ bis zum Jahr 2015 einen Radverkehrsanteil von 8 % am Gesamtverkehr zu erreichen. Um dieses Ziel zu realisieren, ist es wichtig, Kenntnisse über die Zufriedenheit der Wiener(innen) mit dem Fahrradfahren und die Potentiale für das Fahrrad zu gewinnen. Dazu führte Socialdata im Jahr 2008 eine umfangreiche Zufriedenheits- und Potentialanalyse für das Fahrradfahren in Wien durch, deren Ergebnisse in diesem Bericht vorgestellt werden.

Der Fahrradanteil in Wien liegt im Jahr 2008 bei 5 % an allen Wegen. Dementsprechend werden 95 % aller Wege der Wienerinnen und Wiener mit anderen Verkehrsmitteln zurückgelegt (davon 35 % mit dem ÖPNV, 27 % zu Fuß, 24 % als Pkw-Fahrer, 9 % als Pkw-Mitfahrer und weniger als 0,5 % mit dem motorisierten Zweirad).

Die Zufriedenheitsanalyse setzt sich aus der merkmalsgestützten Befragung und der ereignisorientierten Befragung zusammen. Im Rahmen der merkmalsgestützten Befragung werden 14 Zufriedenheitsmerkmale abgefragt. Der Mittelwert der Zufriedenheit über alle Merkmale hinweg liegt bei einem Index von - 3.

Neben dem Zufriedenheitsindex sind die Abwanderungsgefahr und die Potentiale wichtige Kenngrößen der Zufriedenheitsanalyse. Die Abwanderungsgefahr ist der Anteil an Fahrrad-Wegen, die auf andere Verkehrsmittel verlagert werden können in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil. Das arithmetische Mittel der Abwanderungsgefahr, unter Berücksichtigung aller Werte der Abwanderungsgefahr für alle Merkmale, liegt im Jahr 2008 bei 8 %. Ebenso können Potentiale bestimmt werden, also Nicht-Fahrrad-Wege, die für das Fahrrad gewonnen werden können in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil. Das arithmetische Mittel der Potentiale aller Merkmale aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung liegt im Jahr 2008 bei 37 %.

Die Merkmalsbewertung in der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung kann von verschiedenen Sachverhalten beeinflusst werden, da sie sich nicht zwingendermaßen auf konkrete Erfahrungen bezieht. Sie gibt deshalb die Wahrnehmung des Fahrradfahrens aus der Sicht von (potentiellen) Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrern wieder (Erwartungen). Dahingegen beziehen sich die Ergebnisse der ereignisorientierten Befragung auf konkrete Erfahrungen bei tatsächlich durchgeführten Fahrrad-Wegen, so dass diese weniger von Vorurteilen beeinflusst werden und die Verhältnisse weitestgehend real widerspiegeln. Um einen Vergleich der Erwartungen und Erfahrungen zu ermöglichen, werden die Nennungen aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung sinngemäß zugeordnet. Die Gegenüberstellung zeigt, dass die Erfahrungen mit einem Zufriedenheitsindex von + 30 deutlich besser sind als die Erwartungen mit einem Zufriedenheitsindex von - 2.

Betrachtet man die Ergebnisse für einzelne Merkmale, die im Rahmen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung abgefragt werden, so zeigt sich für sechs Merkmale vorrangiger Handlungsbedarf.

Bezüglich der drei Merkmale „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“, „Zustand der Fahrradparkplätze“ und „Beleuchtung von Fahrradwegen“ haben die Befragten nur geringe Erwartungen. Sind sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs, werden die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer jedoch positiv überrascht, da ihre Erwartungen übertroffen werden. Kommunikative Maßnahmen können daher helfen, die Erwartungen zu verbessern und somit die Nutzungswahrscheinlichkeit des Fahrrads zu erhöhen. Gleichzeitig sind die Möglichkeiten, neue Fahrradwege zu gewinnen, bei diesen Merkmalen besonders hoch. Aber auch die Gefahr, Wege, die derzeit mit dem Fahrrad durchgeführt werden, an andere Verkehrsmittel zu verlieren, ist bei diesen Merkmalen besonders hoch. Kommunikative Maßnahmen können daher auch dazu beitragen, die vorhandenen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken.

Drei weitere Merkmale zeigen vorrangigen Handlungsbedarf: Die Merkmale „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“, „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“ und „Unfallrisiko“ weisen niedrige Erwartungen auf. Die Befragten erwarten also wenig, wenn sie an diese Merkmale denken, und wenn sie tatsächlich mit dem Fahrrad fahren, machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer auch schlechte Erfahrungen. Sie fühlen sich in ihrer schlechten Meinung bestätigt. Strukturelle Maßnahmen können hier helfen, sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen zu verbessern. Gleichzeitig weisen diese drei Merkmale hohe Potentialerschließungsmöglichkeiten auf und auch die Gefahr, bestehende Fahrrad-Wege zu verlieren, ist bei diesen Merkmalen besonders hoch. Strukturelle Maßnahmen können daher dazu beitragen, die vorhandenen Potentiale zu erschließen und die Abwanderungsgefahr zu senken.

2. Einleitung

Im Rahmen der Analysen der „Radverkehrserhebung Wien“ wurden von dem Magistrat für Stadtentwicklung und Stadtplanung der Stadt Wien zwei Module beauftragt. In diesem Bericht werden die Auswertungen für das Modul „Zufriedenheitsanalyse Radfahren in Wien“ dargelegt.

Der Anteil der Wege, die die Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Wien mit dem Fahrrad zurücklegen, liegt im Jahr 2008 bei 5 % aller Wege. Die Stadt Wien hat die verkehrspolitische Zielsetzung, den Fahrradverkehr zu fördern und bis zum Jahr 2015 einen Radverkehrsanteil von 8 % am Gesamtverkehr zu erreichen. Betrachtet man die Entwicklung des Fahrradanteils im Zeitverlauf, so zeigt sich ein Anstieg von 2 % im Jahr 2002 auf 6 % im Jahr 2009. Mit den eingeleiteten Maßnahmen ist die Stadt Wien somit bereits jetzt auf einem guten Weg, die Ziele des „Masterplans Verkehr“ zu erreichen.¹

Die hier vorliegende Zufriedenheitsanalyse erläutert die Möglichkeiten, Potentiale für das Fahrradfahren zu erschließen und zeigt auf, in welchen Bereichen die Gefahr, vorhandene Fahrrad-Wege zu verlieren, besonders groß ist. Dazu werden im Rahmen dieser Analyse vier unterschiedliche Befragungen kombiniert und aus den Ergebnissen ein Handlungsbedarf für das Fahrradfahren in Wien abgeleitet.

Die Datengrundlage für diese Analyse bildet die kontinuierliche Erhebung des Mobilitätsverhaltens der Bewohner(innen) der Stadt Wien, die im Auftrag der Wiener Linien seit dem 1. Jänner 1998 von *Socialdata* durchgeführt wird. Dabei werden nach dem Neuen KONTIV®-Design an jedem Tag des Jahres Daten erhoben, so dass ein exaktes Abbild des Verhaltens über alle Zeiträume des Jahres, inkl. Feiertage und Ferienzeiträume, gewonnen wird.²

¹ Detaillierte Ergebnisse zum radspezifischen Mobilitätsverhalten sind dem Bericht „Radverkehrserhebung in Wien – Fahrradnutzung in Wien 2009 – Radverkehrsspezifische Ergebnisse der Haushaltsbefragung Wien 2009“ zu entnehmen. Entsprechende detaillierte Analysen zur Fahrradnutzung wurden auch bereits für das Jahr 2006 durchgeführt.

² Das Mobilitätsverhalten der Wiener(innen) wurde erstmals 1993 im Auftrag der Stadt Wien durch *Socialdata* erhoben. Seit 1996 wurde das Mobilitätsverhalten der Wiener(innen) im Auftrag der Wiener Linien erhoben. Seit dem 1.1.1998 erfolgt eine kontinuierliche Erhebung des Mobilitätsverhaltens über alle 365 bzw. 366 Tage des Jahres.

Bei Teilstichproben werden vertiefende Daten für die Potentialanalyse³, für die merkmalsgestützte und die ereignisorientierte Zufriedenheitsanalyse⁴ sowie zu den Einstellungen und Einschätzungen erhoben. Mittels des Simulations-Modells MicroSIMULA, das seit 1999 von *Socialdata* in Zusammenarbeit mit Prof. Kostas Goulias von der „University of California“, Santa Barbara, entwickelt wurde, ist der Datenbestand der vertiefenden Erhebung auf den gesamten Verhaltensdatenbestand hochgerechnet worden, der die Basis nachfolgender Analyse bildet. Der verschmolzene Datenbestand des Jahres 2008 beinhaltet die Daten von insgesamt 22.096 Personen mit 59.547 Wegen.

³ Detaillierte Ergebnisse zu den Radverkehrspotentialen aus dem Jahr 2006 enthält der separate Bericht „Potentiale für das Fahrrad in Wien“.

⁴ Eine merkmalsgestützte und eine ereignisorientierte Kundenzufriedenheitsbefragung für den ÖPNV werden für die Wiener Linien kontinuierlich seit dem Jahr 2000 durchgeführt. Im Jahr 2008 führte *Socialdata* zusätzlich Zufriedenheitsuntersuchungen für die Verkehrsmittel Fahrrad, Pkw als Fahrer und zu Fuß durch.

3. Untersuchungsdesign

In der folgenden Übersicht (Abb. 1) findet sich eine zusammenfassende Darstellung des Projektdesigns für Wien.

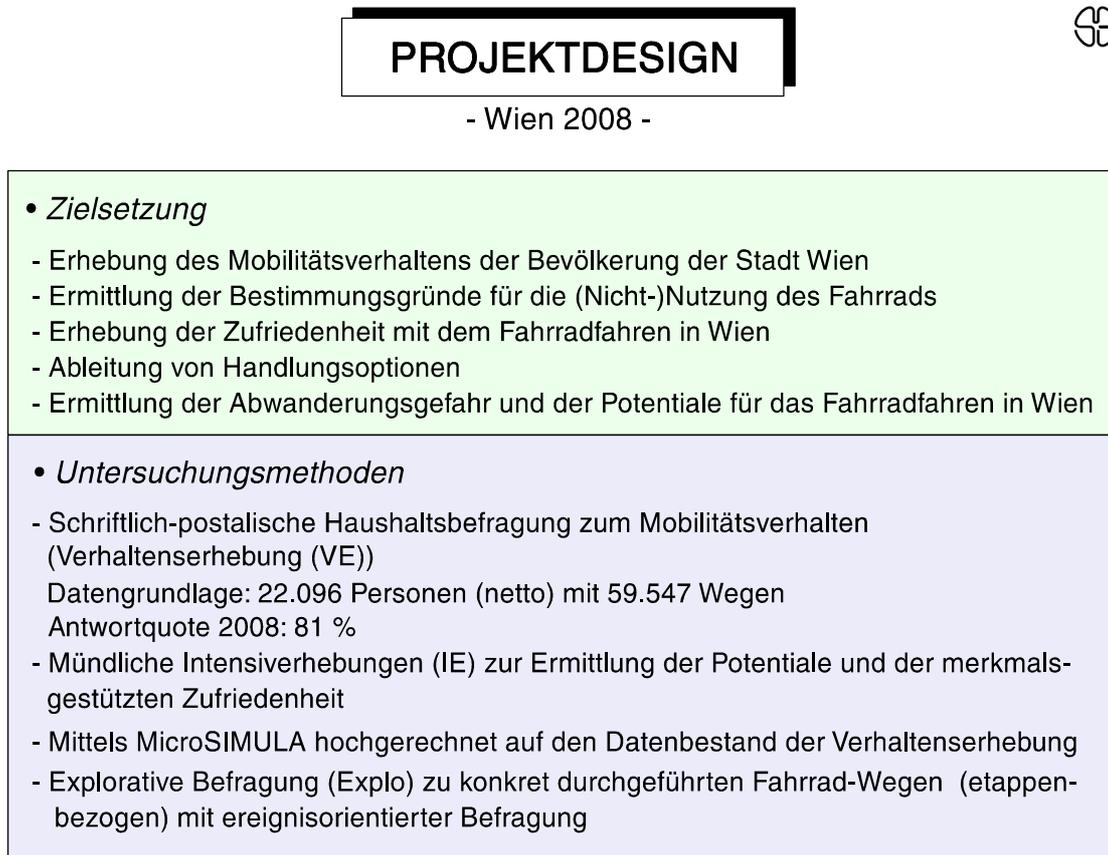


Abb. 1 Projektdesign

Die vertiefende Analyse zur Zufriedenheit mit dem Fahrradfahren in Wien 2008 hat neben der konkreten Erhebung der Zufriedenheit mit Merkmalen des Fahrradfahrens zum Ziel, durch die Einbettung dieser Ergebnisse in einen ganzheitlichen Ansatz entsprechende Handlungsoptionen unter Berücksichtigung der Potentiale und der Abwanderungsgefahr ableiten zu können. Dies geschieht zum einen durch die schriftlich-postalische Haushaltsbefragung zum Mobilitätsverhalten (Verhaltenshebung) und zum anderen durch die mündlichen Intensiverhebungen (merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung & Potentialanalyse). Ergänzt werden diese Untersuchungen durch die ereignisorientierte (explorative) Befragung zu konkret durchgeführten Fahrrad-Wegen einschließlich einer etappenbezogenen offenen Zufriedenheitsbefragung (Abb. 2).

ZUFRIEDENHEITSUNTERSUCHUNG



- Erhebungsgrundlagen -

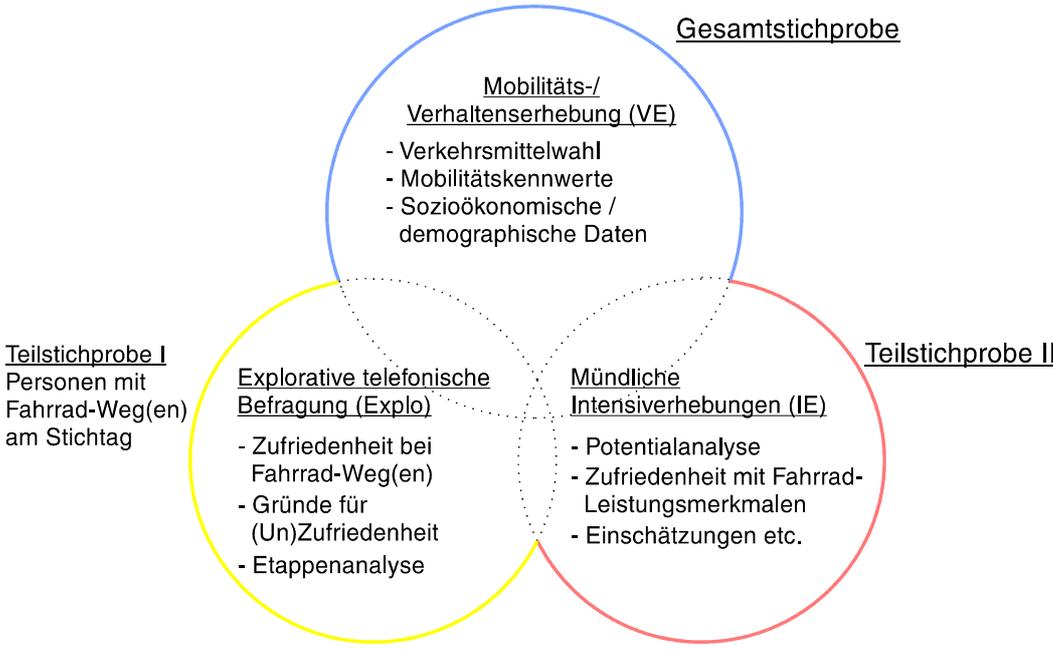


Abb. 2 Zufriedenheitsuntersuchung – Erhebungsgrundlagen

Als Datengrundlage der Verhaltenshebung standen für die Analyse 59.547 Wege der Wienerinnen und Wiener zur Verfügung (siehe Abb. 1). Die in den mündlichen Intensiverhebungen ermittelten Daten wurden mittels des Simulationsverfahrens MicroSIMULA auf den Datenbestand der Verhaltenshebung hochgerechnet.

Zur korrekten Abbildung des tatsächlichen Mobilitätsverhaltens mit allen Verkehrsmitteln wurde die folgende Verfahrensweise gewählt:

Die Untersuchung beinhaltet Betrachtungen auf Wegebasis, um sowohl Fahrrad-Wege als auch Nicht-Fahrrad-Wege aller Personen im tatsächlichen Verhältnis abbilden zu können.

Die Zufriedenheitsanalyse setzt sich zum einen aus einer Bewertung von Merkmalen des Fahrradfahrens anhand einer Zufriedenheitsskala (merkmalsgestützte Befragung, Erwartungen) und zum anderen aus einer offenen (explorativen) Befragung mit Bezug zu konkret durchgeführten Fahrrad-Wegen (ereignisorientierte Befragung, Erfahrungen) zusammen.

Um der Magistratsabteilung 18 für Stadtentwicklung und Stadtplanung der Stadt Wien Entscheidungsgrundlagen für die Gestaltung des Fahrradverkehrs zu liefern, wurden die untersuchten Merkmale in eine aussagekräftige Darstellung in Form von Handlungsrelevanzportfolios überführt. Dabei werden für die einzelnen Merkmale die Zufriedenheit, die Abwanderungsgefahr und die bestehenden Potentiale miteinander in Beziehung gesetzt. Eine Gegenüberstellung der Merkmalseinordnung in die Quadranten dieser Portfolios ermöglicht eine Identifizierung von vorrangigem Handlungsbedarf.

Zusätzlich werden die Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung (Erwartungen) mit den Ergebnissen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung (Erfahrungen) in Beziehung gesetzt und hieraus (weiterer) Handlungsbedarf und Maßnahmenfelder abgeleitet.

Abschließend werden die untersuchten Fahrrad-Merkmale in insgesamt sechs „Klassifikationsgruppen“ eingeteilt. Grundlage für die Klassifikation der Merkmale sind die jeweiligen Zufriedenheiten, die diese im Rahmen der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Befragung erzielen. Danach erfolgt eine punktgenaue Eintragung der Merkmale je „Klassifikationsgruppe“ in ein Portfolio, in dem die Abwanderungsgefahr den Potentialen gegenübergestellt wird.

4. Methodische Grundlagen der Zufriedenheitsuntersuchung

4.1. Wegebasis statt Personenbasis / Definition des Begriffs „Fahrrad-Nutzer“

Die Datenbasis für die in diesem Bericht vorgestellten Ergebnisse bilden die von den Wienerinnen und Wienern im Erhebungszeitraum zurückgelegten Wege. Der Grund, warum auf die Wege anstelle der Personen als Datenbasis zurückgegriffen wird, ist, dass jede Person im Hinblick auf die Nutzung des Fahrrads sowohl ein „Nutzer“ als auch ein „Nicht-Nutzer“ im herkömmlichen Sinne ist. Dies trifft auch auf die anderen Verkehrsmittel wie den ÖPNV, zu Fuß, Pkw als Fahrer(in), Pkw als Mitfahrer(in) oder das motorisierte Zweirad zu. Im Schnitt legt jede Person über 1.000 Wege pro Jahr zurück und nutzt dabei die verschiedenen Verkehrsmittel. Die Entscheidung für oder gegen ein Verkehrsmittel wird dabei für jeden Weg aufs Neue getroffen. Vor diesem Hintergrund ist es bedenklich, Personen mit lediglich einem Weg pro Jahr, der mit umweltfreundlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt wird, gleichrangig mit Personen zu behandeln, die umweltfreundliche Verkehrsmittel nahezu täglich benutzen. Aber genau dieser Vorgehensweise bedienen sich herkömmliche Ansätze zur Messung der Zufriedenheit.

Der hier vorgestellten Methode zur Messung der Zufriedenheit mit dem Verkehrsmittel Fahrrad liegt deshalb die Definition „Nutzer = Fahrrad-Weg“ zugrunde. Die Zufriedenheitsbewertung, die eine Person einem Fahrrad-Merkmal erteilt, geht in der Auswertung entsprechend der Wegeanzahl dieser Person ein. Dies bedeutet, dass Personen mit mehr Wegen stärker repräsentiert sind als Personen mit einer geringen Anzahl an Wegen.

4.2. Kombination der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung

Sowohl die merkmalsgestützte als auch die ereignisorientierte Zufriedenheitsbefragung haben ihre Vor- und Nachteile. Im Rahmen dieser Zufriedenheitsuntersuchung wird eine Kombination aus beiden Methoden verwendet.

Die merkmalsgestützte Methode basiert auf der Abfrage ausgesuchter Leistungsmerkmale des Fahrradfahrens und deren Bewertung anhand einer 4er-Skala (siehe Kapitel 4.4.1). Da diese Abfrage allgemein gehalten wird und sowohl die Befragung von Fahrrad-Nutzern als auch von Fahrrad-Nicht-Nutzern beinhaltet, wird mit dieser Methode vorwiegend die „Wahrnehmung“ des Fahrradfahrens wiedergegeben (Erwartungen).

Die ereignisorientierte Methode hingegen bezieht sich auf konkret zurückgelegte Fahrrad-Wege, deren Durchführung an dem jeweiligen Stichtag durch die umfassende Mobilitätserhebung bereits bekannt ist. Die Personen, die am Stichtag Fahrrad-Wege durchgeführt haben, werden telefonisch befragt, wie zufrieden sie bei den einzelnen Etappen dieser Wege waren und worauf sich ihre (Un-) Zufriedenheit begründet. Hierbei werden keinerlei Vorgaben gemacht, so dass bei der ereignisorientierten Methode konkrete Erfahrungen mit dem Fahrrad thematisiert werden.

Die ereignisorientierte und die merkmalsgestützte Methode ergänzen sich wechselseitig (Abb. 3). Die Nachteile der jeweiligen Methode können durch die Kombination mit der anderen Methode in ihrem Einfluss reduziert werden.

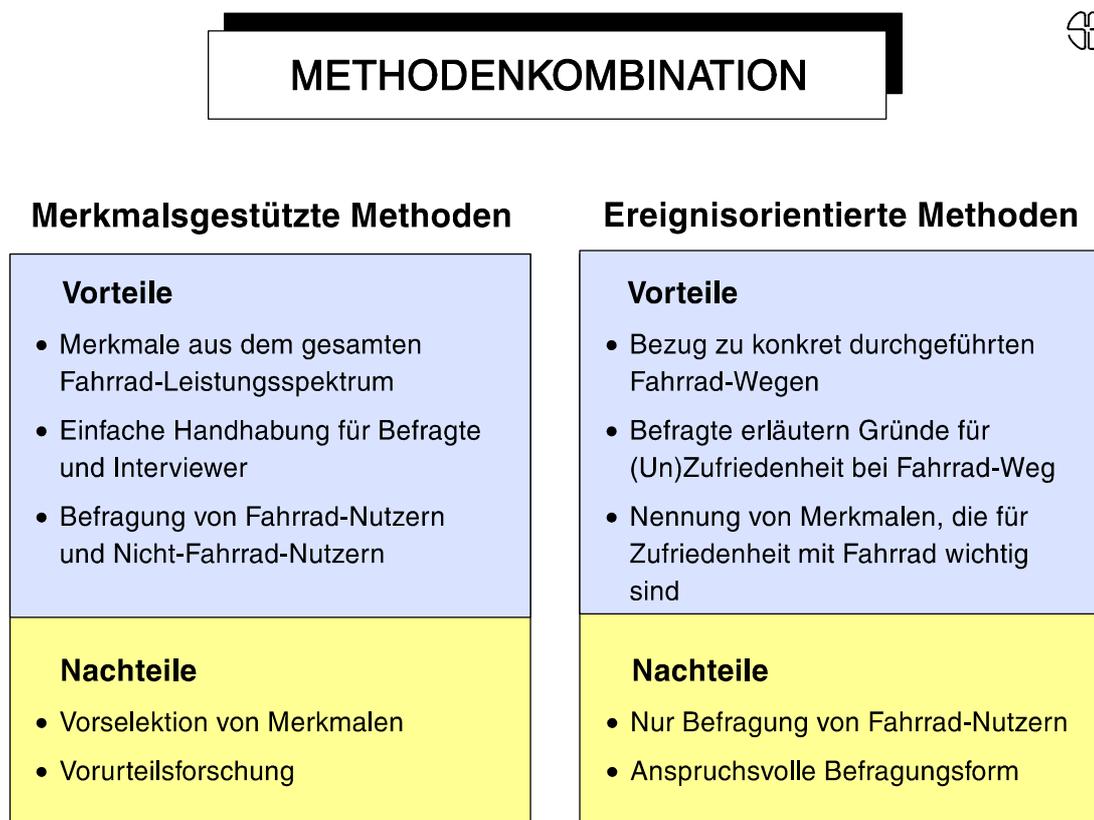


Abb. 3 Methodenkombination

Die Gegenüberstellung der Erfahrungen (ereignisorientierte Zufriedenheitsbefragung) und der Erwartungen (merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung) gibt zusätzlich die Möglichkeit zu erkennen, wie auf der einen Seite die Leistungen tatsächlich erlebt und wie sie auf der anderen Seite wahrgenommen werden. Die Stadt Wien erhält somit eindeutige Hinweise darauf, bezüglich welcher Leistungsmerkmale vorrangiger Handlungsbedarf besteht.

4.3. Umsetzung der Methode

4.3.1. Auswahl von verständlichen Merkmalen für die merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung

Die merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung wird im Rahmen von vertiefenden persönlichen Interviews durchgeführt. Die Befragten werden dabei aus der umfassenden Mobilitätserhebung als Teilstichprobe ausgewählt.

Die in der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung verwendeten Fahrrad-Merkmale sind das Ergebnis eines intensiven Entscheidungsprozesses zur Auswahl von eindeutigen Merkmalen. Die Bestimmung der passenden Merkmale zur Ermittlung der Zufriedenheit mit dem Fahrrad hat eine lange Zeit in Anspruch genommen und die Eignung der Merkmale wird beständig überprüft.

4.3.2. Bezug zu konkreten Wegen in der ereignisorientierten Befragung

Die ereignisorientierte Befragung bezieht sich direkt auf konkret zurückgelegte Fahrrad-Wege, die im Rahmen der Mobilitätsbefragung ermittelt wurden. Dabei wird nicht nur die Zufriedenheit mit dem gesamten Weg ermittelt, sondern auch mit allen einzelnen Etappen dieses Weges. Der Weg bezieht sich dabei aber nicht nur auf die eigentliche Fortbewegung mit dem Fahrrad, vielmehr werden auch die Etappen zum bzw. vom Fahrrad mit erhoben.

Im Rahmen der ereignisorientierten Befragung stellt sich heraus, welche der genannten Merkmale eine hohe Bedeutung für die Zufriedenheitsniveaus der Befragten haben. Dies zeigt sich durch eine hohe Anzahl an Nennungen in der ereignisorientierten Befragung. Die offene Formulierung der Fragen im Rahmen dieser Befragung hilft dabei, den Sprachgebrauch der Nutzer(innen) zu bestimmen. Sowohl die als bedeutend erkannten Merkmale als auch der Sprachgebrauch der Nutzer(innen) werden im Rahmen der Auswahl von Merkmalen für die merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung berücksichtigt.

Die „Expertenmeinung“ der Nutzer(innen), die aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung gewonnen wird, ist dabei sehr hilfreich, um die Bewertung der Merkmale aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung richtig einschätzen zu können.

Bei der Gegenüberstellung der Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung (und daraus abgeleitet der „Erwartungen“) und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung (und daraus abgeleitet der „Erfahrungen“) gibt es drei grundlegende Möglichkeiten (Abb. 4). So können die Erwartungen den Erfahrungen entsprechen, die Erwartungen können höher sein als die Erfahrungen oder die Erfahrungen können besser sein als die Erwartungen.

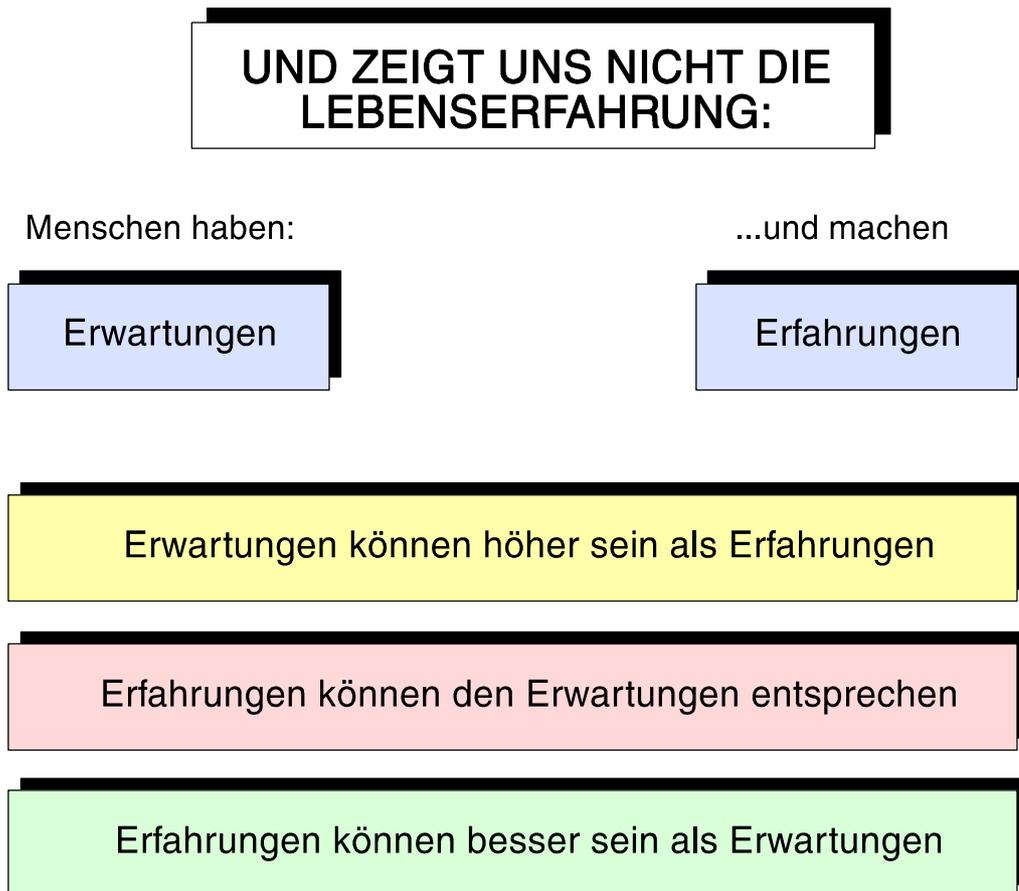


Abb. 4 Erwartungen und Erfahrungen

Erreicht zum Beispiel ein Merkmal eine deutlich schlechtere Bewertung in der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung als in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung, so zeigt diese unterschiedliche Bewertung eine klassische Verzerrung an, und zwar dass die subjektive Wahrnehmung erheblich von den tatsächlichen Erfahrungen mit dem Fahrradfahren abweichen kann.

Die folgende Abbildung (Abb. 5) zeigt, dass in solchen Situationen der Handlungsbedarf im Bereich von kommunikativen Maßnahmen liegt. So ist es möglich, den (potentiellen) Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrern zu zeigen, dass ihre Erwartungen (bezüglich des Merkmals) falsch sind und die tatsächlichen Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer mit dem Merkmal zufrieden sind.

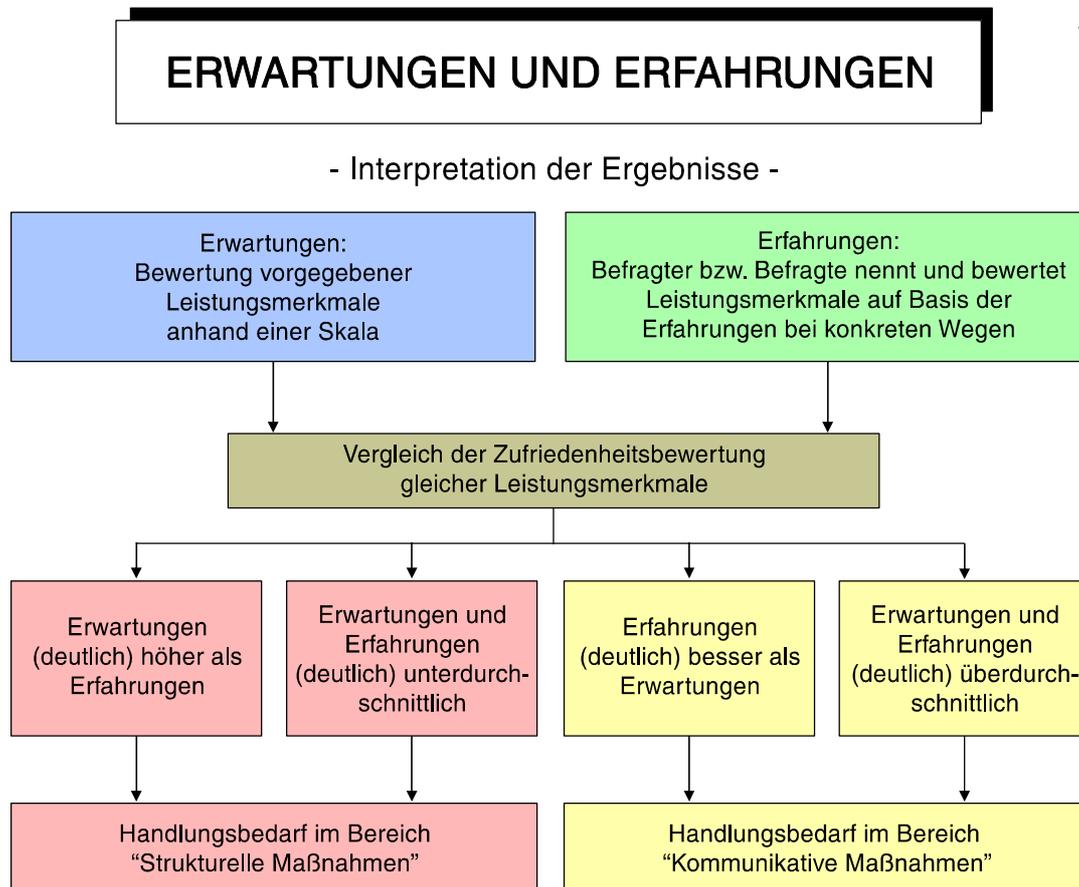


Abb. 5 Interpretation der Ergebnisse

Durch den Vergleich der Ergebnisse der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung ist es möglich, zu unterscheiden, ob bei einem Merkmal besser in Kommunikation mit (potentiellen) Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrern („Kommunikative Maßnahmen“) oder in „strukturelle Maßnahmen“ investiert wird (z. B. Verbesserung der Infrastruktur, infrastrukturelle Maßnahmen zum Schutz von Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrern im Straßenverkehr).

4.4. Kenngrößen der Zufriedenheitsuntersuchung

4.4.1. Bestimmung der Zufriedenheitsindices

Der Zufriedenheitsindex für jedes Merkmal berechnet sich aus der Differenz zwischen dem Anteil der positiven Zufriedenheitsnennungen („sehr zufrieden“ / „zufrieden“) und den negativen Zufriedenheitsnennungen („weniger zufrieden“ / „unzufrieden“). Die Zufriedenheit mit einem Merkmal wird anhand einer symmetrischen Viererskala ermittelt (Abb. 6). Der Zufriedenheitsindex kann Werte zwischen + 100 (nur positive Zufriedenheitsnennungen) und - 100 (nur negative Zufriedenheitsnennungen) annehmen.

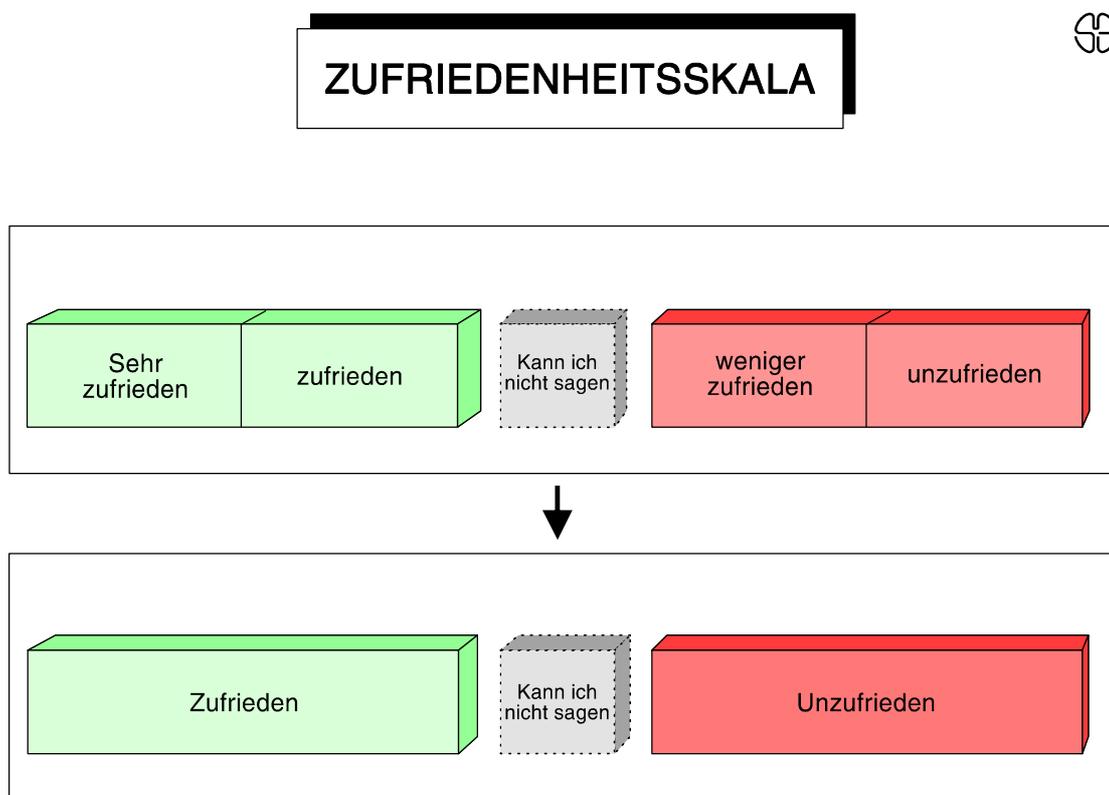


Abb. 6 Zufriedenheitsskala

Anhand eines Beispiels lässt sich diese Vorgehensweise leicht erklären: Betrachtet man ein Fahrrad-Merkmal, so zeigt sich beispielsweise, dass 81 % der Befragten zufrieden sind (20 % „sehr zufrieden“, 61 % „zufrieden“) und 11 % unzufrieden (8 % „weniger zufrieden“, 3 % „unzufrieden“). Die verbleibenden 8 % der Befragten sind hingegen indifferent.

Der Zufriedenheitsindex ergibt sich nun aus der Differenz von 81 % und 11 % und beträgt demnach + 70. Der Anteil der Indifferenten geht nicht in die Berechnung des Zufriedenheitsindex mit ein und verbleibt als eigenständiger Wert.

4.4.2. Kombination der Zufriedenheit (merkmalsgestützte Befragung) und der Abwanderungsgefahr bzw. der Potentiale zur Ermittlung von Handlungsbedarf

Die Zufriedenheit der Wienerinnen und Wiener mit den abgefragten Merkmalen muss mit ihrer aktuellen und potentiellen Nutzung des Fahrrads im Zusammenhang betrachtet werden, um sinnvolle Handlungsempfehlungen für die Stadt Wien ermitteln zu können. Aktuelle Fahrradfahrer(innen) können an das Fahrrad gebunden sein, wenn sie auf einem konkreten Weg über keine Verkehrsmittelalternative zum Fahrrad verfügen („Captives“) oder wenn sie das Fahrrad „freiwillig“, z. B. aus Überzeugung, nutzen.⁵ Da für die Stadt Wien jedoch insbesondere die Zufriedenheit von Fahrradfahrer(inne)n interessant ist, die eine Alternative zum Fahrrad haben, bezieht sich die Abwanderungsgefahr auf die sogenannten „Wahlfreien“. Für potentielle Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer kann die alternative Nutzung des Fahrrads aus objektiven Gründen (Sachzwang gegen eine Fahrrad-Nutzung, keine objektive Wahlmöglichkeit) oder aus subjektiven Gründen (negative Bewertung des Fahrrads, fehlende Akzeptanz) ausscheiden.

Da eine wegebezogene Betrachtung der Zufriedenheitsmerkmale stattfindet und für jeden Weg auch die Bestimmungsgründe der Verkehrsmittelwahl bekannt sind, lässt sich im jeweiligen konkreten Fall eine entsprechende Zuordnung treffen. Für jedes Zufriedenheitsmerkmal kann angegeben werden, ob bei Fahrrad-Wegen die Abwanderungsgefahr eher hoch oder eher gering ist bzw. ob bei Nicht-Fahrrad-Wegen die Potentialmenge eher hoch oder eher gering ist.

Zur Verdeutlichung dieses Sachverhaltes bietet sich die Beschreibung eines typischen Beispiels an: Findet sich eine hohe Unzufriedenheit mit dem „Vorhandensein von Fahrradwegen“ bei denjenigen, die das Fahrrad nur aus diesem Grund nicht nutzen, kann die Bereitstellung der entsprechenden Infrastruktur ein Fahrrad-Potential erschließen. Im umgekehrten Fall wird eine Verbesserung der Infrastruktur keine automatische potentialerschließende Wirkung bei denjenigen haben, die das Fahrrad bereits jetzt ausschließlich aus subjektiven Vorbehalten nicht nutzen.

Die Abwanderungsgefahr eines Merkmals ergibt sich aus dem Anteil der wahlfreien Wege, bei denen Unzufriedenheit bezüglich des Merkmals herrscht, an allen Fahrrad-Wegen. Der Wert wird in Prozent vom aktuellen Fahrradanteil für Wien angegeben.

Ähnlich verhält es sich bei den Potentialen. Je öfter ein bestimmtes Merkmal die Nutzung des Fahrrads verhindert, umso bedeutender wird dieses Merkmal im Hinblick auf die Gewinnung neuer Fahrrad-Wege. Die Potentiale werden ebenfalls als prozentualer Anteil am aktuellen Fahrradanteil angegeben. Die Potentiale geben an, um wie viel Prozent der aktuelle Fahrradanteil in Wien maximal gesteigert werden kann.

⁵ Eine ausführliche Erläuterung des Situationsansatzes bzw. der Potentialanalyse ist dem Anhang (Abschnitt 9) zu entnehmen.

4.5. Ergebnispräsentation

Im ersten Schritt werden die Zufriedenheit und die Abwanderungsgefahr bzw. die Zufriedenheit und die Potentiale für jedes Merkmal in die Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“ eingetragen, um den Handlungsbedarf eines jeden Merkmals hinsichtlich der Bindung bestehender bzw. Gewinnung neuer Fahrrad-Wege zu bestimmen.

4.5.1. Portfolio „Bindung“ und „Potentiale“

Das Portfolio „Bindung“ wird durch die Zufriedenheitsachse und die Achse der Abwanderungsgefahr gebildet (Abb. 7). Merkmale mit hohen Zufriedenheitsindices werden in der oberen Hälfte der Zufriedenheitsachse eingetragen, Merkmale mit niedrigen Zufriedenheitsindices auf der unteren Hälfte dieser Achse. Zufriedenheitsmerkmale mit geringer Abwanderungsgefahr werden im linken Bereich der Abwanderungsgefahr abgetragen, Zufriedenheitsmerkmale mit hohen Indices der Abwanderungsgefahr im rechten Bereich dieser Achse. Der Achsenschnittpunkt liegt bei dem jeweiligen Mittelwert der Abwanderungsgefahr und der Zufriedenheitsindices.

Setzt man den Zufriedenheitsindex mit der Abwanderungsgefahr für die einzelnen Leistungen in Beziehung, bilden sich vier Gruppen von Merkmalen im Portfolio „**Bindung**“:

- Für Merkmale, die im linken oberen Quadranten eingeordnet werden, besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf, da die Zufriedenheitsbewertung recht hoch und die Abwanderungsgefahr unterdurchschnittlich ist.
- Für Merkmale im rechten oberen Quadranten (überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr und überdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) besteht die Gefahr des Verlusts bestehender Fahrrad-Wege, falls die Leistung nicht weiterhin zufriedenstellend erbracht wird.
- Der linke untere Quadrant (unterdurchschnittliche Abwanderungsgefahr und unterdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) enthält Merkmale, bei denen durch eine Qualitätsverbesserung bestehende Fahrrad-Wege gebunden werden sollten.
- Im rechten unteren Quadranten (überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr und unterdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) finden sich die Merkmale, die einen vorrangigen Handlungsbedarf aufweisen. Die Gefahr, bestehende Fahrrad-Wege zu verlieren, ist bei diesen Merkmalen sehr hoch.

Durch die Kombination der ermittelten Zufriedenheits- und Potentialwerte, die für die einzelnen Merkmale bezüglich der Gewinnung von Fahrrad-Wegen ermittelt wurden, entsteht das Portfolio „Potentiale“ mit ebenfalls vier Quadranten (Abb. 7).

Das Portfolio „Potentiale“ wird durch die Zufriedenheitsachse und die Potentialachse gebildet: Die Zufriedenheitsindices werden analog zum Portfolio „Bindung“ auf der Zufriedenheitsachse eingetragen. Geringe Potentialwerte werden auf der linken Seite der Potentialachse eingetragen, hohe Potentialwerte im rechten Bereich dieser Achse. Der Achsenschnittpunkt liegt auf dem Mittelwert der Zufriedenheitsindices und Potentialwerte. Es erfolgt eine punktgenaue Eintragung der Merkmale in das Portfolio.

Für das Portfolio der „**Potentiale**“ ergeben sich folgende Kombinationen:

- Für Merkmale, die im linken oberen Quadranten eingeordnet werden (hohe Zufriedenheitswerte und geringe Potentiale) besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf. In diesem Bereich werden hohe Zufriedenheitswerte erzielt und die Möglichkeiten, durch Veränderungen neue Fahrrad-Wege zu gewinnen, sind gering.
- Für die Merkmale des rechten oberen Quadranten (hohe Potentiale, hohe Zufriedenheit) sollte der Handlungsbedarf der Stadt in Richtung von Potentialerschließungsmaßnahmen gehen (durch Kommunikation und / oder Verbesserung der Leistung). Hier besteht vorrangiger Handlungsbedarf, da die Zufriedenheit bereits hoch ist und die ungenutzten Potentiale daher nur noch erschlossen werden müssen.
- Für die Merkmale im linken unteren Quadranten sollte der Handlungsbedarf abgeschätzt werden – die Zufriedenheitswerte sind zwar gering, jedoch ebenfalls das erschließbare Potential.
- Der rechte untere Quadrant beinhaltet bei diesem Portfolio Merkmale, deren Verbesserung ebenfalls hohe Priorität im Bereich der Gewinnung von neuen Fahrrad-Wegen haben sollte, da hohe Potentiale erschlossen werden können. Jedoch muss (zunächst) die Zufriedenheit verbessert werden.

Durch das Erstellen der beiden Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“ wird die Verbindung zwischen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung und der Potentialanalyse hergestellt und die Dringlichkeit von etwaigen Handlungsmaßnahmen aufgezeigt.



ZUFRIEDENHEIT

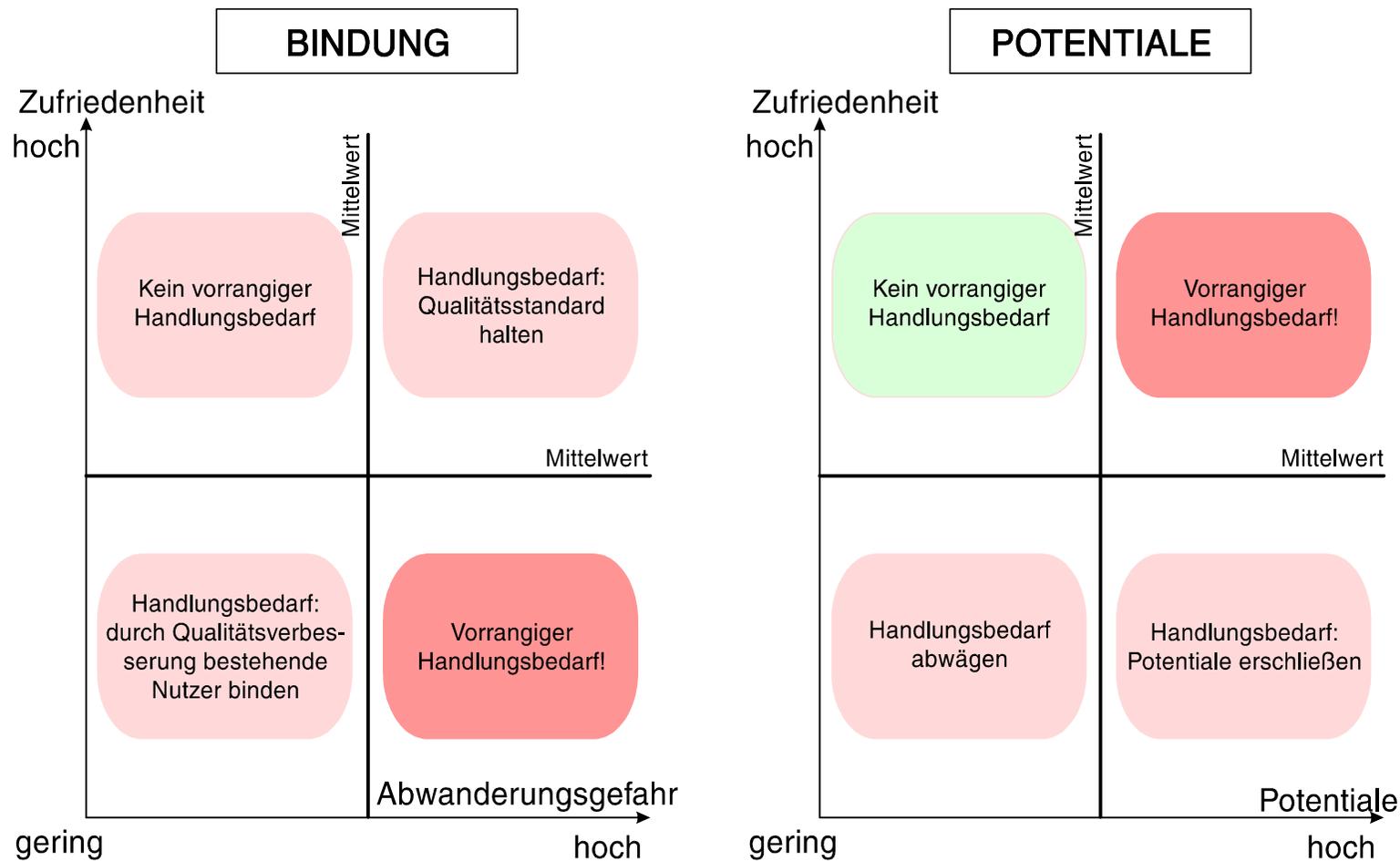


Abb. 7 Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“ (Schema)

4.5.2. Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“

Im Rahmen des Vergleichs zwischen den Ergebnissen der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung werden die vergleichbaren Merkmale punktgenau in ein Portfolio eingetragen. Auf den Achsen werden dabei die Erwartungen und die Erfahrungen abgetragen.

Der Maßstab des Portfolios reicht von - 100 bis + 100 und deckt somit das gesamte Spektrum ab, das der Zufriedenheitsindex annehmen kann. Das Portfolio wird durch die Mittelwerte der Erwartungen und der Erfahrungen in vier Quadranten geteilt (Abb. 8).

PORTFOLIO ERWARTUNGEN & ERFAHRUNGEN

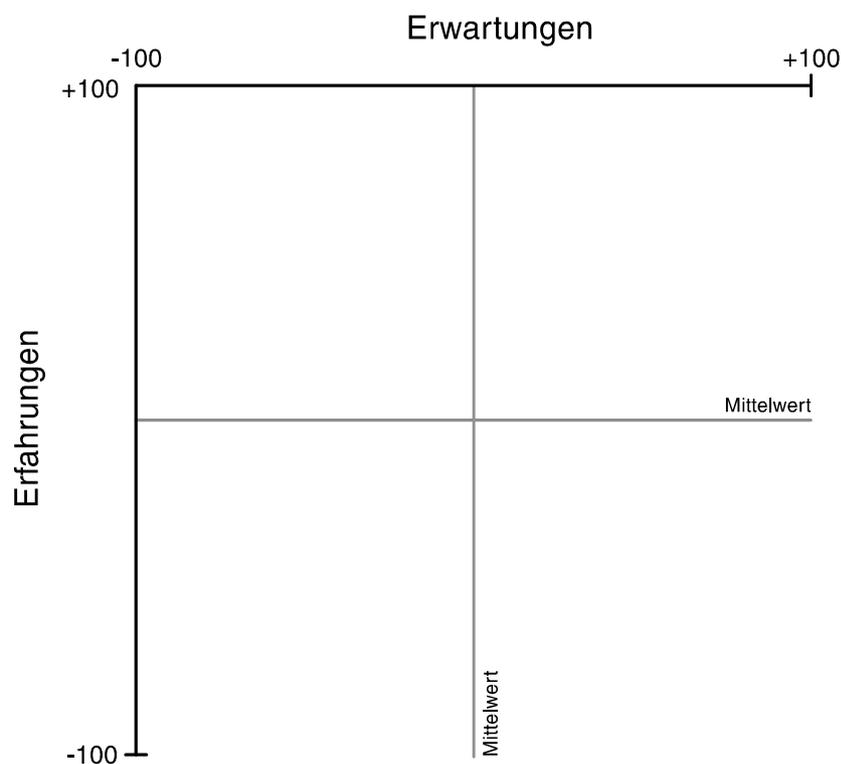


Abb. 8 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)

In den beiden oberen Quadranten finden sich Merkmale, die Bedarf an kommunikativen Maßnahmen aufweisen, während Merkmale mit Bedarf an strukturellen Maßnahmen in den beiden unteren Quadranten enthalten sind.

4.5.3. Klassifikationsgruppen

Wie bereits weiter oben ausgeführt, werden die Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung auch mit denen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung kombiniert, um einen Hinweis auf die Art des Handlungsbedarfes zu erhalten. Durch die Gegenüberstellung der Ergebnisse aus merkmalsgestützter und ereignisorientierter Zufriedenheitsbefragung kann gleichzeitig die Verknüpfung zur Potentialanalyse gewahrt bleiben.

In einem zweiten Schritt der Ergebnispräsentation wird die komplexe Verknüpfung zwischen der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung mit der Potentialanalyse vereinfacht. Aus diesem Grund führte *Socialdata* das Konzept der Klassifikationsgruppen ein. Die Einordnung der Merkmale in die sechs Gruppen erfolgt gemäß der Zufriedenheitsbewertung in der merkmalsgestützten Befragung (Erwartungen) und der ereignisorientierten Befragung (Erfahrungen).

Eine Übersicht über die sechs Klassifikationsgruppen bietet die folgende Abbildung (Abb. 9).

GRUPPENBEZEICHNUNGEN

Bestätigung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Überraschung	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Enttäuschung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Frustration	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Grundanspruch	- Überdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -
Resignation	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -

Abb. 9 Gruppenbezeichnungen

Die Einteilung der Merkmale gemäß ihren Ausprägungen bei den Erwartungen und Erfahrungen wird im Folgenden (Abb. 10) grafisch veranschaulicht.

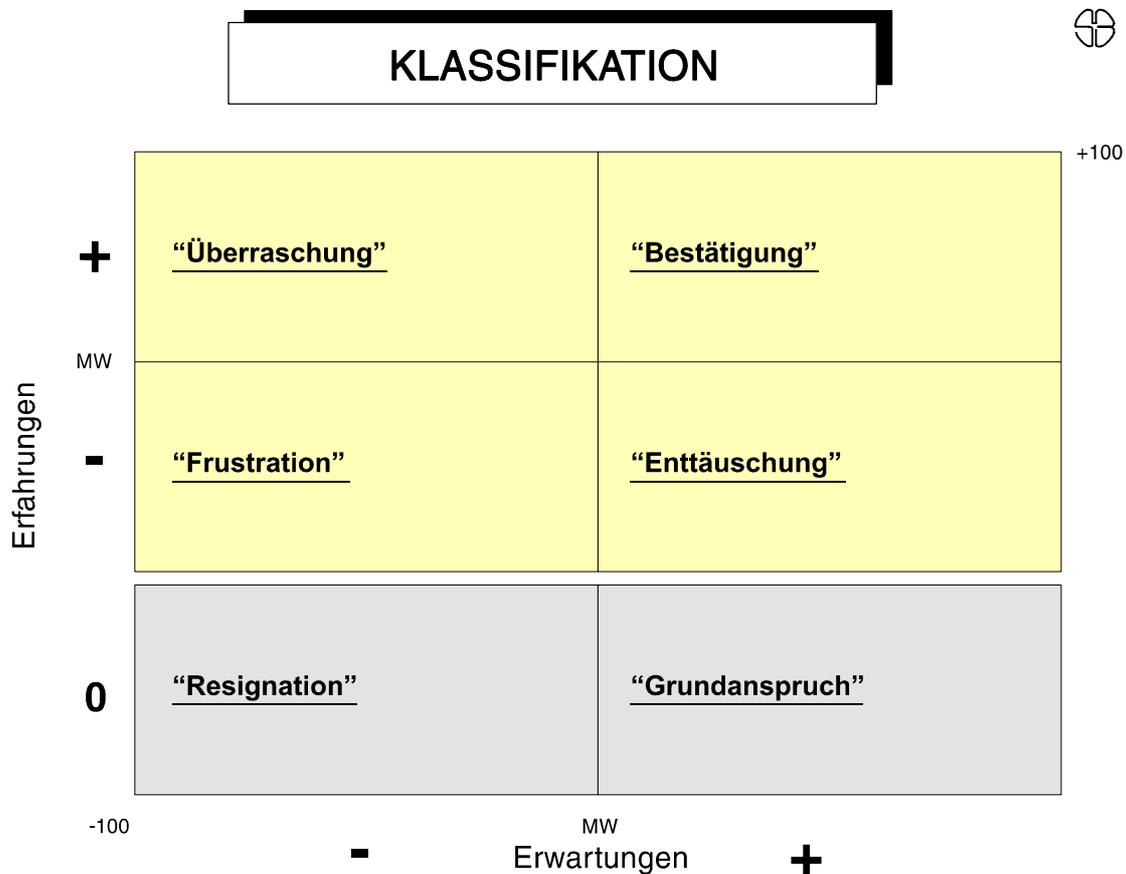


Abb. 10 Klassifikation (Schema)

Im rechten oberen Feld befindet sich die Gruppe „Bestätigung“, die sowohl überdurchschnittliche Erwartungen als auch Erfahrungen aufweist. Das bedeutet, dass die Befragten hohe Erwartungen an diese Merkmale haben. Wenn sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad fahren, machen sie positive Erfahrungen und werden somit in ihren Erwartungen bestätigt.

Der linke obere Quadrant beinhaltet die Gruppe „Überraschung“. Die Erwartungen sind unterdurchschnittlich, während die Erfahrungen überdurchschnittlich sind. Die Befragten erwarten demnach wenig, wenn sie an diese Merkmale denken. Sind sie aber mit dem Fahrrad unterwegs, werden ihre Erwartungen durch positive Erfahrungen übertroffen. Sie werden daher überrascht, weil die Erfahrungen besser sind, als sie erwartet haben.

Im rechten unteren Quadranten befindet sich die Gruppe „Enttäuschung“. Diese weist überdurchschnittliche Erwartungen auf, hat aber unterdurchschnittliche Erfahrungen. Im Fall dieser Merkmale haben die Befragten hohe Erwartungen. Bei tatsächlich mit dem Fahrrad zurückgelegten Wegen sind die Erfahrungen aber eher schlecht. Die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer werden demnach enttäuscht, weil die Erfahrungen nicht den Erwartungen entsprechen.

Im linken unteren Quadranten wird schließlich die Gruppe „Frustration“ eingeordnet. Bei Merkmalen dieser Gruppe sind sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen unterdurchschnittlich. Die Erwartungen der Befragten bezüglich dieser Merkmale sind also gering. Sind sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs, machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer auch schlechte Erfahrungen. Sie fühlen sich in ihrer schlechten Meinung gegenüber dem Fahrradfahren bestätigt und sind frustriert, da auch die Erfahrungen keinen Anlass zur Zufriedenheit geben.

Die Gruppen „Grundanspruch“ und „Resignation“ sind unter dem eigentlichen Portfolio aufgeführt. Die Merkmale dieser beiden Gruppen sind nicht vergleichbar und können daher nur gemäß ihren Erwartungen klassifiziert werden.

Die Merkmale der Gruppe „Grundanspruch“ weisen dabei überdurchschnittliche Erwartungen auf. Die Erwartungen sind demnach hoch, aber für die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer sind diese Aspekte selbstverständlich, so dass sie diese Merkmale im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung kaum nennen.

Die Merkmale, die in die Gruppe „Resignation“ eingeordnet werden, weisen unterdurchschnittliche Erwartungen auf. Die Befragten haben nur geringe Erwartungen an diese Merkmale und auch bei tatsächlich durchgeführten Wegen mit dem Fahrrad haben die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer schon resigniert, so dass sie diese Merkmale im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung nur selten nennen.

4.5.4. Klassifikationsportfolios

Nach erfolgter Einteilung der Merkmale in die Klassifikationsgruppen kann für jede Gruppe ein Portfolio wie in Abbildung 11 erstellt werden.

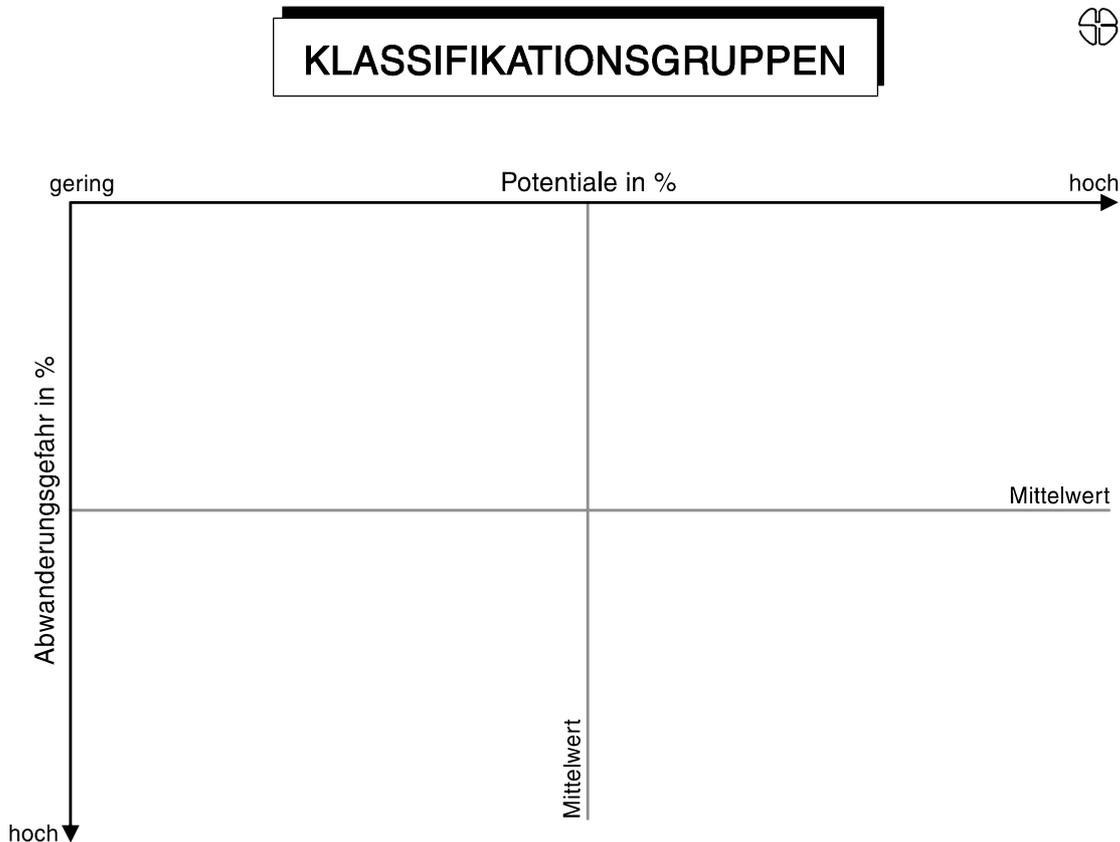


Abb. 11 Klassifikationsportfolio (Schema)

Auf den Achsen werden die Abwanderungsgefahr (in %) und die Potentiale (in %) abgetragen. Anhand dieser Portfolios ist es einfach zu ermitteln, welche Merkmale durch eine hohe Abwanderungsgefahr und / oder hohe Potentiale charakterisiert sind. Da die Information über die Zufriedenheit in der merkmalsgestützten und ereignisorientierten Befragung aufgrund der Klassifizierung bereits bekannt ist, beinhalten diese Portfolios alle wesentlichen Informationen über die einzelnen Merkmale (Erwartungen, Erfahrungen, Potentiale und Abwanderungsgefahr).

Abschließend werden alle Merkmale aus den sechs Klassifikationsgruppen in einem Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ zusammenfassend dargestellt.

5. Potentiale für das Fahrrad 2008

Für die Abschätzung möglicher Potentiale für das Fahrrad wird die individuelle Verknüpfung aller – die Verkehrsmittelwahl bestimmenden – Einflussfaktoren („Dimensionen“) betrachtet. Diese Dimensionen sind bereits eine Zusammenfassung der detaillierten Bestimmungsgründe.

Um Maßnahmenfelder und Potentiale für eine stärkere Fahrrad-Nutzung zu erkennen, ist die folgende Abbildung (Abb. 12) geeignet, in der die verschiedenen Situationen der Verkehrsmittelwahl modellhaft dargestellt werden:

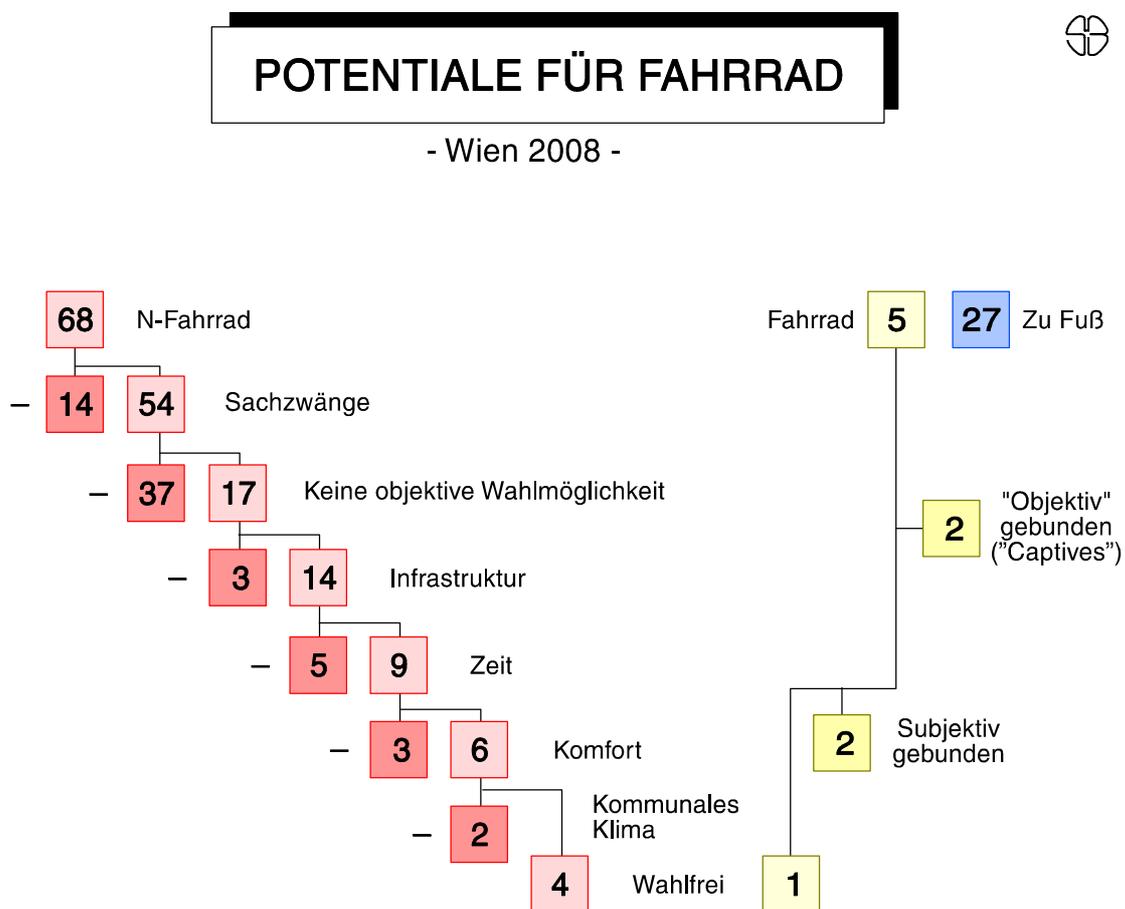


Abb. 12 Potentiale für das Fahrrad (langer Baum) 2008

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Wien legen 2008 insgesamt 5 % ihrer Wege mit dem Fahrrad zurück; 95 % der Wege werden mit anderen Verkehrsmitteln (davon 27 % zu Fuß) zurückgelegt. Da das Zuzußgehen im Rahmen der hier vorgestellten Analyse nicht als Ersatz für das Fahrradfahren gesehen wird, gehen die Wege, die zu Fuß absolviert werden, nicht in die Berechnung der Potentiale für das Fahrrad ein und werden daher gesondert aufgeführt. Damit verbleiben 68 % aller Wege als Potential für das Fahrrad.

Von den Wegen, die nicht mit dem Fahrrad oder zu Fuß zurückgelegt werden (68 % aller Wege), ist ein Fünftel (14 % aller Wege) aufgrund von Sachzwängen an ein anderes Verkehrsmittel gebunden. Bei weiteren 37 % aller Wege besteht keine objektive Wahlmöglichkeit, das Fahrrad kann einfach nicht benutzt werden. Bei drei Viertel der Wege, die nicht mit dem Fahrrad zurückgelegt werden (51 % aller Wege) liegen somit objektive Gründe gegen eine Fahrrad-Nutzung vor.

Bei 13 % aller Wege spielen (nur) subjektive Gründe eine Rolle, warum das Fahrrad nicht genutzt wird. Dabei ist die Wahrnehmung der Infrastruktur für das Fahrrad (also z. B. des Radwegenetzes) bei 3 % aller Wege von Bedeutung. Insgesamt 5 % aller Wege der Bürgerinnen und Bürger der Stadt Wien werden aufgrund einer negativen Einschätzung der Reisezeit nicht mit dem Fahrrad zurückgelegt. Der Komfort ist bei 3 % aller Wege das entscheidende Kriterium gegen die Nutzung des Fahrrads. Schließlich liegt bei 2 % aller Wege das kommunale Klima (negative Einstellung gegenüber dem Fahrradfahren) als Argument vor, das Fahrrad nicht zu nutzen.

Es verbleiben 4 % der Nicht-Fahrrad-Wege, bei denen weder objektive noch subjektive Gründe gegen die Nutzung des Fahrrads sprechen. Diese Wege sind wahlfrei und könnten problemlos auch mit dem Fahrrad zurückgelegt werden.

Dem gegenüber steht mit 1 % ein deutlich geringerer Anteil an wahlfreien Fahrrad-Wege, für die problemlos auch andere Verkehrsmittel hätten verwendet werden können. In einer wahlfreien Situation fällt die Entscheidung somit in vier von fünf Fällen gegen das Fahrrad und zugunsten eines anderen Verkehrsmittels aus.

Insgesamt 2 % aller Wege der Wiener Bürgerinnen und Bürger sind subjektiv an das Verkehrsmittel Fahrrad gebunden.

Es verbleiben 2 % aller Wege, die objektiv an das Verkehrsmittel Fahrrad gebunden sind („Captives“).

Diese soeben ausgeführten Situationen der Verkehrsmittelwahl lassen sich weiter zusammenfassen (Abb. 13):

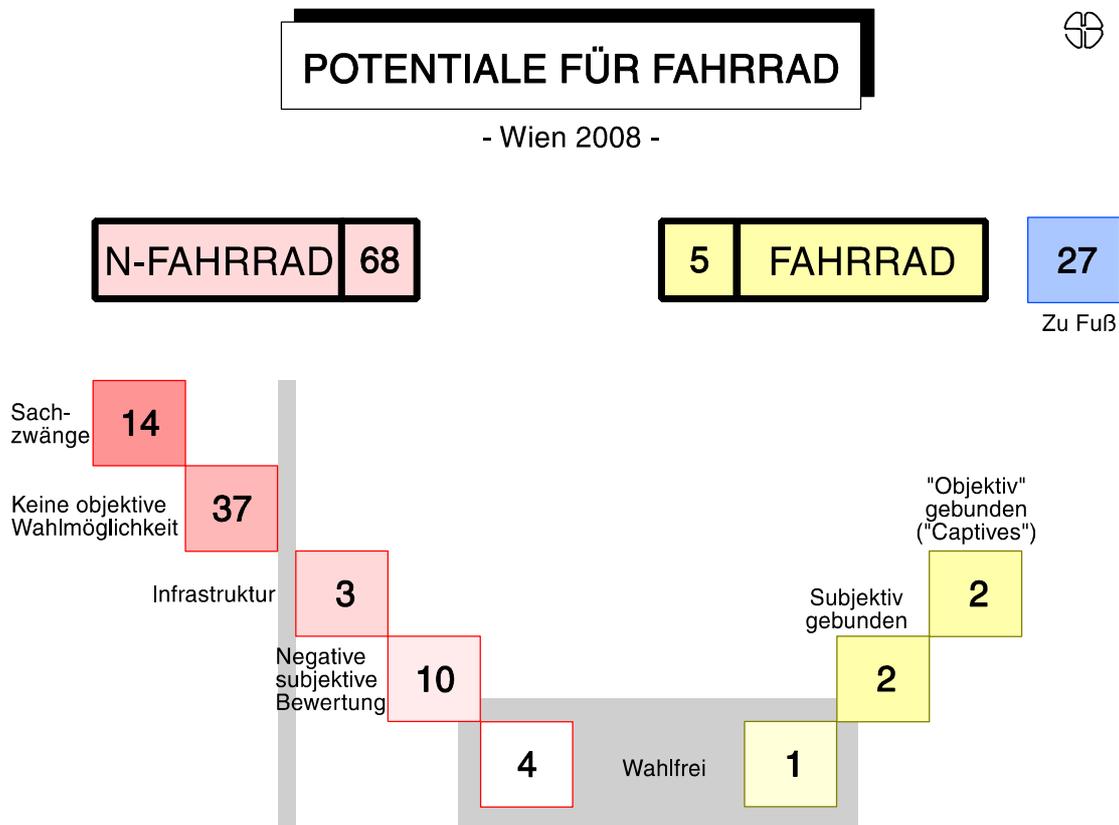


Abb. 13 Potentiale für das Fahrrad (kurzer Baum) 2008

Von den 68 % aller Wege, die nicht mit dem Fahrrad oder zu Fuß zurückgelegt werden, verhindern Sachzwänge bei 14 % aller Wege eine Nutzung des Fahrrads. Bei weiteren 37 % aller Wege stellt das Fahrrad objektiv keine Alternative zum verwendeten Verkehrsmittel dar.

Die Wahrnehmung der Infrastruktur spielt bei den Gründen gegen die Fahrrad-Nutzung eine eher geringe Rolle (3 % aller Wege). Dahingegen liegt bei 10 % aller Wege eine negative subjektive Bewertung des Fahrradfahrens vor (bezüglich Zeit, Komfort oder kommunalem Klima).

Es verbleiben 4 % aller Wege, bei denen weder objektive noch subjektive Gründe gegen eine Fahrrad-Nutzung sprechen. Hier könnte demnach genauso gut das Fahrrad genutzt werden.

Dem steht mit 1 % aller Wege ein deutlich geringerer Anteil an Fahrrad-Wege gegenüber, der ebenso wahlfrei ist. Das heißt, bei 1 % aller Wege hätte genauso gut ein anderes Verkehrsmittel als das Fahrrad genutzt werden können.

Jeweils 2 % aller Wege sind subjektiv oder objektiv („Captives“) an das Fahrrad gebunden. Der Fahrradanteil in Wien 2008 beträgt damit 5 %. Zu Fuß werden weitere 27 % aller Wege zurückgelegt.

Abschließend lassen sich die Potentiale für das Fahrrad schließlich in vier Gruppen zusammenfassen (Abb. 14):

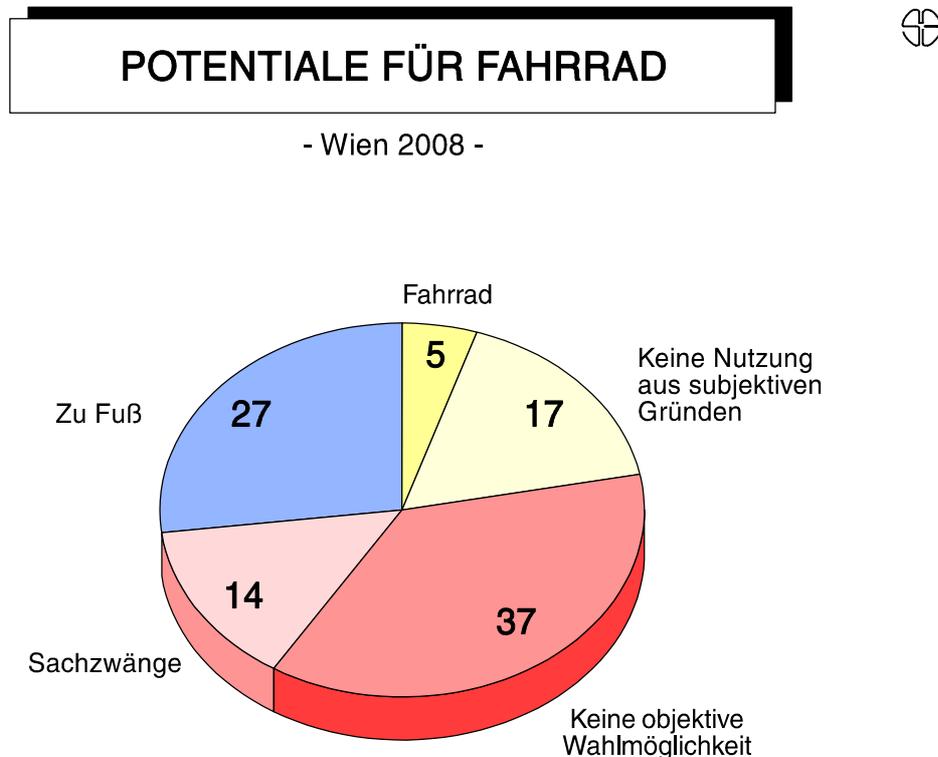


Abb. 14 Potentiale für das Fahrrad (Kreisdarstellung) 2008

Im Jahr 2008 liegt für 14 % aller Wege ein Sachzwang gegen die Nutzung des Fahrrads vor; dieses Einflussfeld entzieht sich weitgehend Maßnahmen der Verkehrsplanung / -politik. Bei weiteren 37 % ist das Fahrrad keine objektive Wahlmöglichkeit zum bereits genutzten Verkehrsmittel, auch hier kann nur bedingt mit planerischen Maßnahmen angesetzt werden.

Bei insgesamt 17 % aller Wege sprechen nur subjektive Gründe gegen eine Nutzung des Fahrrads bzw. diese Wege sind wahlfrei und verbleiben demnach als Potential für das Fahrrad in Wien. Dieser Anteil ist deutlich höher als der aktuelle Fahrrad-Anteil mit 5 %. „Soft policies“ können diesen subjektiven Wahlentscheid beeinflussen. Schließlich verbleiben 32 % aller Wege, für die in Wien bereits nicht-motorisierte Verkehrsmittel genutzt werden (Fahrrad: 5 %; zu Fuß: 27 %).

6. Ergebnisse der ereignisorientierten Befragung zur Zufriedenheit 2008

Die ereignisorientierte Befragung bezieht sich auf konkret durchgeführte Fahrrad-Wege, deren Durchführung an dem jeweiligen Stichtag durch die umfassende Mobilitäts-erhebung bereits bekannt ist. Die Personen, die am Stichtag Fahrrad-Wege durch-geführt haben, werden telefonisch befragt, wie zufrieden sie bei den einzelnen Etap-pen dieser Wege waren und worauf sich ihre (Un-) Zufriedenheit begründet. Hierbei werden keinerlei Vorgaben gemacht, so dass bei der ereignisorientierten Methode konkrete Erfahrungen mit dem Fahrrad thematisiert werden.

Berücksichtigt wird dabei nicht nur die reine Fortbewegung mit dem Fahrrad, sondern der ganze Weg von „Tür zu Tür“, d.h. inklusive Zugang zum bzw. Abgang vom Fahr-radabstellplatz (Abb. 15).

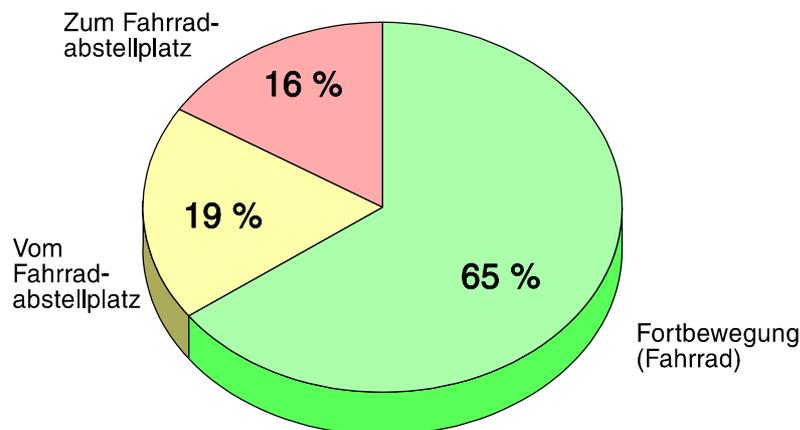


Abb. 15 Mobilitätsfokus 2008

Insgesamt 16 % aller Nennungen, die im Rahmen der ereignisorientierten Befragung genannt wurden, beziehen sich auf den Zugang zum Fahrradabstellplatz bzw. auf den Fahrradabstellplatz. Fast zwei Drittel (65 %) aller Nennungen nehmen Bezug zur Fortbewegung mit dem Fahrrad und 19 % aller Nennungen beziehen sich auf den Abgang vom Fahrradabstellplatz bzw. auf den Fahrradabstellplatz am Ende des Weges.

Wie bereits erwähnt, umfasst ein durchschnittlicher Fahrrad-Weg nicht nur die eigentliche Fortbewegung, sondern auch den Zu- und Abgang zum bzw. vom Fahrradabstellplatz. Für jede dieser Etappen des Weges kann dabei die durchschnittliche Dauer (in Minuten), die durchschnittliche Entfernung (in Kilometern) und der Zufriedenheitsindex angegeben werden (Abb. 16). Der Zufriedenheitsindex setzt sich aus dem prozentualen Anteil der positiven Bewertungen abzüglich des prozentualen Anteils der negativen Bewertungen des jeweiligen Merkmals zusammen. Die Skala für den Zufriedenheitsindex reicht dabei von + 100 (ausschließlich positive Nennungen für ein Merkmal) bis - 100 (ausschließlich negative Nennungen für ein Merkmal).⁶

FAHRRAD - WEGE

- Wien 2008 -

Dauer in Minuten		Entfernung in km	“Erfahrungen”
1	Zum Fahrradabstellplatz	0,0	+86
20	Fortbewegung	4,6	+11
1	Vom Fahrradabstellplatz	0,0	+86
22	Gesamt	4,6	+38

Abb. 16 Fahrrad-Wege 2008

Ein Fahrrad-Weg in Wien 2008 dauert im Durchschnitt insgesamt 22 Minuten, in denen durchschnittlich 4,6 Kilometer zurückgelegt werden. Die Zufriedenheit über alle Nennungen in der ereignisorientierten Befragung hinweg liegt bei einem Indexwert von + 38.

Betrachtet man die einzelnen Etappen eines Fahrrad-Weges, so beträgt die Dauer für den Zugang zum und den Abgang vom Fahrradabstellplatz durchschnittlich jeweils etwa eine Minute und die Entfernung durchschnittlich weniger als 50 Meter. Der Zufriedenheitsindex liegt sowohl für den Zugang als auch für den Abgang bei + 86 und ist damit deutlich besser als die Zufriedenheitsbewertung über alle Nennungen hinweg.

⁶ Zur Bildung bzw. Berechnung des Zufriedenheitsindexes siehe Kapitel 4.4.1.

Die eigentliche Fortbewegung mit dem Fahrrad dauert durchschnittlich 20 Minuten. In dieser Zeit werden im Durchschnitt 4,6 Kilometer zurückgelegt. Der Zufriedenheitsindex liegt bei + 11 und ist damit deutlich unterdurchschnittlich im Vergleich zur Zufriedenheitsbewertung für alle Merkmale, die im Rahmen der ereignisorientierten Befragung genannt wurden.

Mit dem Zugang zum und dem Abgang vom Fahrradabstellplatz bzw. den Fahrradabstellplätzen an sich sind die Wienerinnen und Wiener somit deutlich zufriedener als mit der eigentlichen Fortbewegung mit dem Fahrrad.

Die detaillierten Ergebnisse der ereignisorientierten, offenen Befragung zur Zufriedenheit bei konkret durchgeführten Fahrrad-Wegen werden in Form einer Liste dargestellt, die für jedes Merkmal die Anzahl der Nennungen und den entsprechenden Zufriedenheitsindex aufweist.

Die 21 Merkmale der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung, die in der folgenden Tabelle (Abb. 17) berücksichtigt werden, stellen nur einen kleinen Teil der von den Fahrradfahrerinnen und -fahrern genannten Merkmale dar. Die Zahl der genannten Merkmale beträgt 2008 insgesamt 127, auf die sich im Ganzen 612 Nennungen verteilen. Eine komplette Auflistung aller genannten Merkmale inkl. der Bewertungen ist dem Anhang (Abschnitt 1) zu entnehmen. Die unten aufgeführten, relativ häufig genannten Merkmale (mindestens 1 % aller Nennungen) sollten seitens der Stadt Wien im Zentrum der Betrachtung stehen, da die Aussagekraft eines Merkmals mit einer geringeren Anzahl von Nennungen bezüglich der Bewertung reduziert ist. Daher wird die Betrachtung im Folgenden auf die Merkmale konzentriert, die von besonders vielen Befragten angesprochen werden.

Ebenso kann es sinnvoll sein, die Vielzahl der genannten Merkmale zu übergeordneten Merkmalsgruppen zusammenzufassen. Dies geschieht hier bezüglich der vorgegebenen Merkmale aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung (vgl. Anhang, Abschnitt 2).⁷

Es zeigt sich, dass die Merkmale, die relativ häufig genannt werden, recht große Unterschiede in ihrer Zufriedenheitsbewertung aufweisen.

⁷ Die Merkmale der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung, die den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung zugeordnet werden können, sind in der verkürzten Liste (Abb. 17) und in der Gesamtliste aller Nennungen im Anhang (Abschnitt 1) grau hinterlegt.

Fahrrad: Gesamtliste Nennungen / Zufriedenheitsindex ereignisorientierte Befragung 2008					
Wien 2008		Basis: 612 Nennungen			
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufrieden- heits- index
		Zufrieden	Un- zufrieden	Gesamt	
1	Existenz von Fahrradständern	37	12	49	+ 51
2	Existenz von Fahrradwegen	22	22	44	0
3	Abtrennung des Fahrradweges vom Straßenverkehr	16	13	29	+ 10
4	Zustand des Fahrradweges	18	7	25	+ 44
5	Sauberkeit des Fahrradweges	12	9	21	+ 14
6	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Wohnort	19	0	19	+ 100
7	Schöne Umgebung	16	2	18	+ 78
8	Anzahl Verkehrsteilnehmer	3	14	17	- 65
9	Radwegeinfrastruktur	11	6	17	+ 29
10	Beleuchtung des Fahrradweges	15	0	15	+ 100
11	Wegführung des Fahrradweges	9	6	15	+ 20
12	Breite des Fahrradweges	3	11	14	- 57
13	Sichere Ausgestaltung von Kreuzungen	11	3	14	+ 57
14	Anzahl Pkw, Lkw, Motorräder	9	2	11	+ 64
15	Einsichtigkeit von Fahrrad- und Fußwegen	5	5	10	0
16	Möglichkeit, eine Kreuzung / eine Straße sicher zu überqueren	1	7	8	- 75
17	Sauberkeit der Fahrradabstellplätze	8	0	8	+ 100
18	Fußwegeinfrastruktur	5	2	7	+ 43
19	Markierungen auf Fahrradwegen	5	2	7	+ 43
20	Sicherer Zugang zum Fahrradabstellplatz	7	0	7	+ 100
21	Sicherheit (Unfälle) auf dem Fahrradweg	3	4	7	- 14
...
127	Zustand des Fahrradweges im Winter (Eis, Schnee, Regen)	0	1	1	- 100

Abb. 17 Verkürzte Liste der Nennungen (ereignisorientierte Befragung) 2008

Das Merkmal, das am häufigsten genannt wird, ist das Merkmal Nr. 1 „Existenz von Fahrradständern“. Es vereint 49 Nennungen auf sich und erzielt einen recht hohen Zufriedenheitsindex von + 51. Immerhin 8 % aller Nennungen in der ereignisorientierten Befragung entfallen auf dieses Merkmal.

Auch die anderen Merkmale, die sich auf die Fahrradständer bzw. -abstellplätze beziehen, werden sehr positiv bewertet:

- Nr. 6 „Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Wohnort“ (Zufriedenheitsindex von + 100 bei 19 Nennungen)
- Nr. 17 „Sauberkeit der Fahrradabstellplätze“ (Zufriedenheitsindex von + 100 bei 8 Nennungen).

Merkmale im Zusammenhang mit der Fahrradwegeinfrastruktur werden dagegen eher schlecht bewertet:

- Nr. 2 „Existenz von Fahrradwegen“ (Zufriedenheitsindex von 0 bei 44 Nennungen)
- Nr. 9 „Radwegeinfrastruktur“ (Zufriedenheitsindex von + 29 bei 17 Nennungen)
- Nr. 11 „Wegführung des Fahrradweges“ (Zufriedenheitsindex von + 20 bei 15 Nennungen).

Der Zustand bzw. die Ausstattung der Fahrradwege wird hingegen recht unterschiedlich bewertet:

- Nr. 4 „Zustand des Fahrradweges“ (Zufriedenheitsindex von + 44 bei 25 Nennungen)
- Nr. 5 „Sauberkeit des Fahrradweges“ (Zufriedenheitsindex von + 14 bei 21 Nennungen)
- Nr. 10 „Beleuchtung des Fahrradweges“ (Zufriedenheitsindex von + 100 bei 15 Nennungen)
- Nr. 12 „Breite des Fahrradweges“ (Zufriedenheitsindex von - 57 bei 14 Nennungen)
- Nr. 19 „Markierungen auf Fahrradwegen“ (Zufriedenheitsindex von + 43 bei 7 Nennungen).

Die Bewertung der Sicherheit als Fahrradfahrer bezüglich des Straßenverkehrs bzw. anderer Verkehrsteilnehmer wird eher schlecht bewertet:

- Nr. 3 „Abtrennung des Fahrradweges vom Straßenverkehr“
(Zufriedenheitsindex von + 10 bei 29 Nennungen)
- Nr. 13 „Sichere Ausgestaltung von Kreuzungen“
(Zufriedenheitsindex von + 57 bei 14 Nennungen)
- Nr. 15 „Einsichtigkeit von Fahrrad- und Fußwegen“
(Zufriedenheitsindex von 0 bei 10 Nennungen)
- Nr. 16 „Möglichkeit, eine Kreuzung / eine Straße sicher zu überqueren“
(Zufriedenheitsindex von - 75 bei 8 Nennungen)
- Nr. 21 „Sicherheit (Unfälle) auf dem Fahrradweg“
(Zufriedenheitsindex von - 14 bei 7 Nennungen).

Die Merkmale, die sich auf andere Verkehrsteilnehmer beziehen, erhalten sehr unterschiedliche Zufriedenheitsbewertungen:

- Nr. 8 „Anzahl Verkehrsteilnehmer“
(Zufriedenheitsindex von - 65 bei 17 Nennungen)
- Nr. 14 „Anzahl Pkw, Lkw, Motorräder“
(Zufriedenheitsindex von + 64 bei 11 Nennungen).

Das Merkmal Nr. 20 „Sicherer Zugang zum Fahrradabstellplatz“ (Zufriedenheitsindex von + 100 bei 7 Nennungen) erhält eine sehr hohe Zufriedenheitsbewertung.

Das Merkmal Nr. 18 „Fußwegeinfrastruktur“ wird von den Fahrradfahrer(inne)n mehrheitlich positiv bewertet (Zufriedenheitsindex von + 43 bei 7 Nennungen).

Auch das Merkmal Nr. 7 „Schöne Umgebung“ erhält einen sehr hohen Zufriedenheitsindex (Zufriedenheitsindex von + 78 bei 18 Nennungen).

7. Ergebnisse der merkmalsgestützten Befragung zur Zufriedenheit 2008

7.1. Übersicht über die abgefragten Merkmale bei der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung

Die Merkmale der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung wurden so formuliert, dass im Rahmen der mündlichen Interviews bei den Befragten möglichst keine Missverständnisse bezüglich des Begriffsinhaltes entstehen und der Sprachgebrauch der Nutzer(innen) zur Anwendung kommt.

Die folgende Grafik (Abb. 18) bietet eine Übersicht über die abgefragten Merkmale:



Abb. 18 Übersicht über die abgefragten Merkmale

7.2. Zufriedenheitsbewertung in der merkmalsgestützten Befragung 2008

Die Wienerinnen und Wiener sind mit verschiedenen auf das Fahrrad bezogenen Aspekten unterschiedlich zufrieden bzw. unzufrieden. Das spiegelt sich darin wider, dass die abgefragten Merkmale unterschiedliche Zufriedenheitswerte aufweisen.

Zum Vergleich des Ausmaßes der Zufriedenheit / Unzufriedenheit wird der Zufriedenheitsindex verwendet. Dieser wird ermittelt aus dem prozentualen Anteil der Zufriedenen mit einem Merkmal (Bewertung „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“ auf der 4er-Skala) abzüglich des prozentualen Anteils der Unzufriedenen (Bewertung „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“ auf der 4er-Skala).⁸ Der Zufriedenheitsindex kann dabei die Spanne von + 100 bis - 100 annehmen. Die Merkmale, mit denen die höchste Zufriedenheit und die geringste Unzufriedenheit erzielt wurden, erhalten somit die höchsten Zufriedenheitsindices, jedoch ebenfalls in Abhängigkeit des Anteils der Indifferenten.

Für jedes der 14 Merkmale wird also ein Zufriedenheitsindex berechnet, wodurch es nun möglich wird, die Merkmale in einem gemeinsamen Ranking abzubilden.⁹ Fünf Merkmale werden von dem überwiegenden Anteil der Befragten positiv beurteilt und erhalten somit einen positiven Zufriedenheitsindex (+). Folgende Merkmale weisen 2008 die höchsten Zufriedenheitsindices auf:

- „Sauberkeit der Fahrradwege“: + 35
- „Zustand der Fahrradwege“: + 26
- „Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer“: + 14.

Neun Merkmale werden von der Mehrheit der Wienerinnen und Wiener negativ beurteilt und weisen einen negativen Zufriedenheitsindex (-) auf. Folgende Merkmale weisen 2008 die niedrigsten Zufriedenheitsindices auf:

- „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“: - 29
- „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“: - 27
- „Unfallrisiko“: - 22
- „Zustand der Fahrradparkplätze“: - 19.

Das arithmetische Mittel über die Zufriedenheitsindices aller 14 Merkmale hinweg liegt bei - 3, d.h. durchschnittlich überwiegt die Zufriedenheitsbewertung „unzufrieden“ leicht gegenüber der Zufriedenheitsbewertung „zufrieden“.

⁸ Zur Bildung bzw. Berechnung des Zufriedenheitsindex siehe Kapitel 4.4.1.

⁹ Die komplette Auflistung mit den Anteilen und den Zufriedenheitsindices findet sich im Anhang (Abschnitt 3) dieses Berichtes.

7.3. Zufriedenheitsindices, Abwanderungsgefahr und Potentiale 2008

Die Zufriedenheit der Wienerinnen und Wiener mit den abgefragten Merkmalen muss mit ihrer aktuellen und potentiellen Nutzung des Fahrrads im Zusammenhang betrachtet werden, um sinnvolle Handlungsempfehlungen für die Stadt Wien ermitteln zu können.

In der folgenden Tabelle (Abb. 19) wird jedem Merkmal neben dem Zufriedenheitsindex auch der Wert der Abwanderungsgefahr und der Potentialgewinnungsmöglichkeiten, beides in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil, zugeordnet.

Fahrrad: Zufriedenheitsindex, Abwanderungsgefahr und Potentiale Wien 2008				
Nr.	Merkmal	Zufrieden- heits- index ^{*)}	Abwander- ungsgefahr ^{**)} in %	Potentiale ^{***)} in %
6	Sauberkeit der Fahrradwege	+ 35	1	15
2	Zustand der Fahrradwege	+ 26	5	15
7	Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer	+ 14	5	25
14	Persönliche Sicherheit abends / nachts	+ 7	1	10
1	Vorhandensein von Fahrradwegen	+ 7	8	71
3	Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen	- 1	11	57
8	Beleuchtung von Fahrradwegen	- 7	10	45
12	Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen	- 8	11	40
10	Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens	- 10	10	23
5	(Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig	- 11	0	16
4	Zustand der Fahrradparkplätze	- 19	13	41
13	Unfallrisiko	- 22	13	68
11	Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer	- 27	13	52
9	Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)	- 29	14	45
Mittelwert		- 3	8	37

^{*)} Zufriedenheitsindex: Wird gebildet aus dem prozentualen Anteil der positiven Bewertungen abzüglich des prozentualen Anteils der negativen Bewertungen

^{**)} Abwanderungsgefahr: Fahrrad-Wege, die auf andere Verkehrsmittel verlagert werden können in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil

^{***)} Potentiale: Wege, die für das Fahrrad gewonnen werden können in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil

Abb. 19 Zufriedenheitsindices, Abwanderungsgefahr und Potentiale 2008

Diese Indices erlauben es, die Merkmale in Portfolios oder Handlungsrelevanzmatrizen einzuordnen. Es kann sowohl ein Portfolio der Bindung von Fahrrad-Wegen (Darstellung von Zufriedenheit und Abwanderungsgefahr) als auch ein Portfolio der Gewinnung von Fahrrad-Wegen (Darstellung von Zufriedenheit und Potentialgewinnungsmöglichkeiten) dargestellt werden.

Eine hohe Abwanderungsgefahr wird bei den folgenden Merkmalen beobachtet:

- „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“: 14 %
- „Zustand der Fahrradparkplätze“: 13 %
- „Unfallrisiko“: 13 %
- „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“: 13 %.

Besonders hohe Potentiale lassen sich für folgende Merkmale beobachten:

- „Vorhandensein von Fahrradwegen“: 71 %
- „Unfallrisiko“: 68 %
- „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“: 57 %
- „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“: 52 %.

Die durchschnittliche Abwanderungsgefahr in der Stadt Wien über alle 14 Merkmale hinweg liegt im Jahr 2008 bei 8 %, der Durchschnittswert der Potentiale in Wien liegt 2008 bei 37 % und ist damit deutlich höher als die Abwanderungsgefahr.

7.4. Einordnung der abgefragten Merkmale 2008 in die Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“

7.4.1. Portfolio „Bindung“ auf Basis der Ergebnisse 2008

Das Portfolio „Bindung“ wird durch die Zufriedenheitsachse und die Achse der Abwanderungsgefahr gebildet (Abb. 20).

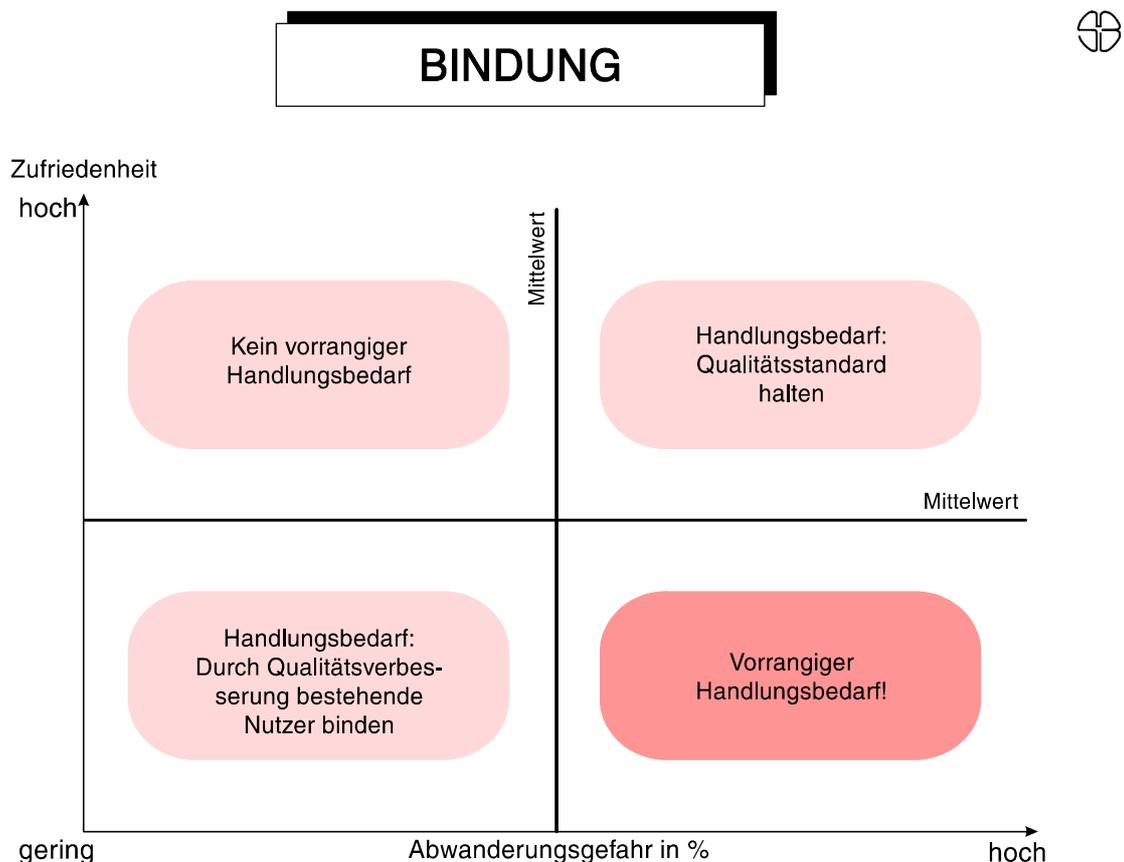


Abb. 20 Portfolio „Bindung“ (Schema)

Merkmale mit hohen Zufriedenheitsindices werden in der oberen Hälfte der Zufriedenheitsachse eingetragen, Merkmale mit niedrigen Zufriedenheitsindices auf der unteren Hälfte dieser Achse.

Zufriedenheitsmerkmale mit geringer Abwanderungsgefahr werden im linken Bereich der Abwanderungsgefahr abgetragen, Zufriedenheitsmerkmale mit hohen Indices der Abwanderungsgefahr im rechten Bereich dieser Achse. Der Achsenschnittpunkt liegt bei dem jeweiligen Mittelwert der Abwanderungsgefahr und der Zufriedenheitsindices.

Setzt man den Zufriedenheitsindex mit der Abwanderungsgefahr für die einzelnen Leistungen in Beziehung, bilden sich vier Gruppen von Merkmalen im Portfolio **„Bindung“**:

- Für Merkmale, die im linken oberen Quadranten eingeordnet werden, besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf, da die Zufriedenheitsbewertung recht hoch und die Abwanderungsgefahr unterdurchschnittlich ist.
- Für Merkmale im rechten oberen Quadranten (überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr und überdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) besteht die Gefahr des Verlusts bestehender Fahrrad-Wege, falls die Leistung nicht weiterhin zufriedenstellend erbracht wird.
- Der linke untere Quadrant (unterdurchschnittliche Abwanderungsgefahr und unterdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) enthält Merkmale, bei denen durch eine Qualitätsverbesserung bestehende Fahrrad-Wege gebunden werden sollten.
- Im rechten unteren Quadranten (überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr und unterdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertung) finden sich die Merkmale, die einen vorrangigen Handlungsbedarf aufweisen. Die Gefahr, bestehende Fahrrad-Wege zu verlieren, ist bei diesen Merkmalen sehr hoch.

Die Legende für die beiden Portfolios „Bindung“ und „Potentiale“ mit der in den Portfolios verwendeten Merkmalsnummerierung findet sich in der folgenden Abbildung (Abb. 21).



LEGENDE PORTFOLIOS

- Merkmale für Fahrrad / Wien 2008 -

- 1 Vorhandensein von Fahrradwegen
- 2 Zustand der Fahrradwege
- 3 Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen
- 4 Zustand der Fahrradparkplätze
- 5 (Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig
- 6 Sauberkeit der Fahrradwege
- 7 Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer
- 8 Beleuchtung von Fahrradwegen
- 9 Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)
- 10 Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens
- 11 Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer
- 12 Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen
- 13 Unfallrisiko
- 14 Persönliche Sicherheit abends / nachts

Abb. 21 *Legende Portfolios*

Das folgende Portfolio „Bindung“ (Abb. 22) bietet einen Überblick über die punktgenaue Einordnung der 14 abgefragten Merkmale in die einzelnen Quadranten, um eventuellen Handlungsbedarf auf einen Blick erkennen zu können.

Das arithmetische Mittel der Zufriedenheitsindices über alle 14 Merkmale liegt 2008 bei - 3, das arithmetische Mittel der Abwanderungsgefahr bei 8 %.

FAHRRAD: BINDUNG



- Wien 2008 -

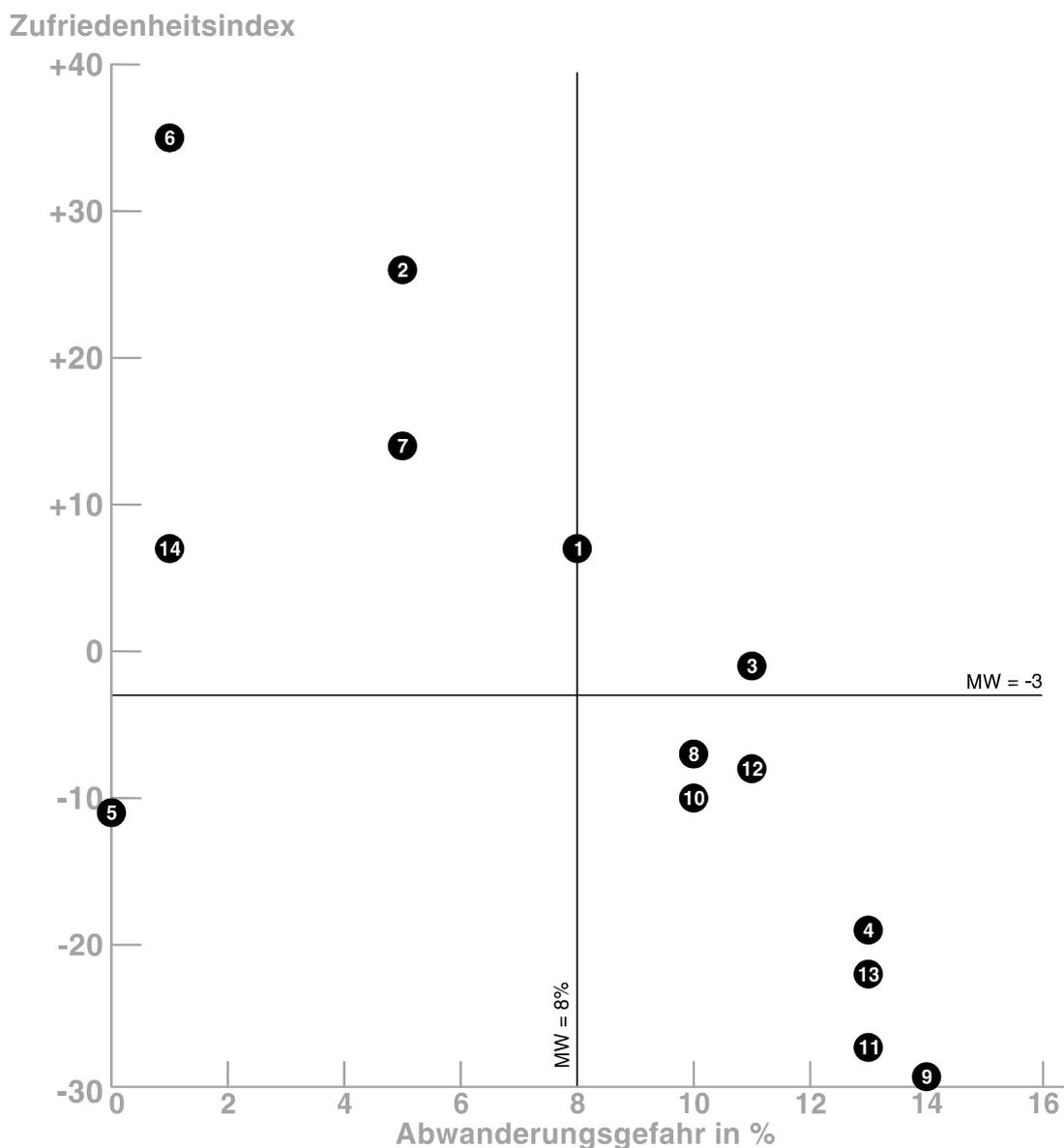


Abb. 22 Portfolio „Bindung“ 2008

Im Portfolio „Bindung“ befinden sich folgende sieben Merkmale im rechten unteren Quadranten mit unmittelbarem Handlungsbedarf, da die Abwanderungsgefahr bei unterdurchschnittlicher Zufriedenheitsbewertung überdurchschnittlich ist:

- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 10 „Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

Im rechten oberen Quadranten befindet sich das Merkmal Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“, das charakterisiert ist durch eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr in Kombination mit einer überdurchschnittlichen Zufriedenheit. Allerdings weist auch dieses Merkmal mit einem Wert von - 1 einen negativen Zufriedenheitsindex auf.

Auf der Grenze zwischen dem linken oberen und dem rechten oberen Quadranten befindet sich das Merkmal Nr. 1 „Vorhandensein von Fahrradwegen“, das eine durchschnittliche Abwanderungsgefahr bei einer überdurchschnittlichen Zufriedenheitsbewertung aufweist.

Für diese Merkmale ist aus der Blickrichtung der Bindung von Fahrrad-Wegen darauf zu achten, dass die Bewertung der Zufriedenheit der Einwohner(innen) der Stadt Wien nicht abfällt (Handlungsbedarf: Qualitätsstandard halten).

Insgesamt vier Merkmale liegen eindeutig im linken oberen Quadranten mit überdurchschnittlicher Zufriedenheitsbewertung und unterdurchschnittlicher Abwanderungsgefahr. Gegenüber diesen Merkmalen besteht bezüglich der Abwanderungsgefahr kein unmittelbarer Handlungsbedarf.

Ein Merkmal ist durch einen unterdurchschnittlichen Zufriedenheitsindex bei unterdurchschnittlicher Abwanderungsgefahr charakterisiert und befindet sich daher im linken unteren Quadranten.

7.4.2. Portfolio „Potentiale“ auf Basis der Ergebnisse 2008

Durch die Kombination der ermittelten Zufriedenheits- und Potentialwerte, die für die einzelnen Merkmale bezüglich der Gewinnung von Fahrrad-Wegen ermittelt wurden, entsteht das Portfolio „Potentiale“ mit ebenfalls vier Quadranten (Abb. 23).

Das Portfolio „Potentiale“ wird durch die Zufriedenheitsachse und die Potentialachse gebildet: Die Zufriedenheitsindices werden analog zum Portfolio „Bindung“ auf der Zufriedenheitsachse eingetragen. Geringe Potentialwerte werden auf der linken Seite der Potentialachse eingetragen, hohe Potentialwerte im rechten Bereich dieser Achse. Der Achsenschnittpunkt liegt auf dem Mittelwert der Zufriedenheitsindices und Potentialwerte. Es erfolgt eine punktgenaue Eintragung der Merkmale in das Portfolio.

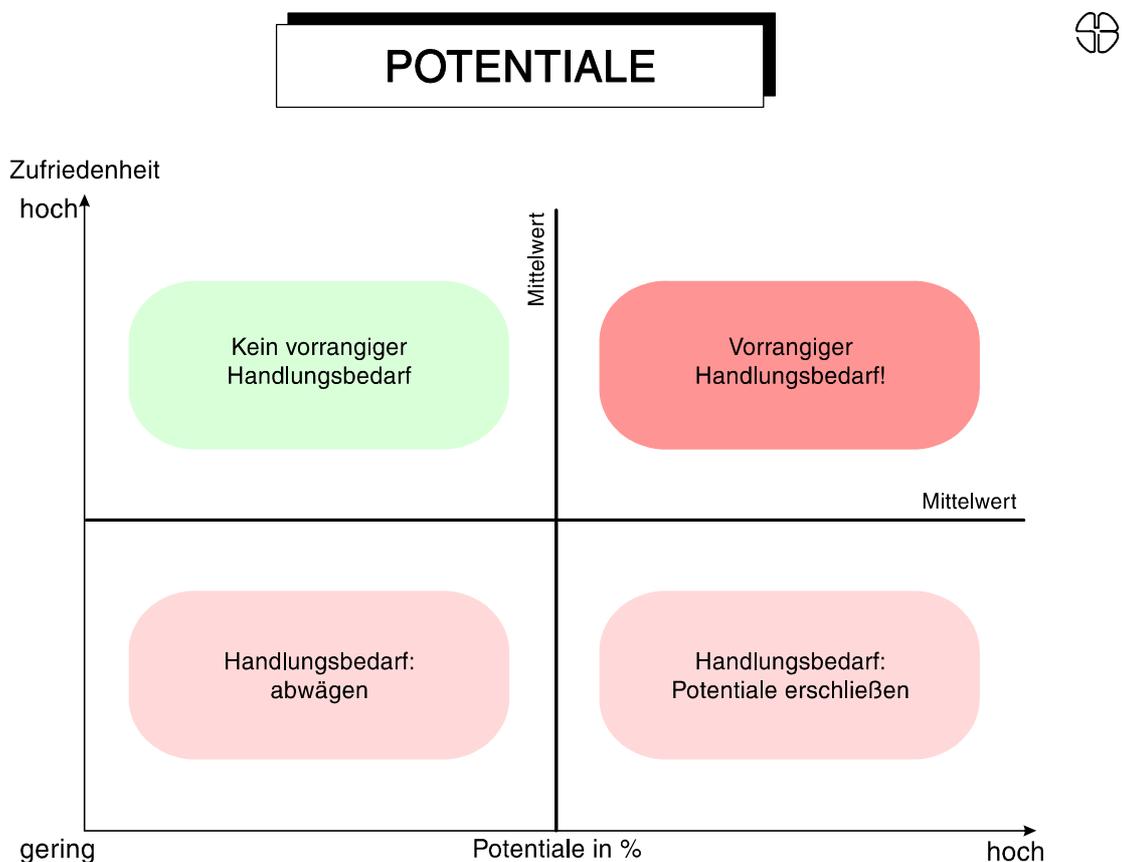


Abb. 23 Portfolio „Potentiale“ (Schema)

Für das Portfolio der „**Potentiale**“ ergeben sich folgende Kombinationen:

- Für Merkmale, die im linken oberen Quadranten eingeordnet werden (hohe Zufriedenheitswerte und geringe Potentiale) besteht kein unmittelbarer Handlungsbedarf. In diesem Bereich werden hohe Zufriedenheitswerte erzielt und die Möglichkeiten, durch Veränderungen Fahrrad-Wege zu gewinnen, sind gering.
- Für die Merkmale des rechten oberen Quadranten (hohe Potentiale, hohe Zufriedenheit) sollte der Handlungsbedarf der Stadt in Richtung von Potentialerschließungsmaßnahmen gehen (durch Kommunikation und / oder Verbesserung der Leistung). Hier besteht vorrangiger Handlungsbedarf, da die Zufriedenheit bereits hoch ist und die ungenutzten Potentiale daher nur noch erschlossen werden müssen.
- Für die Merkmale im linken unteren Quadranten sollte der Handlungsbedarf abgeschätzt werden – die Zufriedenheitswerte sind zwar gering, jedoch ebenfalls das erschließbare Potential.
- Der rechte untere Quadrant beinhaltet bei diesem Portfolio Merkmale, deren Verbesserung ebenfalls hohe Priorität im Bereich der Gewinnung von Fahrrad-Wegen haben sollte, da hohe Potentiale erschlossen werden können. Jedoch muss (zunächst) die Zufriedenheit verbessert werden.

Die folgende Grafik (Abb. 24) zeigt das Portfolio „Potentiale“. Das arithmetische Mittel der Zufriedenheitsindices über alle 14 Merkmale liegt wiederum bei - 3, das arithmetische Mittel der Potentiale bei 37 %.

Das Portfolio „Potentiale“ zeigt vorrangigen Handlungsbedarf (überdurchschnittliche Zufriedenheit und überdurchschnittliche Potentialerschließungsmöglichkeiten) für zwei Merkmale:

- Nr. 1 „Vorhandensein von Fahrradwegen“
- Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“.

Diese Merkmale sind bereits durch eine überdurchschnittlich hohe Zufriedenheitsbewertung charakterisiert, so dass die hohen Potentiale relativ leicht erschlossen werden können. Allerdings ist zu beachten, dass die Zufriedenheitsbewertung, auch wenn sie überdurchschnittlich ist, auf recht niedrigem Niveau liegt. Im Falle des Merkmals Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ ist der Zufriedenheitsindex sogar negativ.



FAHRRAD: POTENTIALE

- Wien 2008 -

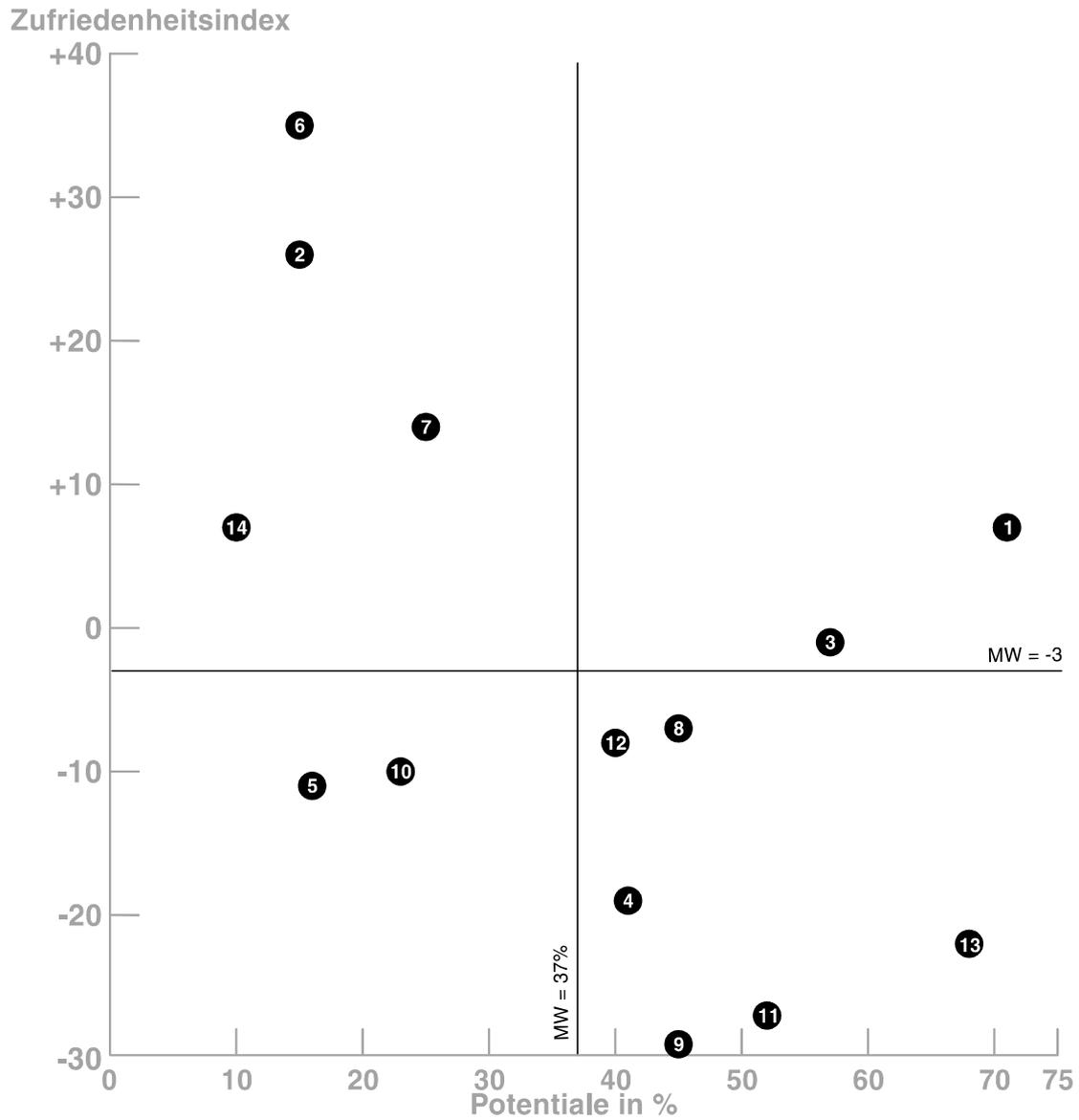


Abb. 24 Portfolio „Potentiale“ 2008

Im rechten unteren Quadranten sind die Merkmale zu finden, die hohe Potentiale, aber gleichzeitig auch eine unterdurchschnittliche Zufriedenheit aufweisen. Bezüglich dieser Merkmale muss (zunächst) die Zufriedenheit verbessert werden, um die vorhandenen überdurchschnittlich hohen Potentiale erschließen zu können:

- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

Der linke untere Quadrant enthält zwei Merkmale, die durch unterdurchschnittliche Zufriedenheitsbewertungen und unterdurchschnittliche Potentiale charakterisiert sind. Der Handlungsbedarf für diese Merkmale ist abzuwägen, da zwar die Zufriedenheitsbewertung niedrig ist, aber gleichsam auch die Potentiale.

Im linken oberen Quadranten befinden sich schließlich vier Merkmale mit einer überdurchschnittlich hohen Zufriedenheitsbewertung und unterdurchschnittlichen Potentiale. Bezüglich dieser Merkmale besteht kein vorrangiger Handlungsbedarf.

Die folgenden Merkmale weisen sowohl eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr als auch überdurchschnittliche Potentiale auf und sind daher im Hinblick auf die „Bindung“ und die „Potentiale“ von großer Bedeutung. Diese sieben Merkmale sollten daher im Zentrum möglicher Maßnahmen stehen:

- Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“
- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

8. Gegenüberstellung der Ergebnisse der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung 2008

8.1. Bildung der Erwartungen und Erfahrungen

Die in diesem Bericht bisher dargelegten Ergebnisse der ereignisorientierten Befragung zur Zufriedenheit mit Bezug zu konkret durchgeführten Fahrrad-Wegen und der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung werden in dem nun folgenden Kapitel in einen engeren Zusammenhang gestellt.

Ein Vergleich dieser Ergebnisse, die sich zum Teil erheblich unterscheiden, gibt Hinweise darauf, ob eine Stadt vorwiegend im kommunikativen Bereich oder im strukturellen Bereich investieren sollte.

Für den Vergleich der Merkmalsbewertung in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung und der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung werden die Merkmale, die in der ereignisorientierten Befragung genannt wurden, sinngemäß den in der merkmalsgestützten Erhebung abgefragten Merkmalen zugeordnet.

In der folgenden Abbildung (Abb. 25) ist die Zuordnung der Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung detailliert dargestellt.

Insgesamt können 408 Nennungen (67 %) aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung den Merkmalen aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung mit ausreichenden Fallzahlen zugeordnet werden.

Um die Aussagekraft zu gewährleisten, werden bei dem Vergleich der Ergebnisse aus der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung nur Merkmale berücksichtigt, die in den zusammengefassten Merkmalen aus der ereignisorientierten Befragung mit einer gewissen Häufigkeit genannt wurden (mindestens 1 % der Nennungen, die zugeordnet werden können).

Berücksichtigt werden also nur die aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zusammengefassten Merkmale, die aufgrund der Nennungshäufigkeit wirklich interpretationsfähig sind. Aufgrund zu weniger Nennungen nach der Zuordnung (unter einem Prozent) konnten 9 Nennungen (1 %) nicht berücksichtigt werden.

Für weitere 195 Nennungen (32 %) der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung ist keine Zuordnung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung möglich.



FAHRRAD: ZUORDNUNG DER MERKMALE

- Wien 2008 -

	Gesamt (612)	Ohne Zu- und Abgang
A: Merkmale in der merkmalsgestützten Befragung mit ausreichenden Fallzahlen in der ereignisorientierten Befragung	408 Nennungen → 67%	408 Nennungen → 75%
B: Merkmale in der merkmalsgestützten Befragung mit zu geringen Fallzahlen in der ereignisorientierten Befragung	9 Nennungen → 1%	9 Nennungen → 2%
C: Merkmale der ereignisorientierten Befragung, für die keine Zuordnung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Befragung möglich war	195 Nennungen → 32%	123 Nennungen → 23%

Abb. 25 Zuordnung der Merkmale 2008 (detailliert)

Berücksichtigt man die Nennungen aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung in der Zuordnungsaufschlüsselung nicht, die sich auf den „eher allgemeinen“ und nicht merkmalsbezogenen Aspekt des „Zu- und Abgangs zum bzw. vom Fahrradabstellplatz“ beziehen, können sogar 75 % der Nennungen in den relevanten Zuordnungsmerkmalen kategorisiert werden (Abb. 25 und Abb. 26).

Nur 23 % der Nennungen können keinem Merkmal der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung zugeordnet werden (123 Nennungen), während bei 2 % aller Nennungen der Anteil der zusammengefassten Nennungen zu gering ist (< 1 %), um interpretationsfähige Erfahrungen bilden zu können.

FAHRRAD: ZUORDNUNG DER MERKMALE



- Wien 2008 -

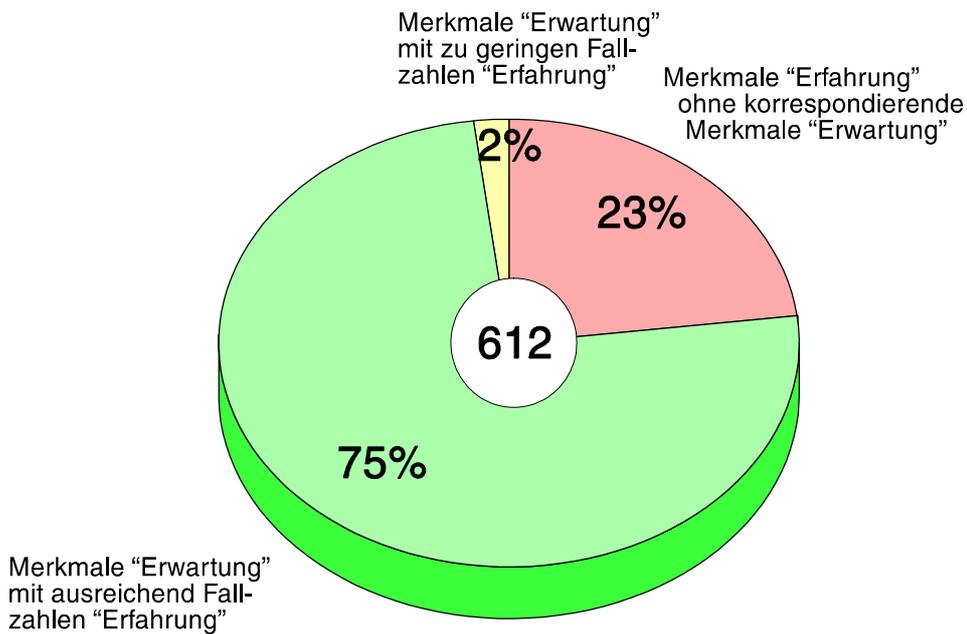


Abb. 26 Zuordnung der Merkmale 2008 (ohne Zu- und Abgang)

Eine detaillierte Liste mit der Zuordnung der Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung findet sich im Anhang (Abschnitt 2).

8.2. Gegenüberstellung der Erwartungen und Erfahrungen 2008 und Ableitung des Handlungsbedarfs

In der folgenden Tabelle (Abb. 27) sind die zusammengefassten Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung (Erfahrungen) und die Merkmale aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung (Erwartungen) gegenübergestellt. Aus dem Vergleich der jeweiligen Zufriedenheitsindices können Rückschlüsse auf einen etwaigen Handlungsbedarf gezogen werden. Wenn der Zufriedenheitsindex der jeweiligen Merkmale bei der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung deutlich höher ist als bei der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung, deutet dies auf Maßnahmen im **kommunikativen Bereich (K)** hin. Kommunikative Maßnahmen werden auch dann empfohlen, wenn die Zufriedenheitsbewertung in beiden Zufriedenheitsbefragungen deutlich über dem jeweiligen Mittelwert liegt. Die tatsächlich erbrachten (guten) Leistungen sollten in diesen Fällen entsprechend kommuniziert werden. Im umgekehrten Fall, wenn also der Zufriedenheitsindex bei der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung höher ist als bei der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung, deutet dies auf **strukturelle Maßnahmen (S)** hin. Strukturelle Maßnahmen werden auch dann empfohlen, wenn die Zufriedenheitsbewertung in beiden Zufriedenheitsbefragungen deutlich unter dem jeweiligen Mittelwert liegt.

Zusätzlich kann der Bezug zu den Handlungsrelevanzportfolios „Bindung“ und „Potentiale“ hergestellt werden. Liegen die jeweiligen Merkmale im Portfolio „Bindung“ in den Quadranten mit **überdurchschnittlich hoher Abwanderungsgefahr (A)**, so würden entsprechende Maßnahmen der Abwanderungsgefahr entgegenwirken. Ähnlich verhält es sich mit Merkmalen, die im Portfolio „Potentiale“ in den Quadranten mit **überdurchschnittlichen Potentialen (P)** liegen. Maßnahmen bezüglich dieser Merkmale würden dazu beitragen, die entsprechenden Potentiale zu erschließen.

Fahrrad: Gegenüberstellung der Ergebnisse der ereignisorientierten und merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung und Ableitung eines Handlungsbedarfes für Wien 2008

Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen	Zufriedenheitsindex ereignisorientierte Befragung (Erfahrungen)	Zufriedenheitsindex merkmalsgestützte Befragung (Erwartungen)	Handlungsempfehlung	Abwanderungsgefahr / Potentiale
2	Zustand der Fahrradwege	111	+ 10	+ 26	S	
3	Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen	97	+ 75	- 1	K	A P
1	Vorhandensein von Fahrradwegen	65	+ 11	+ 7	S	P
13	Unfallrisiko	44	+ 9	- 22	S	A P
12	Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen	26	+ 8	- 8	S	A P
6	Sauberkeit der Fahrradwege	23	+ 4	+ 35	S	
4	Zustand der Fahrradparkplätze	18	+ 89	- 19	K	A P
8	Beleuchtung von Fahrradwegen	15	+ 100	- 7	K	A P
11	Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer	9	- 56	- 27	S	A P
Mittelwert			+ 30	- 2^{*)}		

Dargestellt sind nur die Merkmale mit mehr als 1 % der Nennungen bzgl. der zusammengefassten Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung

K: **Kommunikative** Maßnahmen

P: Überdurchschnittliche Potentiale

S: **Strukturelle** Maßnahmen

A: Überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr

^{*)} der Mittelwert bzgl. aller Nennungen aus der merkmalsgestützten Befragung beträgt - 3.

Abb. 27 Ableitung von Handlungsempfehlungen 2008

Die Gegenüberstellung der Mittelwerte über die vergleichbaren Merkmale verdeutlicht, dass das 2008 in der ereignisorientierten Befragung erzielte Zufriedenheitsniveau (Mittelwert des Zufriedenheitsindex: + 30) deutlich höher ausfällt als das Zufriedenheitsniveau in der merkmalsgestützten Befragung (Mittelwert des Zufriedenheitsindex: - 2). Die konkreten Erfahrungen mit dem Fahrrad sind in Wien also besser als die allgemeine Wahrnehmung (Erwartungen).

Das erste mögliche Handlungsfeld für die Stadt Wien sind **kommunikative Maßnahmen**. Für folgende Merkmale sind Maßnahmen im kommunikativen Bereich angeraten:

- „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“
- „Zustand der Fahrradparkplätze“
- „Beleuchtung von Fahrradwegen“.

Diese drei Merkmale weisen jeweils eine sehr gute Bewertung bei den Erfahrungen auf, leiden aber an einer deutlich schlechteren Bewertung hinsichtlich der Erwartungen. Im Falle des Merkmals „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ sind die Erwartungen zwar überdurchschnittlich, weisen aber einen negativen Zufriedenheitsindex auf und liegen deutlich unter den Erfahrungen.

Auf konkreten Fahrrad-Wegen wird das Fahrradfahren in Bezug auf diese drei Merkmale somit als gut empfunden. Die Erwartungen der Wienerinnen und Wiener sind hingegen sehr gering. Hier können kommunikative Maßnahmen eine Verbesserung der Erwartungen fördern und damit die Nutzungswahrscheinlichkeit des Fahrrads in Wien erhöhen. Alle drei Merkmale weisen zudem eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr auf, die durch geeignete Maßnahmen gesenkt werden kann, sowie überdurchschnittliche Potentiale, die erschlossen werden können.

Bei den folgenden Merkmalen sind **strukturelle Maßnahmen** empfehlenswert:

- „Zustand der Fahrradwege“
- „Sauberkeit der Fahrradwege“.

Diese zwei Merkmale weisen (deutlich) höhere Erwartungen als Erfahrungen auf. Die Befragten erwarten daher viel hinsichtlich des Fahrradfahrens in Wien, wenn sie an diese zwei Merkmale denken, werden aber auf tatsächlich mit dem Fahrrad zurückgelegten Wegen enttäuscht. Strukturelle Maßnahmen können hier helfen, die Erfahrungen zu verbessern.

Das Merkmal „Vorhandensein von Fahrradwegen“ weist Erfahrungen unter dem Durchschnitt und Erwartungen über dem Durchschnitt für die Stadt Wien auf. Trotzdem sind die Erfahrungen etwas höher als die Erwartungen. Da die Zufriedenheitsbewertung sowohl hinsichtlich der Erfahrungen als auch der Erwartungen auf recht niedrigem Niveau liegt, werden **strukturelle Maßnahmen** angeraten. Außerdem ist das Merkmal „Vorhandensein von Fahrradwegen“ durch überdurchschnittliche Potentiale charakterisiert, die durch geeignete Maßnahmen erschlossen werden können.

Bei den drei folgenden Merkmalen sind ebenfalls **strukturelle Maßnahmen** angeraten:

- „Unfallrisiko“
- „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“.

Diese drei Merkmale weisen sowohl Erwartungen als auch Erfahrungen unter dem Durchschnitt für Wien auf. Dies bedeutet, dass die Wienerinnen und Wiener hinsichtlich dieser Merkmale niedrige Erwartungen bezüglich des Fahrradfahrens haben und bei tatsächlich zurückgelegten Fahrrad-Wegen darin bestätigt werden. Eventuelle strukturelle Maßnahmen können hier sowohl den niedrigen Erwartungen als auch den niedrigen Erfahrungen entgegenwirken und die Zufriedenheit mit dem Fahrradfahren in Wien daher erhöhen. Alle drei Merkmale weisen darüber hinaus eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr und überdurchschnittliche Potentiale auf.

8.3. Portfolio Erwartungen & Erfahrungen 2008

Im Rahmen des Vergleichs zwischen den Ergebnissen der merkmalsgestützten und der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung werden die vergleichbaren Merkmale punktgenau in ein Portfolio eingetragen. Auf den Achsen werden dabei die Erwartungen und die Erfahrungen abgetragen.

Der Maßstab des Portfolios reicht von - 100 bis + 100 und deckt somit das gesamte Spektrum ab, das der Zufriedenheitsindex annehmen kann. Das Portfolio wird durch die Mittelwerte der Erwartungen und der Erfahrungen in vier Quadranten geteilt (Abb. 28).

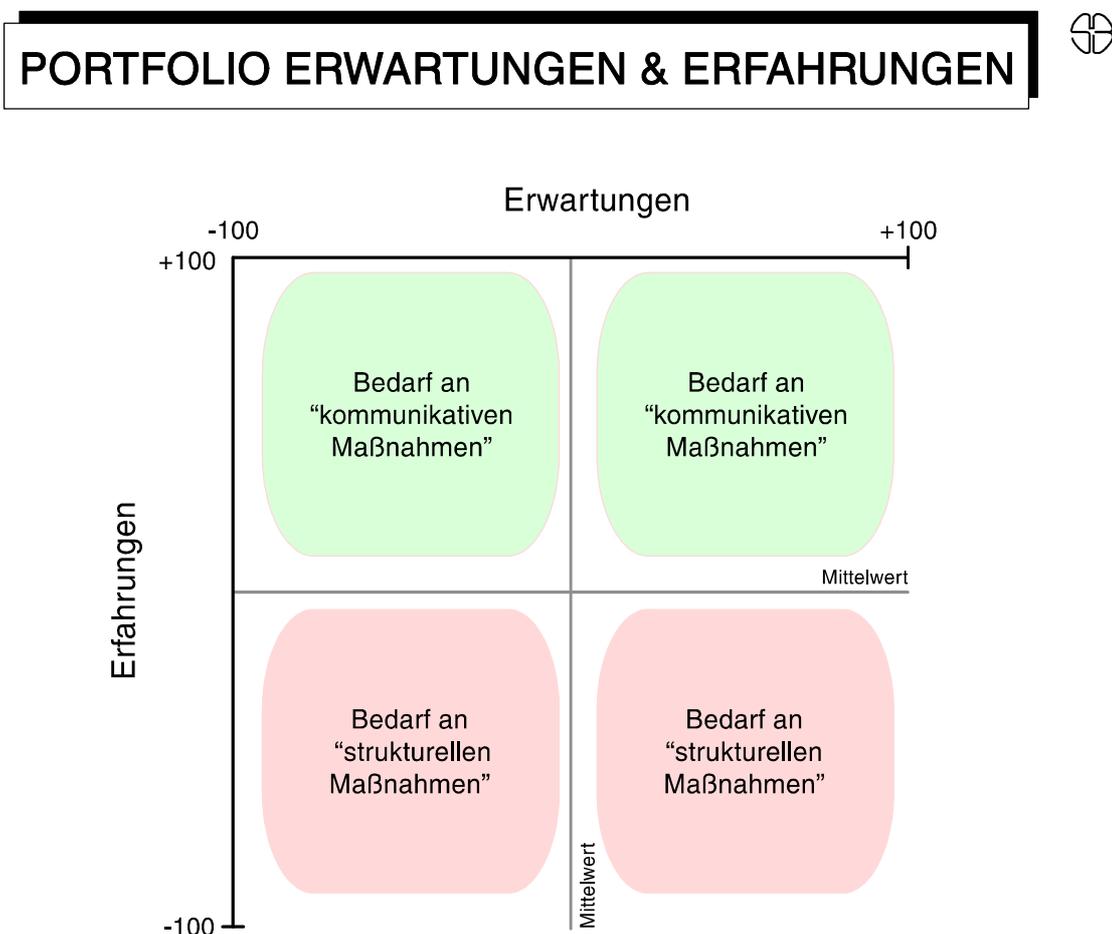


Abb. 28 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)

Im rechten oberen Quadranten des Portfolios „Erwartungen & Erfahrungen“ finden sich Merkmale, die einen Handlungsbedarf nach kommunikativen Maßnahmen aufweisen. Die Erwartungen der Befragten an diese Merkmale sind hoch, und auf tatsächlich zurückgelegten Wegen werden die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer durch positive Erfahrungen in ihren Erwartungen bestätigt.

Auch Merkmale, die in den linken oberen Quadranten eingeordnet wurden, zeigen Bedarf an kommunikativen Maßnahmen. Die Erwartungen der Befragten sind gering, aber wenn die das Fahrrad tatsächlich nutzen, werden sie bei diesen Wegen durch positive Erfahrungen überrascht. Werden diese positiven Erfahrungen und damit die gute Leistung seitens der Stadt Wien kommuniziert, können die Erwartungen verbessert und somit die Nutzungswahrscheinlichkeit erhöht werden.

Im Gegensatz zu den Merkmalen in den beiden oberen Quadranten weisen Merkmale, die sich in den beiden unteren Quadranten befinden, Bedarf an strukturellen Maßnahmen auf.

Merkmale im rechten unteren Quadranten sind durch hohe Erwartungen charakterisiert. Die Befragten erwarten demnach viel, wenn sie an diese Merkmale denken, auf tatsächlich zurückgelegten Wegen machen sie aber eher schlechte Erfahrungen und werden daher in ihren Erwartungen enttäuscht. Strukturelle Maßnahmen können hier helfen, die Erfahrungen zu verbessern.

Bezüglich der Merkmale im linken unteren Quadranten haben die Befragten nur geringe Erwartungen. Unternehmen sie dann Fahrten mit dem Fahrrad, machen sie auch schlechte Erfahrungen und werden somit in ihren geringen Erwartungen bestätigt. Durch strukturelle Maßnahmen können sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen verbessert und somit die Zufriedenheit mit dem Fahrradfahren erhöht werden.

Das folgende Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Abb. 29) bietet einen Überblick über die punktgenaue Einordnung der vergleichbaren Merkmale in die einzelnen Quadranten für das Jahr 2008. Der Mittelwert der Erwartungen beträgt - 2, der Mittelwert der Erfahrungen liegt bei + 30.

FAHRRAD: ERWARTUNGEN & ERFAHRUNGEN



- Wien 2008 -

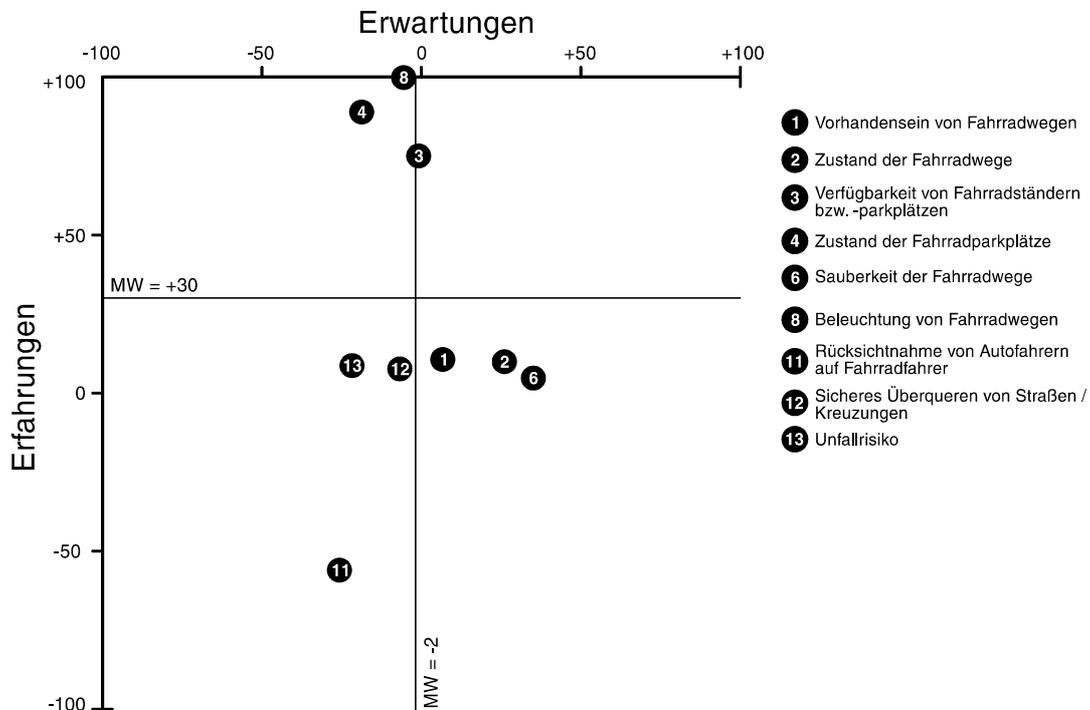


Abb. 29 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008

Wie in dem Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ deutlich zu sehen ist, unterscheidet sich die Zufriedenheitsbewertung bei den Erwartungen und Erfahrungen bei einigen Merkmalen sehr deutlich.

Die beiden Merkmale Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“ und Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“ werden in der merkmalsgestützten Befragung (Erwartungen) mit einem Zufriedenheitsindex von - 19 bzw. - 7 sehr schlecht bewertet, während die Bewertung in der ereignisorientierten Befragung (Erfahrungen) mit + 89 bzw. + 100 jeweils sehr hoch ausfällt.

Das Merkmal Nr. 6 „Sauberkeit der Fahrradwege“ hingegen wird in der ereignisorientierten Befragung (Erfahrungen) mit einem Zufriedenheitsindex von + 4 eher schlecht bewertet, während es in der merkmalsgestützten Befragung mit + 35 einen relativ hohen Zufriedenheitsindex aufweist.

Das Merkmal Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“ erhält sowohl in der ereignisorientierten Befragung (- 56) als auch in der merkmalsgestützten Befragung (- 27) jeweils die schlechteste Zufriedenheitsbewertung.

Das Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ ist im Anhang (Abschnitt 5) ergänzend ganzseitig beigefügt.

9. Klassifikationsgruppen

9.1. Klassifikationsansatz

Abschließend werden die zentralen Ergebnisse der Zufriedenheitsuntersuchung, also der Zusammenhang zwischen Erwartungen und Erfahrungen sowie der Abwanderungsgefahr und der Potentiale, vereinfacht. Hierzu werden alle Merkmale in sechs Klassifikationsgruppen eingeteilt. Intention zur Entwicklung dieses Ansatzes war, dass die Darstellung der Zufriedenheit mit ihren Teilgrößen doch sehr umständlich ist. Dazu mussten bisher die Portfolios „Bindung“ (Verknüpfung der „Erwartungen“ und der Abwanderungsgefahr) und „Potentiale“ (Verknüpfung der „Erwartungen“ und der Potentiale) sowie die Tabelle Handlungsbedarf (Erfahrungen) gedanklich miteinander verbunden werden.

Durch die Klassifikation werden die Zufriedenheitsmerkmale in sechs Gruppen zusammengefasst, die sich aus den Zufriedenheiten der Erwartungen und der Erfahrungen ergeben (Abb. 30):

GRUPPENBEZEICHNUNGEN



Bestätigung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Überraschung	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Enttäuschung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Frustration	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Grundanspruch	- Überdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -
Resignation	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -

Abb. 30 Gruppenbezeichnungen

Die Hintergrundüberlegung der Namensgebung war, dass diese aus der Sicht der Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer erfolgen sollte. Bei den ersten beiden Gruppen („Bestätigung“ und „Überraschung“) finden sich deshalb die Merkmale, bei denen eher kommunikative Maßnahmen anzuraten sind, während sich Merkmale, bei denen eher strukturelle Maßnahmen in Betracht kommen, in der dritten und vierten Gruppe („Enttäuschung“ und „Frustration“) einordnen.

Die Einteilung der Merkmale gemäß ihren Ausprägungen bei den Erwartungen und Erfahrungen wird im Folgenden (Abb. 31) grafisch veranschaulicht.

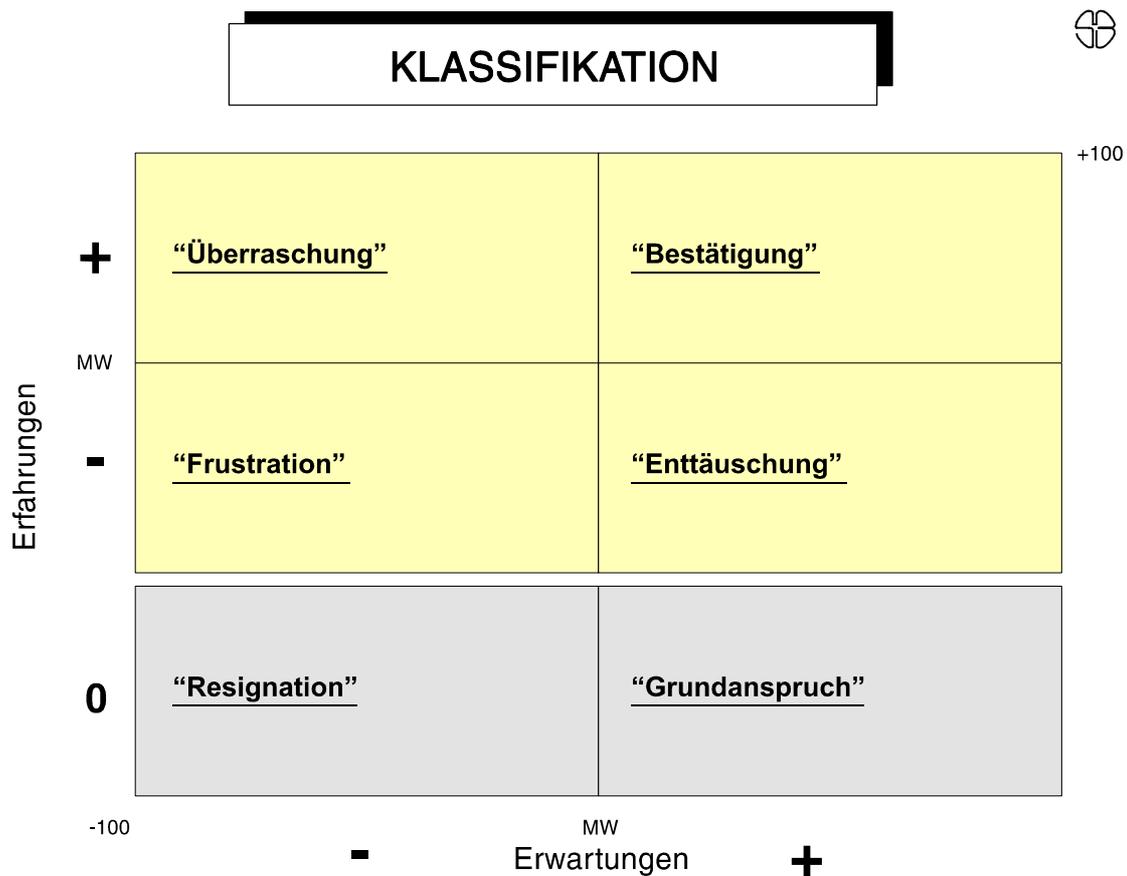


Abb. 31 Klassifikation (Schema)

Im rechten oberen Feld befindet sich die Gruppe „Bestätigung“, die sowohl überdurchschnittliche Erwartungen als auch überdurchschnittliche Erfahrungen aufweist. Das bedeutet, dass die Befragten hohe Erwartungen an diese Merkmale haben und bei tatsächlich zurückgelegten Wegen mit dem Fahrrad durch positive Erfahrungen in ihren Erwartungen bestätigt werden.

Der linke obere Quadrant beinhaltet die Gruppe „Überraschung“. Die Erwartungen sind unterdurchschnittlich, während die Erfahrungen überdurchschnittlich sind. Die Erwartungen der Befragten sind somit gering, aber wenn die tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs sind, werden sie auf diesen Wegen durch positive Erfahrungen überrascht, da ihre Erwartungen übertroffen werden.

Im rechten unteren Quadranten befindet sich die Gruppe „Enttäuschung“. Diese weist überdurchschnittliche Erwartungen auf, hat aber unterdurchschnittliche Erfahrungen. Die Befragten haben also hohe Erwartungen an diese Merkmale, machen aber bei tatsächlich zurückgelegten Wegen mit dem Fahrrad schlechte Erfahrungen und werden daher in ihren Erwartungen enttäuscht.

Im linken unteren Quadranten wird schließlich die Gruppe „Frustration“ eingeordnet. Bei Merkmalen dieser Gruppe sind sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen unterdurchschnittlich. Das bedeutet, dass die Befragten ohnehin schon geringe Erwartungen haben. Wenn sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad fahren, machen sie zudem schlechte Erfahrungen, sie werden daher in ihrer schlechten Meinung bestätigt. Die Befragten sind frustriert, weil sie wenig erwarten und auch die Erfahrungen keinen Anlass zur Zufriedenheit geben.

Die Gruppen „Grundanspruch“ und „Resignation“ sind unter dem eigentlichen Portfolio aufgeführt. Die Merkmale dieser beiden Gruppen sind nicht vergleichbar, weil sie nur selten in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung genannt wurden und können daher nur gemäß ihren Erwartungen klassifiziert werden.

Die Merkmale der Gruppe „Grundanspruch“ weisen dabei überdurchschnittliche Erwartungen auf. Das bedeutet, dass die Befragten hohe Erwartungen haben, wenn sie an diese Merkmale denken. Allerdings sind diese Aspekte für die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer bei tatsächlich zurückgelegten Wegen selbstverständlich, so dass diese Merkmale im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung kaum genannt werden.

Umgekehrt verhält es sich bei der Gruppe „Resignation“, da Merkmale dieser Gruppe unterdurchschnittliche Erwartungen aufweisen. Im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung werden diese Merkmale von den Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrern jedoch kaum genannt, da sich bereits eine Art Resignation bezüglich dieser Merkmale eingestellt hat.

9.2. Klassifikation der Merkmale 2008

Die folgende Abbildung enthält die Klassifikation der Fahrrad-Merkmale für Wien 2008 (Abb. 32).



Abb. 32 Klassifikation der Merkmale 2008

Nur ein Merkmal wird in die Gruppe „Bestätigung“ klassifiziert („Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“). Die Gruppe „Überraschung“ enthält zwei Merkmale („Beleuchtung von Fahrradwegen“ und „Zustand der Fahrradparkplätze“).

In die Gruppe „Enttäuschung“ werden drei Merkmale eingeordnet („Sauberkeit der Fahrradwege“, „Zustand der Fahrradwege“ und „Vorhandensein von Fahrradwegen“), ebenso wie in die Gruppe „Frustration“ („Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“, „Unfallrisiko“ und „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“).

Insgesamt zwei Merkmale finden sich in der Gruppe „Grundanspruch“ („Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer“ und „Persönliche Sicherheit abends / nachts“). Die Gruppe „Resignation“ enthält die verbleibenden drei Merkmale („(Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig“, „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ und „Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens“).

9.3. Portfolios der Klassifikationsgruppen 2008

9.3.1. Darstellungsform der Klassifikationsportfolios

Im Rahmen der Klassifikation werden die Merkmale punktgenau in Klassifikationsportfolios eingetragen. Dabei wird für jede Klassifikationsgruppe ein eigenes Portfolio erstellt. Da die folgenden Portfolios für die sechs „Klassifikationsgruppen“ innerhalb des Textes verkleinert dargestellt sind, sind diese im Anhang (Abschnitt 7) noch ganzseitig beigefügt.

Auf den Achsen werden die Abwanderungsgefahr (in %) und die Potentiale (in %) abgetragen. Der Mittelwert über die Potentiale aller Merkmale für das Fahrrad in Wien beträgt 37 %, der entsprechende Mittelwert über die Abwanderungsgefahr beträgt 8 % (Abb. 33).

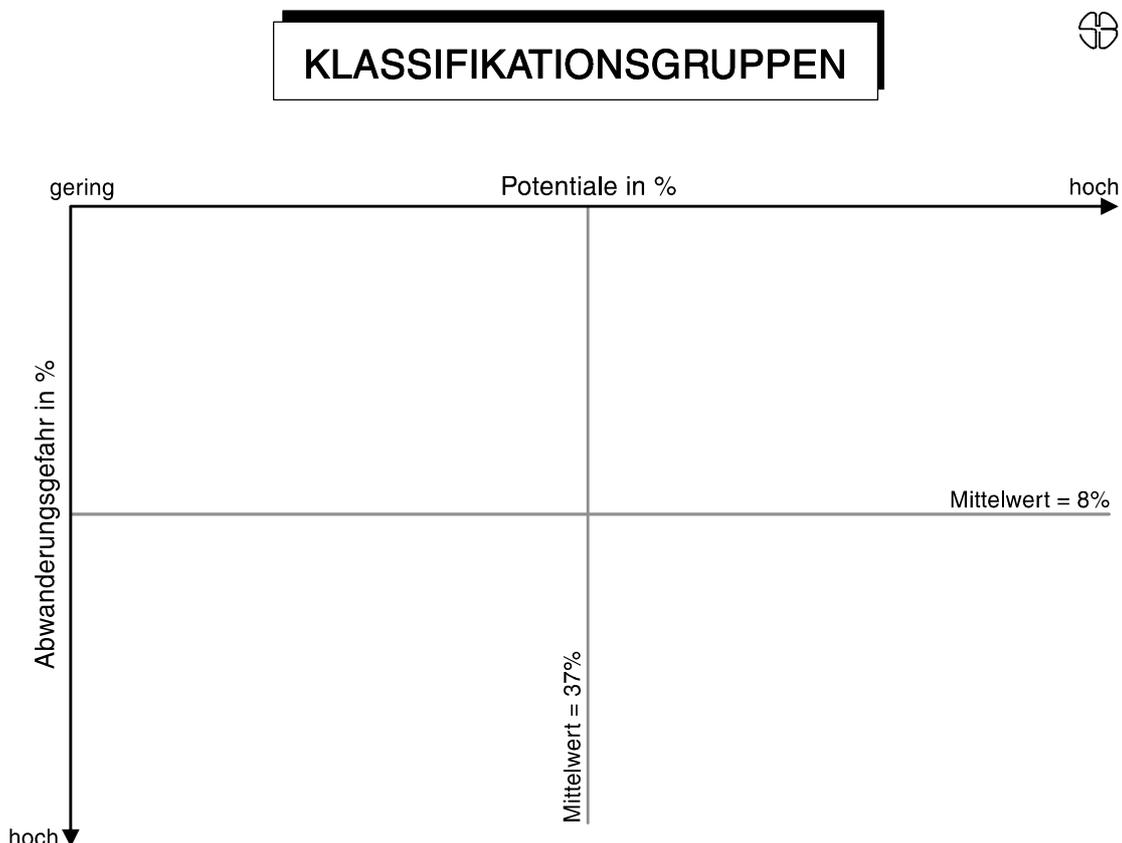


Abb. 33 Klassifikationsportfolio (Schema)

Da die Information über die Zufriedenheit in der merkmalsgestützten und ereignisorientierten Befragung aufgrund der Klassifizierung bereits bekannt ist, beinhalten diese Portfolios alle wesentlichen Informationen über die einzelnen Merkmale (Erwartungen, Erfahrungen, Potentiale und Abwanderungsgefahr).

9.3.2. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“

Die Befragten haben Erwartungen an das Fahrradfahren in Wien und machen auf tatsächlich mit dem Fahrrad durchgeführten Wegen Erfahrungen. Aus der Zufriedenheitsbewertung in der merkmalsgestützten Befragung werden dabei die Erwartungen, aus der Zufriedenheitsbewertung in der ereignisorientierten Befragung die Erfahrungen abgeleitet.

Die Merkmale, die der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ zugeordnet wurden, weisen sowohl überdurchschnittliche Erwartungen als auch überdurchschnittliche Erfahrungen auf. Die Befragten haben also hohe Erwartungen, wenn sie an diese Merkmale denken. Wenn sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs sind, machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer positive Erfahrungen. Ihre Erwartungen werden somit durch die Erfahrungen bestätigt.

In dem Portfolio „Bestätigung“ wird die Abwanderungsgefahr den Potentialen der einzelnen zugeordneten Merkmale gegenübergestellt. Durch die Mittelwerte der Abwanderungsgefahr und der Potentiale wird das Portfolio in vier Quadranten eingeteilt (Abb. 34).

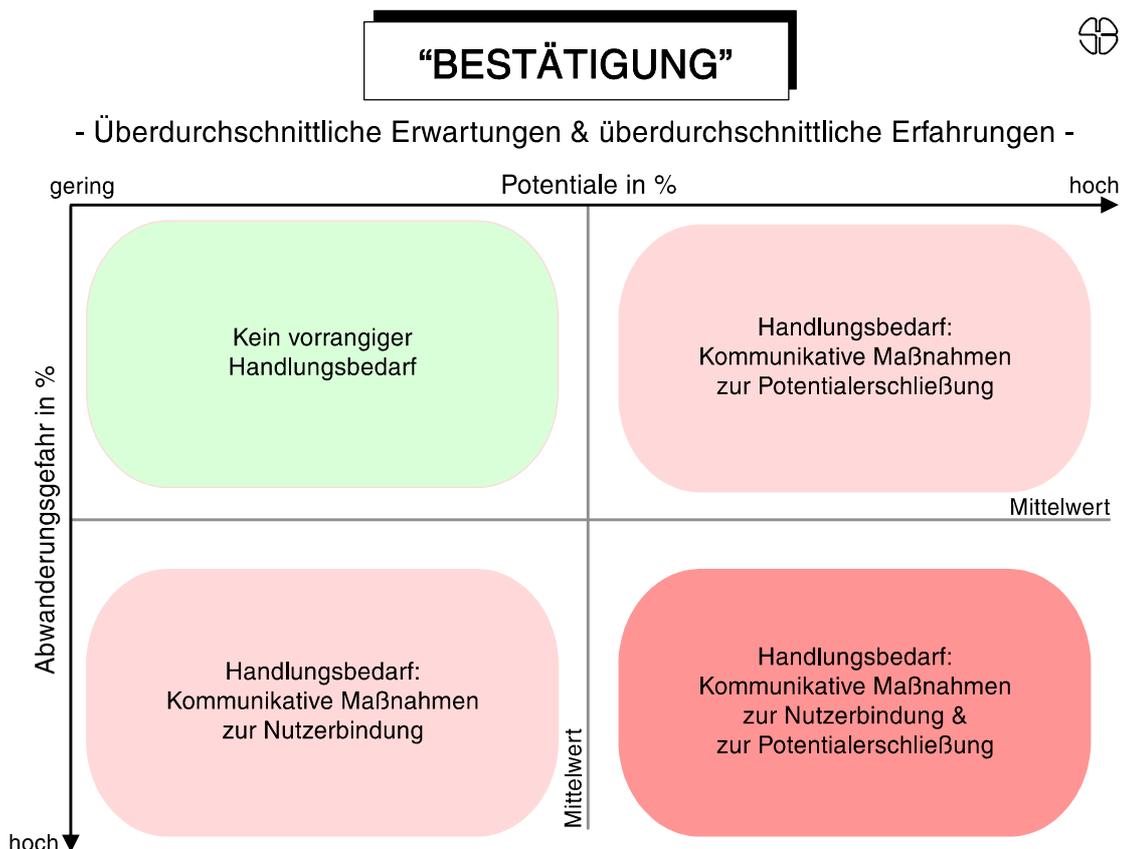


Abb. 34 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ (Schema)

Da sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen hoch sind, werden bei vorhandenem Handlungsbedarf kommunikative Maßnahmen empfohlen.

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Kommunikative Maßnahmen können hier helfen, die hohen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können kommunikative Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Kommunikative Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering und sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen bereits hoch sind.

Betrachten wir die Ergebnisse für Wien 2008, zeigt sich, dass der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ nur das Merkmal „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ zugeordnet wurde. Dieses Merkmal weist sowohl überdurchschnittliche Erwartungen als auch überdurchschnittliche Erfahrungen auf (Abb. 35).

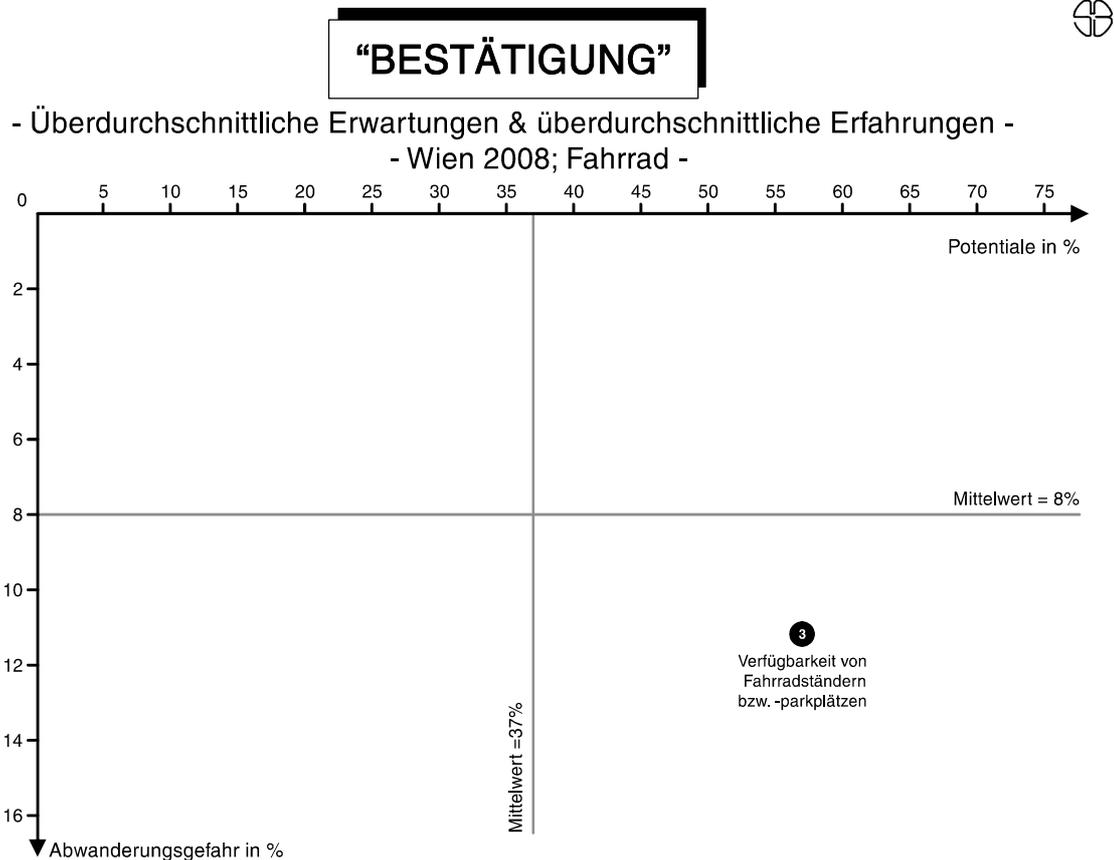


Abb. 35 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ 2008

Das Merkmal Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ befindet sich im rechten unteren Quadranten mit vorrangigem Handlungsbedarf, da sowohl die Abwanderungsgefahr (11 %) als auch die Potentiale (57 %) überdurchschnittlich sind. Kommunikative Maßnahmen können hier helfen, die Abwanderungsgefahr abzubauen und die hohen Potentiale zu erschließen.

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Kommunikative Maßnahmen können dazu beitragen, die hohen Potentiale zu erschließen, um neue Fahrrad-Wege hinzuzugewinnen, und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können kommunikative Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Kommunikative Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering sind.

Im Jahr 2008 sind in der Gruppe „Überraschung“ insgesamt zwei Merkmale enthalten (Abb. 37). Diese Merkmale weisen unterdurchschnittliche Erwartungen und überdurchschnittliche Erfahrungen auf.

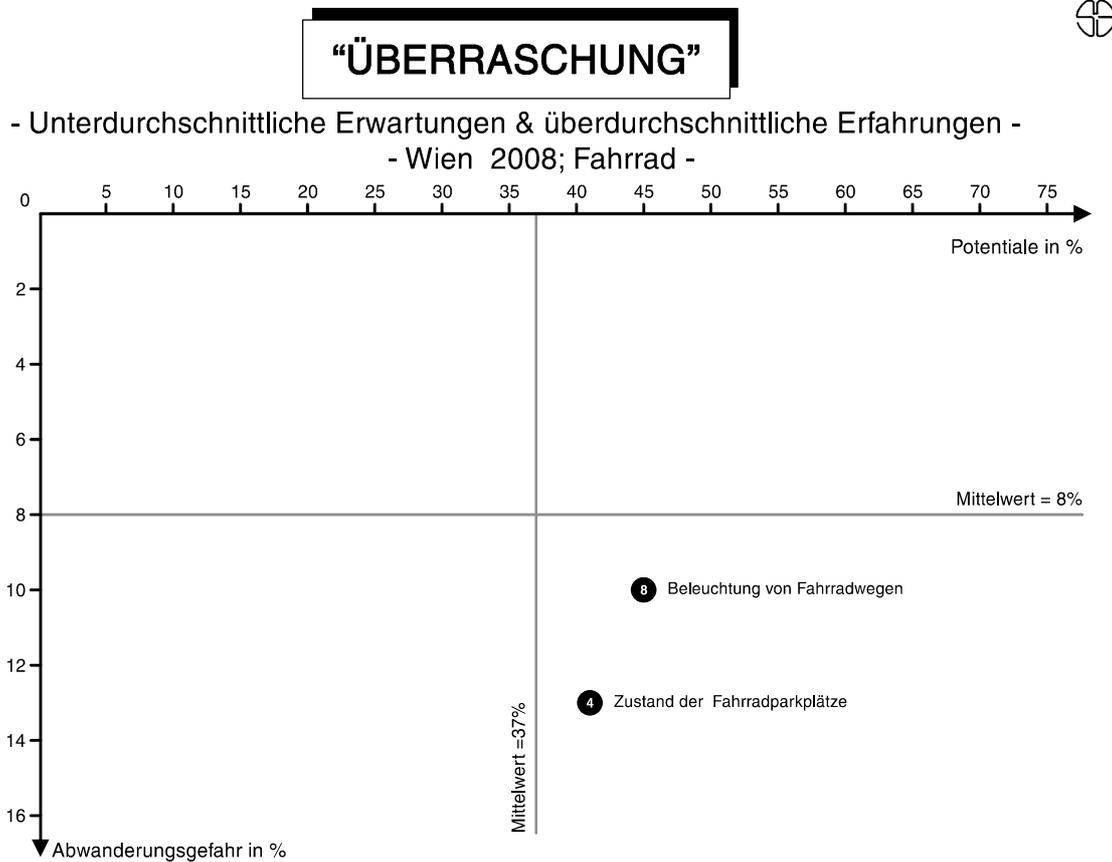


Abb. 37 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Überraschung“ 2008

Beide Merkmale befinden sich im rechten unteren Quadranten und weisen demnach eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr in Kombination mit überdurchschnittlichen Potentialen auf.

Das Merkmal Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“ weist mit 13 % die zweithöchste Abwanderungsgefahr aller 14 Merkmale auf. Auch die Potentiale sind mit 41 % überdurchschnittlich hoch.

Die Abwanderungsgefahr des Merkmals Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“ ist mit 10 % etwas geringer, aber ebenfalls überdurchschnittlich. Auch die Potentiale, die durch geeignete Maßnahmen erschlossen werden können, sind mit 45 % überdurchschnittlich hoch.

9.3.4. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“

Die Merkmale, die der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ zugeordnet wurden, weisen überdurchschnittliche Erwartungen und unterdurchschnittliche Erfahrungen auf. Die Befragten erwarten somit viel in Bezug auf diese Merkmale. Sind sie dann tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs, machen sie aber eher schlechte Erfahrungen. Die Erwartungen werden also nicht erfüllt, die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer werden daher enttäuscht, wenn sie mit dem Fahrrad fahren.

Auch für die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ wird ein Portfolio erstellt, in dem die Abwanderungsgefahr den Potentialen gegenübergestellt wird. Durch die Mittelwerte der Abwanderungsgefahr und der Potentiale wird das Portfolio wiederum in vier Quadranten eingeteilt (Abb. 38).

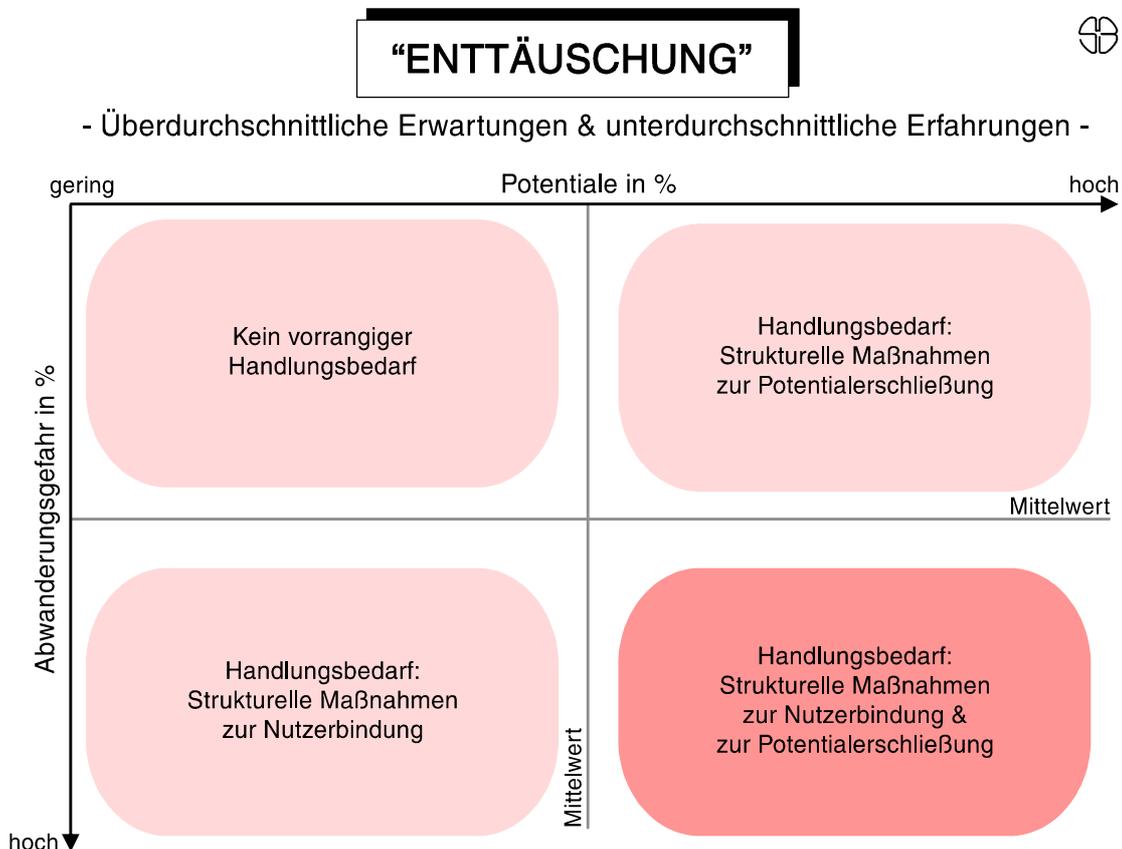


Abb. 38 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ (Schema)

Da die Erwartungen hoch sind und durch die eher schlechten Erfahrungen nicht erfüllt werden können, bieten sich für die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ strukturelle Maßnahmen an, um die Erfahrungen zu verbessern.

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Strukturelle Maßnahmen können hier helfen, die hohen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können strukturelle Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Strukturelle Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering sind.

Die drei Merkmale, die im Jahr 2008 der Gruppe „Enttäuschung“ zugeordnet sind, werden im folgenden Portfolio grafisch dargestellt (Abb. 39). Hier sind die Erwartungen überdurchschnittlich, während die Erfahrungen unterdurchschnittlich ausfallen.

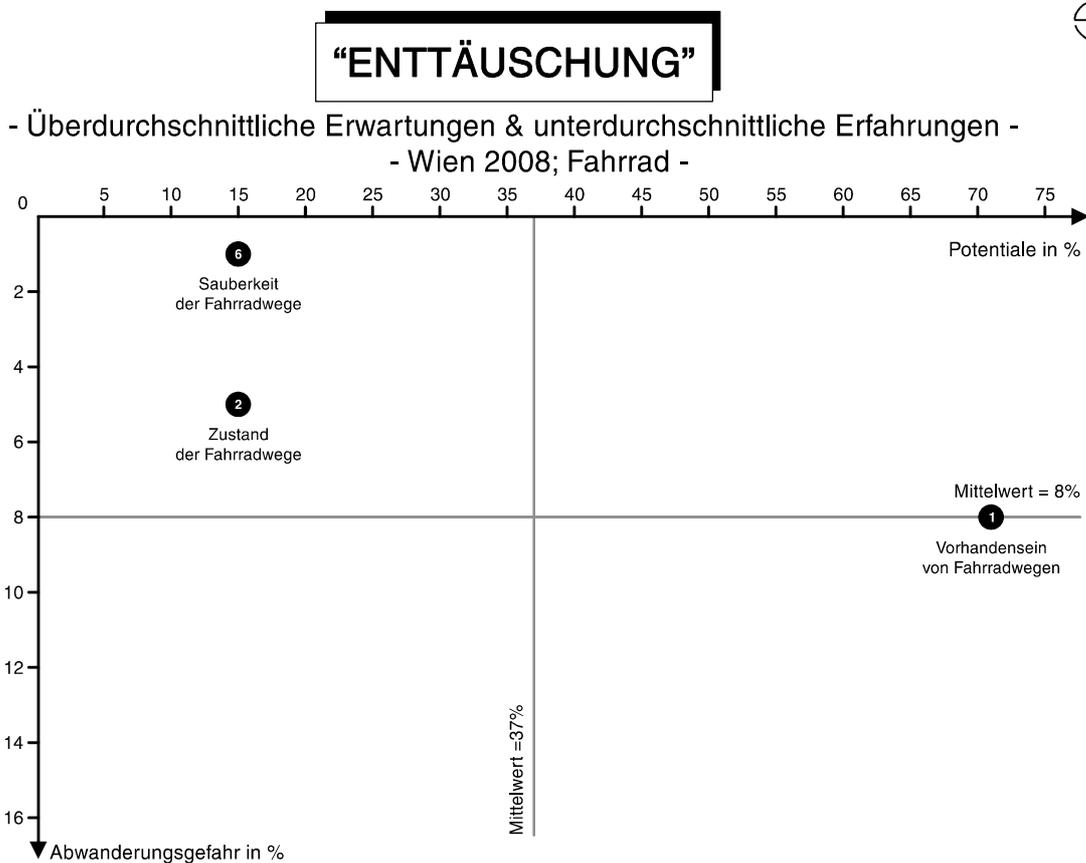


Abb. 39 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ 2008

Das Merkmal Nr. 1 „Vorhandensein von Fahrradwegen“ weist von allen in Wien abgefragten Merkmalen die höchsten Potentiale auf (71 %). Gleichzeitig entspricht die Abwanderungsgefahr dem Mittelwert (8 %). Strukturelle Maßnahmen können helfen, das Potential dieses Merkmals zu erschließen.

Das Merkmal Nr. 2 „Zustand der Fahrradwege“ weist sowohl eine Abwanderungsgefahr (5 %) als auch Potentiale (15 %) unter dem Durchschnitt für Wien auf.

Auch bei dem Merkmal Nr. 6 „Sauberkeit der Fahrradwege“ sind die Abwanderungsgefahr (1 %) und die Potentiale (15 %) unterdurchschnittlich.

9.3.5. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“

Die Merkmale, die der Klassifikationsgruppe „Frustration“ zugeordnet wurden, weisen sowohl unterdurchschnittliche Erwartungen als auch unterdurchschnittliche Erfahrungen auf. Die Befragten haben geringe Erwartungen bezüglich dieser Merkmale. Bei tatsächlich mit dem Fahrrad zurückgelegten Wegen machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer dann auch schlechte Erfahrungen. Sie fühlen sich in ihrer schlechten Meinung gegenüber dem Fahrradfahren bestätigt und sind frustriert, da auch die Erfahrungen keinen Anlass zur Zufriedenheit geben.

Auch für die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Frustration“ wird die Abwanderungsgefahr den Potentialen in einem Portfolio gegenübergestellt. Durch die Mittelwerte der Abwanderungsgefahr und der Potentiale wird das Portfolio in vier Quadranten eingeteilt (Abb. 40).

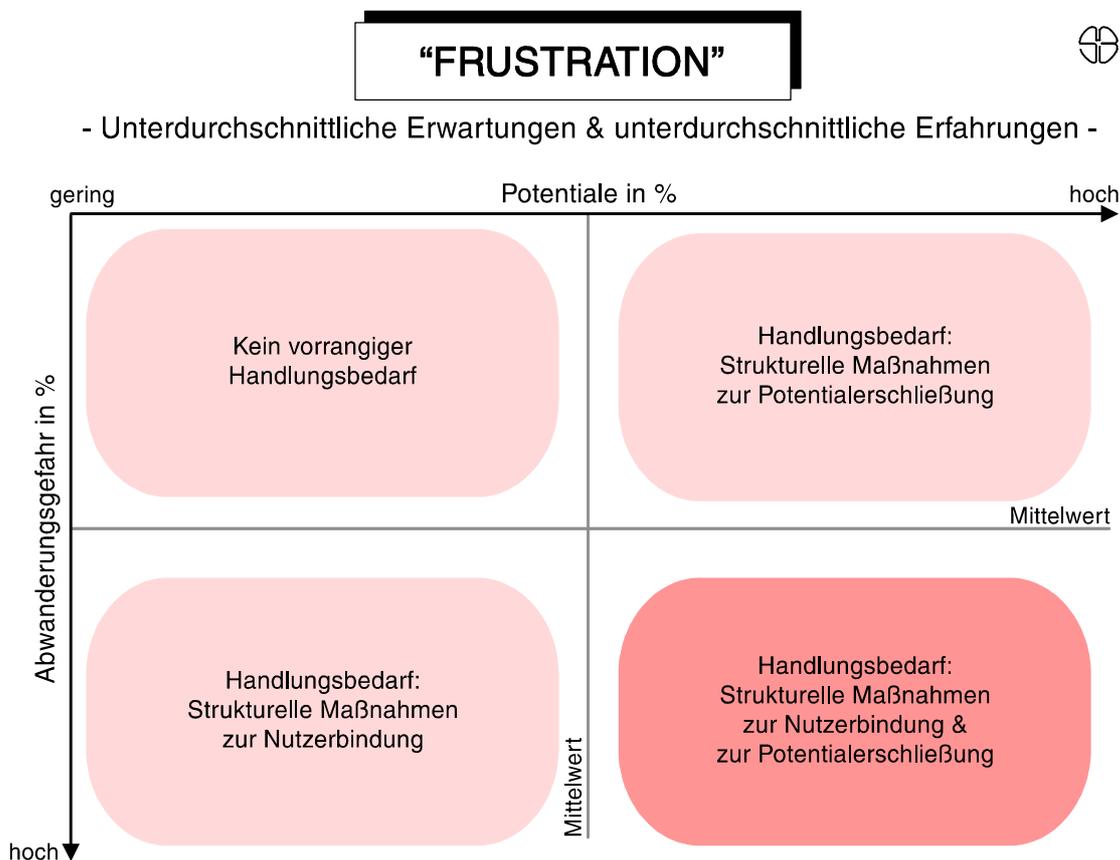


Abb. 40 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“ (Schema)

Da sowohl die Erfahrungen als auch die Erwartungen gering sind, bieten sich auch für Merkmale der Klassifikationsgruppe „Frustration“ strukturelle Maßnahmen an. Strukturelle Maßnahmen können dazu beitragen, die Erwartungen und die Erfahrungen zu verbessern und damit die Nutzungswahrscheinlichkeit und die Zufriedenheit mit dem Fahrradfahren zu erhöhen.

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Strukturelle Maßnahmen können dazu beitragen, die hohen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können strukturelle Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Strukturelle Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering sind.

Im nun folgenden Portfolio (Abb. 41) sind die drei Merkmale aus der Gruppe „Frustration“ dargestellt. Charakterisiert sind diese Merkmale durch unterdurchschnittliche Erwartungen und unterdurchschnittliche Erfahrungen.

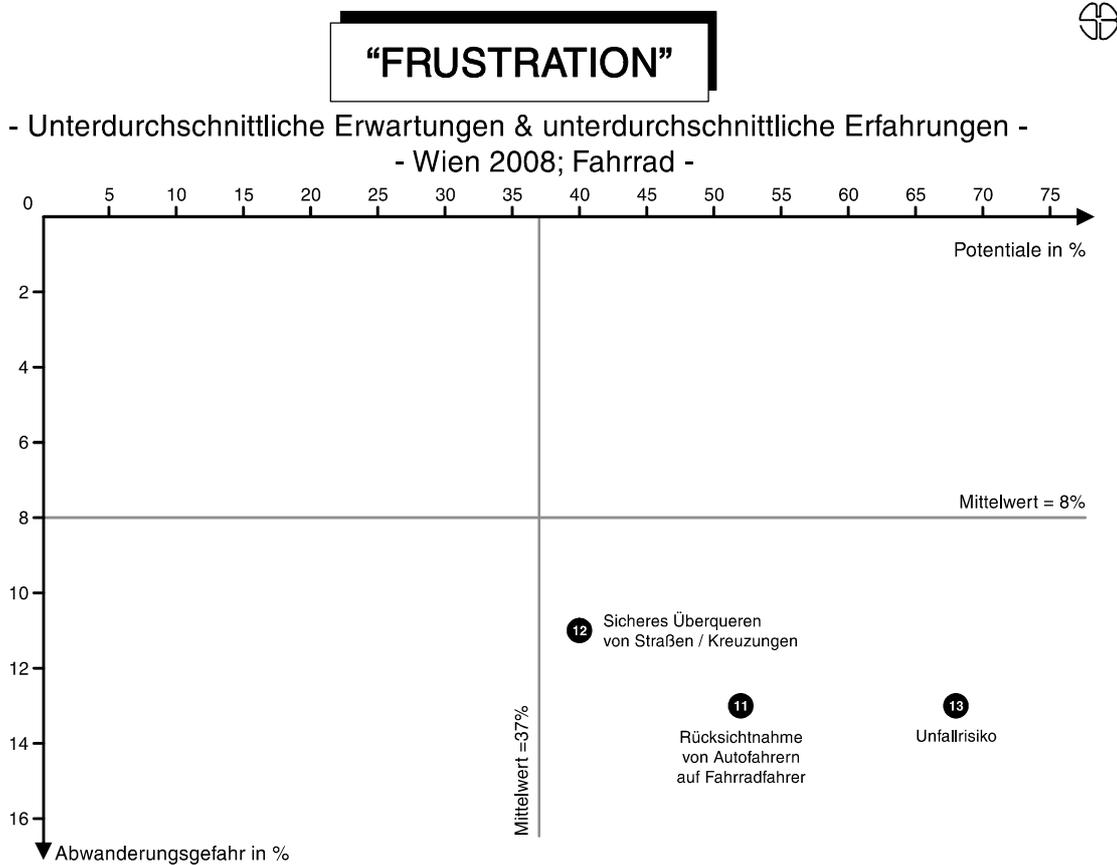


Abb. 41 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Frustration“ 2008

Das Merkmal Nr. 13 „Unfallrisiko“ zeigt eine sehr hohe Abwanderungsgefahr (13 %) und sehr hohe Potentiale (68 %).

Ähnliche Ergebnisse zeigt das Merkmal Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“, das ebenfalls eine hohe Abwanderungsgefahr (13 %) und hohe Potentiale (52 %) aufweist.

Etwas geringer sind die Abwanderungsgefahr (11 %) und die Potentiale (40 %) bei dem Merkmal Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“.

Alle drei Merkmale weisen überdurchschnittliche Potentiale und eine überdurchschnittliche Abwanderungsgefahr auf. Strukturelle Maßnahmen können helfen, bei diesen Merkmalen die Abwanderungsgefahr zu reduzieren und die Potentiale zu erschließen.

9.3.6. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“

Die Merkmale, die der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ zugeordnet wurden, sind nicht vergleichbar, da sie in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung nicht genügend Nennungen auf sich vereinigen konnten, und können daher nur anhand ihrer Erwartungen klassifiziert werden. Die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ weisen dabei überdurchschnittliche Erwartungen auf. Die Befragten haben also hohe Erwartungen bezüglich dieser Merkmale. Allerdings sind diese Aspekte für die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer bei tatsächlich mit dem Fahrrad zurückgelegten Wegen selbstverständlich, so dass sie diese im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung kaum nennen.

Für die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ wird ebenfalls ein Portfolio mit der Abwanderungsgefahr und den Potentialen dargestellt. Durch die Mittelwerte der Abwanderungsgefahr und der Potentiale wird das Portfolio in vier Quadranten eingeteilt (Abb. 42).

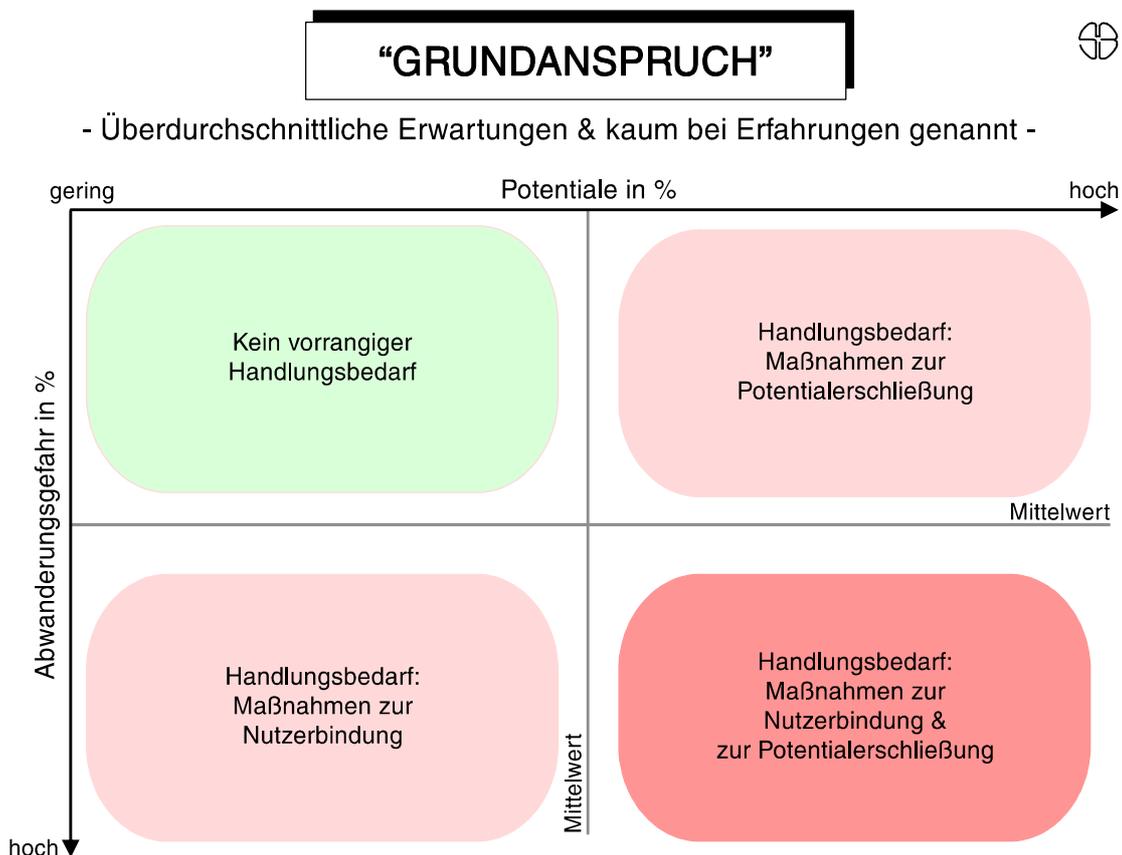


Abb. 42 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ (Schema)

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Geeignete Maßnahmen können dazu beitragen, die hohen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können geeignete Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Geeignete Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering sind.

Im folgenden Portfolio (Abb. 43) sind die zwei Merkmale aus der Gruppe „Grundanspruch“ dargestellt. Diese Merkmale sind durch überdurchschnittliche Erwartungen gekennzeichnet und werden bei der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung nur selten genannt.

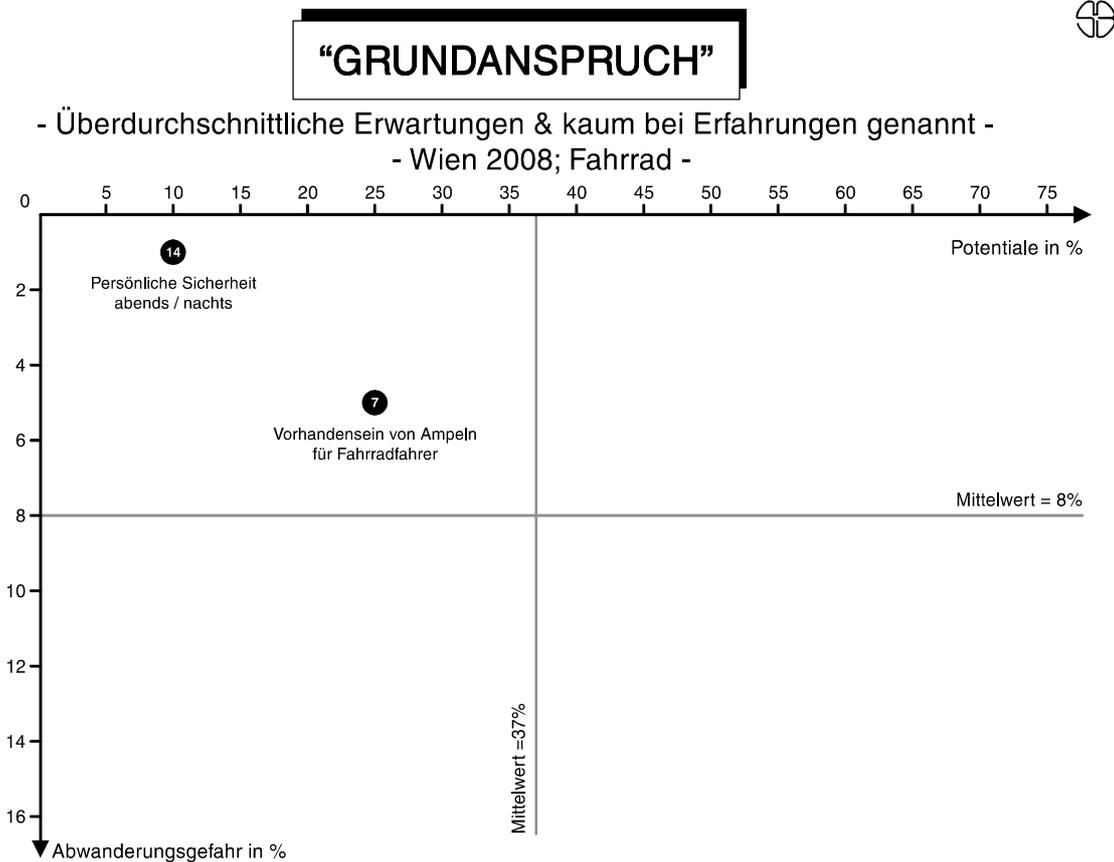


Abb. 43 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ 2008

Das Merkmal Nr. 14 „Persönliche Sicherheit abends / nachts“ weist eine sehr geringe Abwanderungsgefahr (1 %) auf. Auch die Potentiale sind mit 10 % recht gering.

Bei dem Merkmal Nr. 7 „Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer“ ist die Abwanderungsgefahr mit 5 % etwas höher, auch die Potentialerschließungsmöglichkeiten sind mit 25 % etwas größer als bei dem anderen Merkmal dieser Gruppe.

Bei beiden Merkmalen liegen aber sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale unter ihrem jeweiligen Durchschnittswert.

9.3.7. Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“

Betrachten wir abschließend die Klassifikationsgruppe „Resignation“. Die Merkmale, die dieser Klassifikationsgruppe zugeordnet wurden, sind ebenfalls nicht vergleichbar und können daher nur anhand ihrer Erwartungen klassifiziert werden. Die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Resignation“ weisen dabei unterdurchschnittliche Erwartungen auf. Die Befragten haben also geringe Erwartungen bezüglich dieser Merkmale. Aber wenn die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs sind, spielen diese Aspekte keine große Rolle. Sie haben bezüglich dieser Merkmale bereits resigniert, so dass sie diese im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung kaum nennen.

Für die Merkmale der Klassifikationsgruppe „Resignation“ wird ebenfalls ein Portfolio erstellt, in dem die Abwanderungsgefahr den Potentialen gegenübergestellt wird. Durch die Mittelwerte der Abwanderungsgefahr und der Potentiale wird das Portfolio in vier Quadranten eingeteilt (Abb. 44).

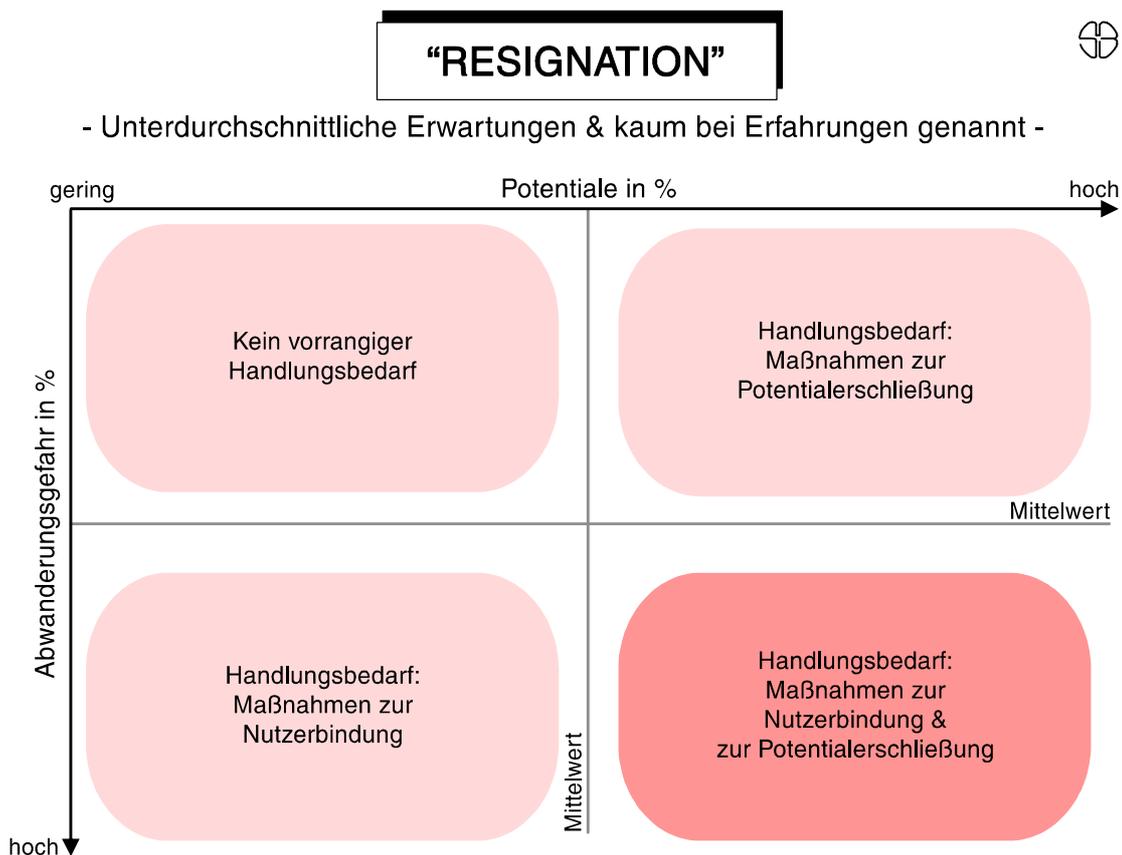


Abb. 44 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“ (Schema)

Im rechten unteren Quadranten befinden sich die Merkmale, die den dringlichsten Handlungsbedarf aufweisen, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale sehr hoch sind. Geeignete Maßnahmen können dazu beitragen, die hohen Potentiale zu erschließen und der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken, um bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Bei Merkmalen, die in den rechten oberen Quadranten eingeordnet werden, können geeignete Maßnahmen helfen, die vorhandenen hohen Potentiale zu erschließen. Die Abwanderungsgefahr dieser Merkmale ist hingegen eher gering.

Andersherum verhält es sich bei Merkmalen im linken unteren Quadranten. Diese Merkmale weisen eine hohe Abwanderungsgefahr auf, während die Potentialerschließungsmöglichkeiten eher gering sind. Geeignete Maßnahmen können daher helfen, der Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken und bestehende Nutzerinnen und Nutzer zu binden.

Merkmale im linken oberen Quadranten weisen dagegen keinen vorrangigen Handlungsbedarf auf, da sowohl die Abwanderungsgefahr als auch die Potentiale gering sind.

Im Jahr 2008 wurden drei Merkmale der Klassifikationsgruppe „Resignation“ zugeordnet (Abb. 45). Die drei Merkmale in dieser Klassifikationsgruppe weisen unterdurchschnittliche Erwartungen auf und wurden nur selten in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung genannt.

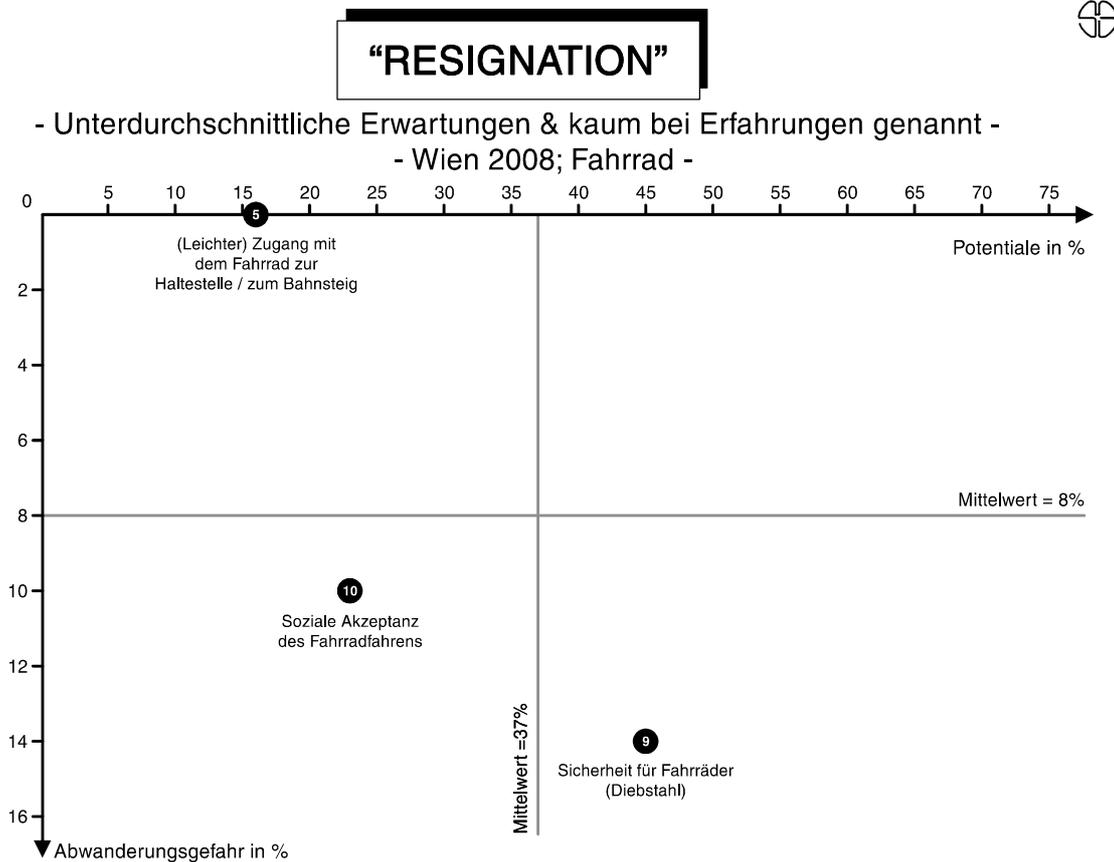


Abb. 45 Portfolio der Klassifikationsgruppe „Resignation“ 2008

Die niedrigste Abwanderungsgefahr aller Merkmale zeigt sich beim Merkmal Nr. 5 „(Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig“ (0 %). Die Potentiale sind mit 16 % ebenfalls eher gering.

Die höchste Abwanderungsgefahr aller Merkmale weist hingegen das Merkmal Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ auf (14 %). Die Potentiale sind mit 45 % ebenfalls recht hoch.

Eine überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr zeigt auch das Merkmal Nr. 10 „Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens“ (10 %). Die Potentiale sind hingegen unterdurchschnittlich (23 %).

9.4. Portfolio Abwanderungsgefahr & Potentiale 2008

Im folgenden Portfolio werden die sechs vorangegangenen Portfolios subsumiert (Abb. 46), um die Abwanderungsgefahr und die Potentiale in einem Portfolio vergleichend darstellen zu können. Die Zufriedenheiten bezüglich der Erwartungen und Erfahrungen werden in diesem Portfolio nicht berücksichtigt.

Wie bei den Portfolios für die sechs Klassifikationsgruppen werden auf den Achsen die Abwanderungsgefahr (in %) und die Potentiale (in %) abgetragen. Der Mittelwert über die Potentiale aller Merkmale für das Fahrrad in Wien beträgt 37 %, der entsprechende Mittelwert über die Abwanderungsgefahr beträgt 8 %.

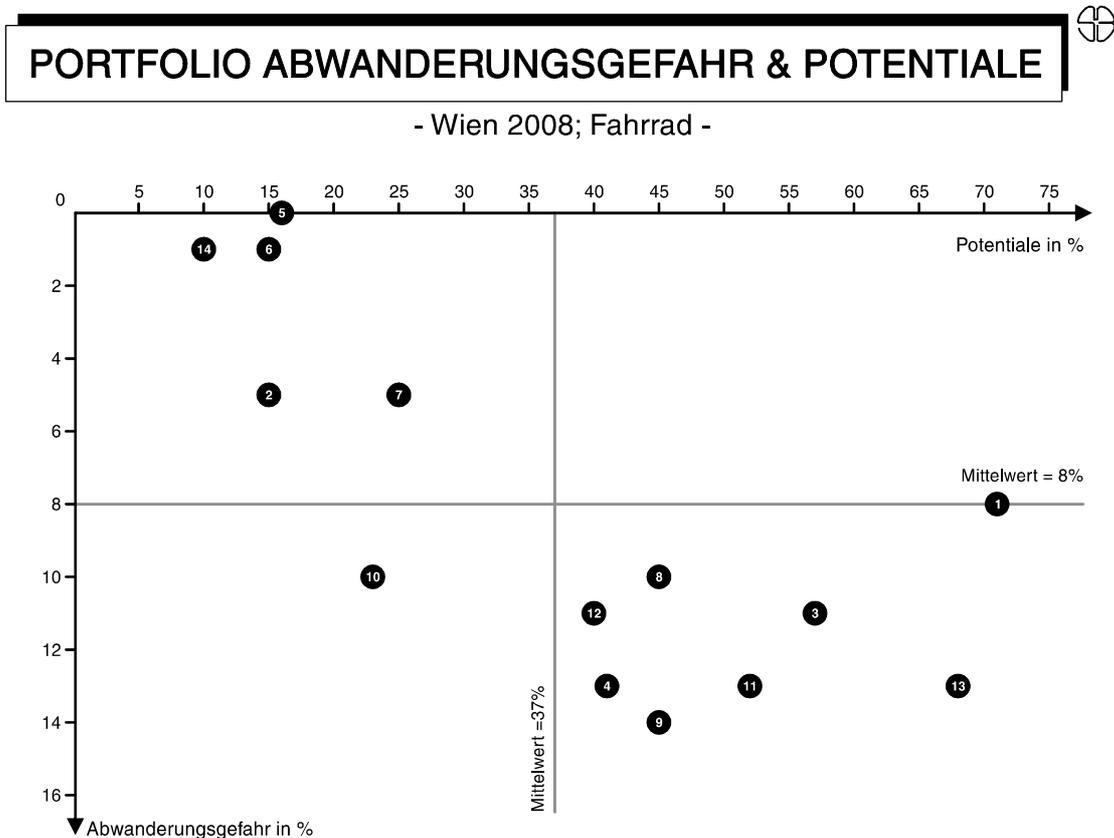


Abb. 46 Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ 2008

Es zeigt sich, dass sich sieben Merkmale im rechten unteren Quadranten befinden:

- Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“
- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

Alle sieben Merkmale weisen eine überdurchschnittlich hohe Abwanderungsgefahr und überdurchschnittliche Potentiale auf.

Das Merkmal Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ entstammt der Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ und weist daher sowohl überdurchschnittliche Erwartungen als auch überdurchschnittliche Erfahrungen auf.

Die beiden Merkmale Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“ und Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“ sind durch unterdurchschnittliche Erwartungen und überdurchschnittliche Erfahrungen charakterisiert und wurden daher in die Gruppe „Überraschung“ klassifiziert.

Bei diesen drei Merkmalen können kommunikative Maßnahmen helfen, die Abwanderungsgefahr zu reduzieren und die Potentiale zu erschließen.

Die drei Merkmale Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“, Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“ und Nr. 13 „Unfallrisiko“ stammen aus der Klassifikationsgruppe „Frustration“, was bedeutet, dass sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen unterdurchschnittlich sind. Strukturelle Maßnahmen können hier hilfreich sein, die hohen Potentiale zu erschließen und der hohen Abwanderungsgefahr entgegenzuwirken.

Das Merkmal Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ entstammt der Klassifikationsgruppe „Resignation“. Es weist unterdurchschnittliche Erwartungen auf und wurde im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung (Erfahrungen) kaum genannt.

Aufgrund der Darstellungsgröße im Text ist das Portfolio zusätzlich noch einmal im Anhang (Abschnitt 8) ganzseitig beigefügt.

10. Vergleich der Zufriedenheit für verschiedene Verkehrsmittel in der Stadt Wien 2008

Zusätzlich zur Ermittlung der Zufriedenheit mit dem Fahrrad in Wien wurden auch die Zufriedenheiten mit den Verkehrsmitteln zu Fuß, ÖPNV und Pkw als Fahrer untersucht. Da für alle Verkehrsmittel die gleiche Untersuchungsmethode angewandt wurde, lassen sich die Ergebnisse miteinander vergleichen (Abb. 47).

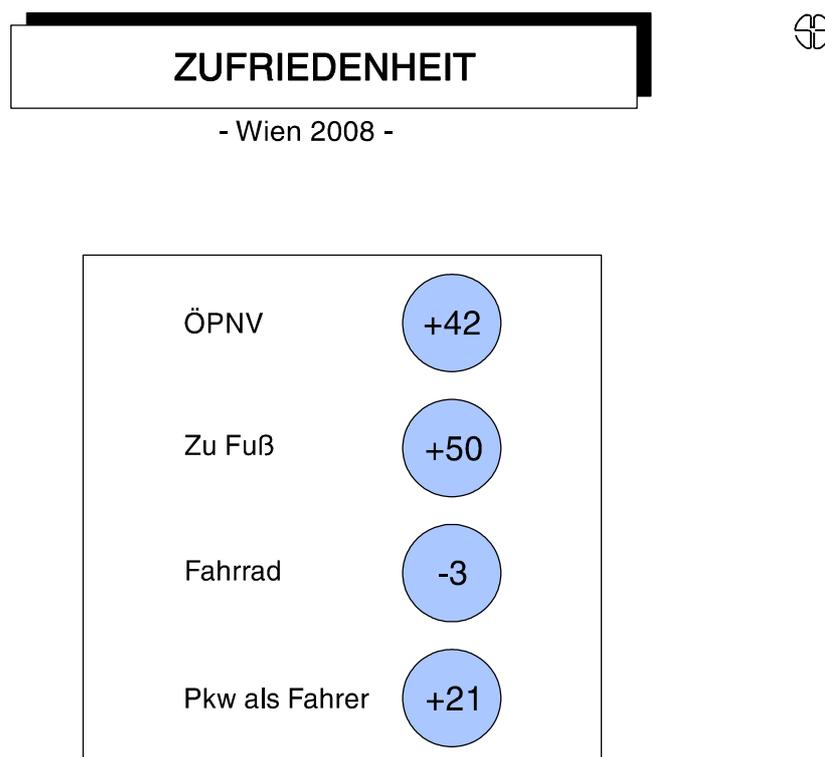


Abb. 47 Vergleich der Zufriedenheit für verschiedene Verkehrsmittel in Wien 2008

Der höchste Zufriedenheitsindex aller Verkehrsmittel zeigt sich für das Zufußgehen (+ 50). An zweiter Stelle folgt der ÖPNV mit einem Zufriedenheitsindex von + 42. Der Pkw als Fahrer erreicht hingegen einen niedrigeren Zufriedenheitsindex (+ 21). Das Fahrradfahren schneidet im Verkehrsmittelvergleich am schlechtesten ab und erzielt als einziges der vier Verkehrsmittel einen negativen Zufriedenheitsindex (- 3).

Aus der Gegenüberstellung der ereignisorientierten und der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung werden auch für die Verkehrsmittel zu Fuß, ÖPNV und Pkw als Fahrer die Erwartungen und Erfahrungen gebildet (Abb. 48).

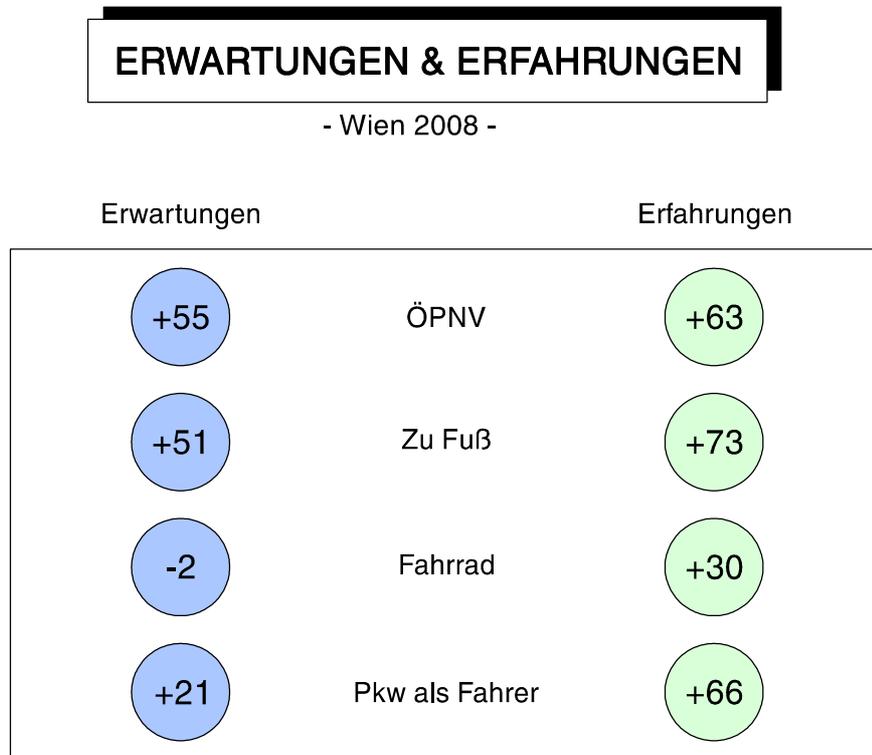


Abb. 48 Vergleich Erwartungen und Erfahrungen für verschiedene Verkehrsmittel in Wien 2008

Die höchsten Erfahrungen mit einem Zufriedenheitsindex von + 73 zeigen sich beim Zuzußgehen, gefolgt von den Verkehrsmitteln Pkw als Fahrer (+ 66) und ÖPNV (+ 63).

Die beiden Verkehrsmittel ÖPNV und zu Fuß weisen auch die höchsten Erwartungen auf (ÖPNV: + 55; zu Fuß: + 51). Die Erwartungen mit dem Verkehrsmittel Pkw als Fahrer (+ 21) sind deutlich schlechter als bei zu Fuß oder dem ÖPNV.

Die niedrigsten Zufriedenheitsindices für die Erwartungen und Erfahrungen weist hingegen das Fahrrad auf. Die Erwartungen (- 2) liegen im negativen Bereich des Zufriedenheitsindex, die Erfahrungen (+ 30) hingegen sind wie bei den anderen drei Verkehrsmitteln deutlich besser als die Erwartungen.

11. Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse

- Der Fahrradanteil in Wien liegt im Jahr 2008 bei 5 %. Bei mehr als der Hälfte aller Wege (51 %) wurde das Fahrrad aus objektiven Gründen nicht genutzt (Sachzwänge: 14 %, keine objektive Wahlmöglichkeit: 37 %). Bei weiteren 17 % unterbleibt eine Fahrrad-Nutzung aus rein subjektiven Gründen (bzw. die Wege sind wahlfrei). Die Wahrnehmung der Infrastruktur spielt dabei eine eher geringe Rolle (3 % aller Wege). Dahingegen liegt bei 10 % aller Wege eine negative subjektive Bewertung des Radfahrens (bezüglich Zeit, Komfort, kommunalem Klima) vor. Die übrigen 4 % der Nicht-Fahrrad-Wege entfallen im Jahr 2008 auf die wahlfreien Wege, die ohne große Probleme auch mit dem Fahrrad hätten bewältigt werden können. Von den 5 % Fahrrad-Wege im Jahr 2008 werden jeweils 2 % aus objektiven Gründen („Captives“) und aus subjektiven Gründen mit dem Fahrrad zurückgelegt. Der Anteil der wahlfreien Fahrrad-Wege beträgt 2008 insgesamt 1 %. Die verbleibenden 27 % aller Wege werden zu Fuß absolviert.
- Im Jahr 2008 werden in der ereignisorientierten, offenen Befragung zur Zufriedenheit bei konkret durchgeführten Fahrrad-Wege von den Befragten 127 verschiedene Merkmale genannt, auf die sich insgesamt 612 Nennungen verteilen. Dabei zeigt sich, dass die am häufigsten genannten Merkmale sehr unterschiedliche Zufriedenheitsbewertungen aufweisen. Vor allem Merkmale mit Bezug auf die Fahrradwegeinfrastruktur und die Sicherheit als Fahrradfahrer erhalten überwiegend schlechte Zufriedenheitsbewertungen.
- Bei der merkmalsgestützten Befragung zur Zufriedenheit mit dem Fahrradfahren in Wien werden 5 der 14 abgefragten Merkmale von dem überwiegenden Anteil der Befragten positiv bewertet und erhalten somit positive **Zufriedenheitsindices**. Im Jahr 2008 weisen die Merkmale „Sauberkeit der Fahrradwege“ (+ 35), „Zustand der Fahrradwege“ (+ 26) und „Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer“ (+ 14) die höchsten Zufriedenheitsindices auf.

Von der Mehrheit der Wienerinnen und Wiener werden neun Merkmale negativ beurteilt und weisen einen negativen Zufriedenheitsindex (-) auf. Am schlechtesten werden dabei die Merkmale „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ (- 29), „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“ (- 27) und „Unfallrisiko“ (- 22) bewertet.

Die merkmalsgestützte Befragung weist 2008 ein arithmetisches Mittel über die Zufriedenheitsindices aller 14 Merkmale von - 3 auf.

- Das arithmetische Mittel der **Abwanderungsgefahr**, unter Berücksichtigung aller Werte der Abwanderungsgefahr für alle Merkmale, liegt im Jahr 2008 bei 8 %. Die höchste Abwanderungsgefahr im Jahr 2008 zeigt das Merkmal „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ (14 %).
- Das arithmetische Mittel der **Potentiale** aller Merkmale aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung liegt im Jahr 2008 bei 37 %. Besonders hohe Potentiale lassen sich 2008 für die Merkmale „Vorhandensein von Fahrradwegen“ (71 %) und „Unfallrisiko“ (68 %) beobachten.
- Die Einordnung der Merkmale in die Handlungsfelder der **Portfolios „Bindung“** und **„Potentiale“** gibt einen Überblick darüber, an welcher Stelle die Stadt die Qualität oder die Kommunikation guter Leistungen verbessern sollte bzw. welche Merkmale einer genaueren Untersuchung bedürfen, um Fahrrad-Wege binden oder gewinnen zu können.

Im Portfolio „Bindung“ ergibt sich für die folgenden Merkmale vorrangiger Handlungsbedarf, da die Zufriedenheit mit diesen Merkmalen unterdurchschnittlich ist, während die Abwanderungsgefahr überdurchschnittlich hoch ist:

- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 10 „Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

Im Portfolio „Potentiale“ ergibt sich für die Merkmale Nr. 1 „Vorhandensein von Fahrradwegen“ und Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“ vorrangiger Handlungsbedarf, da die Potentiale hoch sind und die Zufriedenheitsbewertung bereits überdurchschnittlich ist (allerdings auf niedrigem Niveau).

Hohe Potentiale zeigen sich außerdem bei den folgenden Merkmalen, allerdings ist die Zufriedenheitsbewertung unterdurchschnittlich:

- Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
- Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
- Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
- Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
- Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
- Nr. 13 „Unfallrisiko“.

- Der **Vergleich** der Zufriedenheitsindices, die bei der **merkmalsgestützten Befragung (Erwartungen)** zu den abgefragten Leistungsmerkmalen ermittelt wurden, mit den bei der **ereignisorientierten Befragung (Erfahrungen)** genannten (un-)zufriedenstellenden Leistungen bei konkreten Fahrrad-Wegen gibt Hinweise darauf, ob in Wien eher Defizite im Bereich der Kommunikation mit (potentiellen) Fahrradfahrer(innen) oder im infrastrukturellen Bereich bestehen. Dieser Vergleich ist aufgrund der Aussagekraft jedoch nur für Merkmale möglich, die in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung ausreichend häufig genannt werden und den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung zugeordnet werden können.

Im Rahmen dieses Vergleichs wird deutlich, dass die Erfahrungen mit dem Fahrradfahren in Wien zum Teil deutlich von den Erwartungen bezüglich des Fahrradfahrens abweichen. Die Merkmale „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“, „Zustand der Fahrradparkplätze“ und „Beleuchtung von Fahrradwegen“ weisen Bedarf nach **kommunikativen Maßnahmen** auf, da die Erfahrungen deutlich höher sind als die Erwartungen. Noch mehr als bisher sollte die Stadt Wien versuchen, ihre hohe Leistungsfähigkeit bezüglich der angeführten Merkmale zu kommunizieren.

Eindeutige Hinweise darauf, dass **strukturelle Maßnahmen** durchgeführt werden sollten, ergeben sich bei der Gegenüberstellung der Ergebnisse für die Merkmale „Unfallrisiko“, „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“ und „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“, da sowohl die Erwartungen als auch die Erfahrungen unter dem Durchschnitt für Wien liegen.

Strukturelle Maßnahmen sind auch für die Merkmale „Zustand der Fahrradwege“ und „Sauberkeit der Fahrradwege“ angeraten, da diese zwei Merkmale (deutlich) höhere Erwartungen als Erfahrungen aufweisen.

Das Merkmal „Vorhandensein von Fahrradwegen“ bedarf ebenfalls **struktureller Maßnahmen**. Obwohl die Erwartungen über und die Erfahrungen unter dem entsprechenden Durchschnittswert liegen, sind die Erfahrungen etwas höher als die Erwartungen. Da sich die Zufriedenheitsbewertung in beiden Befragungen jedoch auf sehr niedrigem Niveau befindet, sind strukturelle Maßnahmen angeraten.

- Aus der Gegenüberstellung der Zufriedenheiten der Erwartungen und der Erfahrungen ergeben sich sechs **Klassifikationsgruppen**:

Die Gruppe „**Bestätigung**“ umfasst ein Merkmal mit überdurchschnittlichen Erwartungen und Erfahrungen („Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“). Die Erwartungen bezüglich dieses Merkmals sind eher hoch und bei tatsächlich mit dem Fahrrad zurückgelegten Wegen machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer in Wien positive Erfahrungen, so dass ihre Erwartungen bestätigt werden.

In der Gruppe **„Überraschung“** befinden sich Merkmale, die unterdurchschnittliche Erwartungen aufweisen, deren Erfahrungen hingegen überdurchschnittlich sind („Beleuchtung von Fahrradwegen“ und „Zustand der Fahrradparkplätze“). Dies bedeutet, dass die Erwartungen der Befragten gering sind, aber wenn sie tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs sind, machen die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer positive Erfahrungen, so dass ihre Erwartungen übertroffen werden.

Insgesamt drei Merkmale mit überdurchschnittlichen Erwartungen und unterdurchschnittlichen Erfahrungen werden in die Gruppe **„Enttäuschung“** klassifiziert („Sauberkeit der Fahrradwege“, „Zustand der Fahrradwege“ und „Vorhandensein von Fahrradwegen“). Die Erwartungen bezüglich dieser drei Merkmale sind demnach hoch, bei konkret durchgeführten Wegen mit dem Fahrrad sind die Erfahrungen aber eher schlecht. Die Erwartungen können nicht erfüllt werden, so dass die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer enttäuscht sind.

Die Gruppe **„Frustration“** umfasst Merkmale, deren Erwartungen und Erfahrungen unterdurchschnittlich sind („Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“, „Unfallrisiko“ und „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“). Das bedeutet, dass die Befragten nur geringe Erwartungen in Bezug auf diese Merkmale haben und auch schlechte Erfahrungen machen, wenn sie tatsächlich mit dem Fahrrad unterwegs sind.

In der Gruppe **„Grundanspruch“** befinden sich zwei Merkmale, die überdurchschnittliche Erwartungen aufweisen, im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung aber kaum genannt wurden („Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer“ und „Persönliche Sicherheit abends / nachts“). Die Befragten erwarten viel bezüglich dieser Merkmale, allerdings sind diese Aspekte für die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer selbstverständlich, so dass sie diese in der offenen Befragung zu konkreten Fahrrad-Wegen nur selten nennen.

In der Gruppe **„Resignation“** sind drei Merkmale enthalten, welche unterdurchschnittliche Erwartungen aufweisen und ebenfalls kaum im Rahmen der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung genannt wurden („(Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig“, „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“ und „Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens“). Die Erwartungen in Bezug auf diese Merkmale sind gering und bei tatsächlich absolvierten Wegen mit dem Fahrrad werden sie kaum erwähnt, da die Fahrradfahrerinnen und Fahrradfahrer resignieren.

- Das Portfolio „Abwanderungsgefahr und Potentiale“ zeigt, dass die folgenden Merkmale einen **erhöhten Handlungsbedarf** aufweisen:
 - Nr. 3 „Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen“
 - Nr. 4 „Zustand der Fahrradparkplätze“
 - Nr. 8 „Beleuchtung von Fahrradwegen“
 - Nr. 9 „Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)“
 - Nr. 11 „Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer“
 - Nr. 12 „Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen“
 - Nr. 13 „Unfallrisiko“.

Diese sieben Merkmale sollten demnach im **Zentrum von Maßnahmen** stehen, um die vorhandenen Potentiale abschöpfen und gleichzeitig bestehende Fahrrad-Wege binden zu können.

- Bei einem Vergleich der Zufriedenheitsbewertung der unterschiedlichen Verkehrsmittel zeigt sich der höchste Zufriedenheitsindex für das Zufußgehen (+ 50). Danach folgt der ÖPNV mit einem Zufriedenheitsindex von + 42 und der Pkw als Fahrer mit + 21. Das Fahrradfahren schneidet mit einem Zufriedenheitsindex von - 3 im Verkehrsmittelvergleich deutlich schlechter ab und erzielt als einziges Verkehrsmittel einen negativen Zufriedenheitsindex.
- Ein Vergleich der Erwartungen und der Erfahrungen der einzelnen Verkehrsmittel ergibt, dass die höchsten Erfahrungen bei dem Verkehrsmittel zu Fuß (+ 73) beobachtet werden, gefolgt vom Pkw als Fahrer (+ 66) und dem ÖPNV (+ 63). Die beiden Verkehrsmittel ÖPNV und zu Fuß weisen gleichzeitig die höchsten Erwartungen auf (ÖPNV: + 55; zu Fuß: + 51). Niedrigere Erwartungen (+ 21) zeigt das Verkehrsmittel Pkw als Fahrer. Die niedrigsten Zufriedenheitsindices für die Erwartungen (- 2) und Erfahrungen (+ 30) zeigen sich beim Fahrradfahren. Bei allen vier Verkehrsmitteln sind die Erfahrungen (deutlich) höher als die Erwartungen.

Erläuterungen der in diesem Bericht verwendeten Begriffe

Abwanderungsgefahr (A)	Fahrrad-Wege, die bei bestimmten Voraussetzungen auf andere Verkehrsmittel verlagert werden könnten in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil.
Ereignisorientierte Zufriedenheitsbefragung (EE)	Bezug zu konkret durchgeführten Fahrrad-Wegen. Befragte nennen Zufriedenheit bei Fahrrad-Wegen und Gründe für (Un-) Zufriedenheit in offener Fragestellung.
Erfahrungen	Die Erfahrungen werden aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung gebildet. Dazu werden die Nennungen aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung zugeordnet. Weist ein Merkmal nach der Zuordnung mehr als 1 % aller zuordenbaren Nennungen auf, so ist dieses Merkmal vergleichbar und der Zufriedenheitsindex aus der ereignisorientierten Befragung bildet die Erfahrungen für das entsprechende Merkmal.
Erwartungen	Die Erwartungen werden aus der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung gebildet. Ist ein Merkmal vergleichbar, so bildet der Zufriedenheitsindex aus der merkmalsgestützten Befragung die Erwartungen.
Handlungsbedarf / Handlungsempfehlungen	Der Handlungsbedarf für ein Merkmal wird aus dem Vergleich der Zufriedenheitsindices aus den Erwartungen und den Erfahrungen ermittelt. Aus diesem Vergleich wird eine Handlungsempfehlung (kommunikative bzw. strukturelle Maßnahmen) abgeleitet.
Klassifikationsgruppe	Die 14 Merkmale der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung können in insgesamt sechs Klassifikationsgruppen eingeteilt werden. Grundlage hierfür sind die Zufriedenheitsbewertungen in der ereignisorientierten und merkmalsgestützten Befragung. Die sechs Gruppen heißen „Bestätigung“, „Überraschung“, „Enttäuschung“, „Frustration“, „Grundanspruch“ und „Resignation“.
Klassifikationsgruppe „Bestätigung“ (B)	Merkmale in der Gruppe „Bestätigung“ zeichnen sich durch überdurchschnittliche Erwartungen und zugleich überdurchschnittliche Erfahrungen aus.

Klassifikationsgruppe „Enttäuschung“ (E)	Bei Merkmalen der Gruppe „Enttäuschung“ liegen überdurchschnittliche Erwartungen und unterdurchschnittliche Erfahrungen vor.
Klassifikationsgruppe „Frustration“ (F)	Merkmale in der Gruppe „Frustration“ weisen unterdurchschnittliche Erwartungen und unterdurchschnittliche Erfahrungen auf.
Klassifikationsgruppe „Grundanspruch“ (G)	Merkmale in der Gruppe „Grundanspruch“ weisen überdurchschnittliche Erwartungen auf, werden in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung aber nur sehr selten genannt.
Klassifikationsgruppe „Resignation“ (R)	Merkmale in der Gruppe „Resignation“ weisen unterdurchschnittliche Erwartungen auf, werden in der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung aber nur sehr selten genannt.
Klassifikationsgruppe „Überraschung“ (Ü)	Merkmale in der Gruppe „Überraschung“ haben unterdurchschnittliche Erwartungen und überdurchschnittliche Erfahrungen.
Kommunikative Maßnahmen (K)	Wenn der Zufriedenheitsindex bei der merkmalsgestützten Befragung niedriger ist als bei der ereignisorientierten Befragung oder beide Indices über dem jeweiligen Mittelwert liegen, deutet dies darauf hin, dass kommunikative Maßnahmen (K) durchgeführt werden sollten.
Merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung	Abfrage einer Liste von ausgewählten Leistungsmerkmalen des Fahrradfahrens. Zufriedenheitsbewertung anhand einer 4er-Skala.
Nicht-Nutzer	Ein Nicht-Nutzer entspricht einem Nicht-Fahrrad-Weg.
Nutzer	Ein Nutzer entspricht einem Fahrrad-Weg.
Nutzerbindung	Aktivitäten, die durchgeführt werden, um die Anzahl bestehender Fahrrad-Wege zu erhalten.
Potentiale (P)	Nicht-Fahrrad-Wege, die bei bestimmten Voraussetzungen als Fahrrad-Wege durchgeführt werden könnten in Bezug auf den aktuellen Fahrradanteil.

Potentialerschließung bzw. Nutzergewinnung	Aktivitäten, die durchgeführt werden, um neue Fahrrad-Wege zu gewinnen.
Strukturelle Maßnahmen (S)	Wenn der Zufriedenheitsindex bei der merkmalsgestützten Befragung höher ist als bei der ereignisorientierten Befragung oder beide Indices unter dem jeweiligen Durchschnittswert liegen, deutet dies darauf hin, dass strukturelle Maßnahmen (S) durchgeführt werden sollten (z. B. Maßnahmen zur Verbesserung der Infrastruktur).
Weg	Ortsveränderung bestimmt durch eine Aktivität an einem aushäusigen Ziel. Für einen Weg kann also mehr als ein Verkehrsmittel genutzt werden.
Wegebasis	Die Datenerhebung bezieht sich auf die einzelnen Wege, die von den Befragten durchgeführt werden.
Zufriedenheitsindex (ZI)	Anteil der Zufriedenen mit einem Merkmal (in %) abzüglich des Anteils der Unzufriedenen mit einem Merkmal (in %). Übertrifft der Anteil der Unzufriedenen den Anteil der Zufriedenen, erhält der Index ein negatives Vorzeichen.

Anhang

Inhalt

- 1 Gesamtliste Nennungen / Zufriedenheitsindex ereignisorientierte Befragung 2008**
- 2 Zuordnung der Merkmale aus der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung 2008**
- 3 Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung 2008**
- 4 Übersichtsportfolios „Bindung“ und „Potentiale“ mit Legende 2008**
- 5 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008**
- 6 Klassifikation der Merkmale 2008**
- 7 Portfolios der sechs „Klassifikationsgruppen“ für die Merkmale 2008**
- 8 Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ mit Legende 2008**
- 9 Modellkonzeption der Situationsanalyse**

Anhang 1

Gesamtliste Nennungen / Zufriedenheitsindex

Ereignisorientierte Befragung 2008

Fahrrad: Gesamtliste Nennungen / Zufriedenheitsindex ereignisorientierte Befragung 2008					
Wien 2008		Basis: 612 Nennungen			
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufrieden- heits- index
		Zufrieden	Un- zufrieden	Gesamt	
1	Existenz von Fahrradständern	37	12	49	+ 51
2	Existenz von Fahrradwegen	22	22	44	0
3	Abtrennung des Fahrradweges vom Straßenverkehr	16	13	29	+ 10
4	Zustand des Fahrradweges	18	7	25	+ 44
5	Sauberkeit des Fahrradweges	12	9	21	+ 14
6	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Wohnort	19	0	19	+ 100
7	Schöne Umgebung	16	2	18	+ 78
8	Anzahl Verkehrsteilnehmer	3	14	17	- 65
9	Radwegeinfrastruktur	11	6	17	+ 29
10	Beleuchtung des Fahrradweges	15	0	15	+ 100
11	Wegführung des Fahrradweges	9	6	15	+ 20
12	Breite des Fahrradweges	3	11	14	- 57
13	Sichere Ausgestaltung von Kreuzungen	11	3	14	+ 57
14	Anzahl Pkw, Lkw, Motorräder	9	2	11	+ 64
15	Einsichtigkeit von Fahrrad- und Fußwegen	5	5	10	0
16	Möglichkeit, eine Kreuzung / eine Straße sicher zu überqueren	1	7	8	- 75
17	Sauberkeit der Fahrradabstellplätze	8	0	8	+ 100
18	Fußwegeinfrastruktur	5	2	7	+ 43
19	Markierungen auf Fahrradwegen	5	2	7	+ 43
20	Sicherer Zugang zum Fahrradabstellplatz	7	0	7	+ 100
21	Sicherheit (Unfälle) auf dem Fahrradweg	3	4	7	- 14
22	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Start- / Zielort	6	0	6	+ 100
23	Fahrradfahrer auf der falschen Straßenseite	6	0	6	+ 100
24	Sauberkeit des Weges beim Zugang zum Fahrradabstellplatz	6	0	6	+ 100

Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
25	Sicherer Abgang vom Fahrradabstellplatz	6	0	6	+ 100
26	Sicherheit (Unfälle) auf der Straße	3	3	6	0
27	Sicherung des Fahrradwegendes	4	2	6	+ 33
28	Straßenbelag / Fahrbahnbelag	6	0	6	+ 100
29	Winterdienst	0	6	6	- 100
30	Angebot an Fahrradabstellplätzen in Einkaufsbereichen	5	0	5	+ 100
31	Fahrradunterstell- / -abstellmöglichkeiten am Parkplatz / Parkhaus	5	0	5	+ 100
32	Sauberkeit des Fußweges auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	5	0	5	+ 100
33	Sauberkeit des Fußweges auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	5	0	5	+ 100
34	Sauberkeit des Weges beim Abgang vom Fahrradabstellplatz	5	0	5	+ 100
35	Umsichtigkeit von Autofahrern	2	3	5	- 20
36	Zustand der Straßen	3	2	5	+ 20
37	Angebot an Fahrradabstellplätzen am Arbeitsplatz	4	0	4	+ 100
38	Angebot an Fahrradabstellplätzen am Wohnort	4	0	4	+ 100
39	Anzahl Fahrradfahrer	4	0	4	+ 100
40	Anzahl Fahrradwege	3	1	4	+ 50
41	Fahrradständer (abschließbar, gesichert, überwacht, etc.)	4	0	4	+ 100
42	Fußgängerüberwege / Zebrastreifen	1	3	4	- 50
43	Fußwegbelag	2	2	4	0
44	Störende Gestaltung von Einfahrten / Ausfahrten	3	1	4	+ 50
45	Umsichtigkeit von Fußgängern	3	1	4	+ 50
46	Abstände zwischen abgestellten Fahrrädern	3	0	3	+ 100
47	Abtrennung der Fahrradabstellplätze vom Verkehr	3	0	3	+ 100
48	Ampelschaltung von Fahrradampeln (Wartezeit)	1	2	3	- 33
49	Einsichtigkeit von Straßen	0	3	3	- 100
50	Existenz einer Fußgängerzone	1	2	3	- 33
51	Existenz von Einbahnstraßen	2	1	3	+ 33

Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheits-index
		Zufrieden	Un-zufrieden	Gesamt	
52	Existenz von Fußwegen	2	1	3	+ 33
53	Sauberkeit der Straße / der Fahrbahn	3	0	3	+ 100
54	Steigung des Fahrradweges (ist flach)	3	0	3	+ 100
55	Zustand der Straßen beim Abgang vom Fahrradabstellplatz	3	0	3	+ 100
56	Zustand der Straßen beim Zugang zum Fahrradabstellplatz	3	0	3	+ 100
57	Anzahl Ampeln	0	2	2	- 100
58	Ausbau der Straße	2	0	2	+ 100
59	Baustelle auf dem Fahrradweg	2	0	2	+ 100
60	Beeinträchtigung des Verkehrsflusses durch parkende Fahrzeuge	0	2	2	- 100
61	Beleuchtung der Straße	2	0	2	+ 100
62	Breite des Fußweges	2	0	2	+ 100
63	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Arbeitsplatz	2	0	2	+ 100
64	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Freizeitort	2	0	2	+ 100
65	Es klappte alles / es war alles in Ordnung beim Abgang vom Fahrradabstellplatz	2	0	2	+ 100
66	Es klappte alles / es war alles in Ordnung beim Zugang zum Fahrradabstellplatz	2	0	2	+ 100
67	Fahrbahnmarkierungen	1	1	2	0
68	Fahradwegbelag	0	2	2	- 100
69	Fußwegeinfrastruktur auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	2	0	2	+ 100
70	Kreuzung ohne Lichtsignal	0	2	2	- 100
71	Lärm / Geruch	2	0	2	+ 100
72	Persönliche Sicherheit tagsüber	2	0	2	+ 100
73	Qualität von Fahrradständern	1	1	2	0
74	Ruhebänke	0	2	2	- 100
75	Sauberkeit der Straße auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	2	0	2	+ 100
76	Sauberkeit des Fußweges	2	0	2	+ 100
77	Scherben auf Fahrradwegen	0	2	2	- 100
78	Schöne Umgebung auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	2	0	2	+ 100

Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufrieden- heits- index
		Zufrieden	Un- zufrieden	Gesamt	
79	Steigung des Fahrradweges (ist steil)	2	0	2	+ 100
80	Straßenführung	1	1	2	0
81	Straßeninfrastruktur	1	1	2	0
82	Umsichtigkeit von Fahrradfahrern	0	2	2	- 100
83	Unterführungen	2	0	2	+ 100
84	Abtrennung des Fußweges vom Straßenverkehr	1	0	1	+ 100
85	Abtrennung des Fußweges vom Straßenverkehr beim Abgang vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
86	Abtrennung des Fußweges vom Straßenverkehr beim Zugang zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
87	Ampel fehlt	1	0	1	+ 100
88	Ampelschaltung von Fußgängerampeln (Wartezeit)	1	0	1	+ 100
89	Anzahl anderer Verkehrsteilnehmer auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
90	Anzahl anderer Verkehrsteilnehmer auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
91	Anzahl Pkw, Lkw, Motorräder auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
92	Beschilderung auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
93	Beschilderung auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
94	Breite der Straße	0	1	1	- 100
95	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Einkaufsort	1	0	1	+ 100
96	Existenz einer verkehrsberuhigten Zone, z.B. Spielstraße, Wohnstraße, Anliegerstraße,	1	0	1	+ 100
97	Existenz von Fahrradampeln	1	0	1	+ 100
98	Fahrradfahrer in Fußgängerzonen (negativ)	0	1	1	- 100
99	Freilaufende Hunde (tagsüber)	1	0	1	+ 100
100	Fußwegbelag auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
101	Fußwege (Existenz) auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
102	Fußwege (Existenz) auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
103	Größe des Fahrradabstellplatzes	1	0	1	+ 100
104	Hindernisse auf Fußwegen	0	1	1	- 100

Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufrieden- heits- index
		Zufrieden	Un- zufrieden	Gesamt	
105	Höhe der Bordsteine (hoch)	0	1	1	- 100
106	Höhe und Breite von Durchfahrten	0	1	1	- 100
107	Lärm / Geruch auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
108	Lärm / Geruch auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
109	Notwendigkeit eines Straßenseitenwechsels auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
110	Notwendigkeit eines Straßenseitenwechsels auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
111	Parkende Pkws auf der Fahrbahn	0	1	1	- 100
112	Persönliche Sicherheit abends / nachts	1	0	1	+ 100
113	Pkws auf Fahrradwegen (negativ)	0	1	1	- 100
114	Sauberkeit der Straße auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
115	Schöne Umgebung auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
116	Sichtbarkeit von Ampeln	0	1	1	- 100
117	Sichtbarkeit von Ampeln auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	0	1	1	- 100
118	Sichtbarkeit von Ampeln auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	0	1	1	- 100
119	Steile Treppe auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
120	Steile Treppe auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
121	Störung des Verkehrsflusses an Parkbuchten	1	0	1	+ 100
122	Straßenführung in Bezug auf anderen Verkehr	0	1	1	- 100
123	Überdachung von Fahrradabstellplätzen	1	0	1	+ 100
124	Wegweisung	1	0	1	+ 100
125	Zustand der Straßen im Winter auf dem Weg vom Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
126	Zustand der Straßen im Winter auf dem Weg zum Fahrradabstellplatz	1	0	1	+ 100
127	Zustand des Fahrradweges im Winter (Eis, Schnee, Regen)	0	1	1	- 100

Anhang 2

***Zuordnung der Merkmale aus
der ereignisorientierten
Zufriedenheitsbefragung
zu den Merkmalen der
merkmalsgestützten
Zufriedenheitsbefragung
2008***

Fahrrad: Zuordnung der Merkmale der ereignisorientierten Zufriedenheitsbefragung zu den Merkmalen der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung für Wien 2008

Zustand der Fahrradwege					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
3	Abtrennung des Fahrradweges vom Straßenverkehr	16	13	29	+ 10
4	Zustand des Fahrradweges	18	7	25	+ 44
11	Wegführung des Fahrradweges	9	6	15	+ 20
12	Breite des Fahrradweges	3	11	14	- 57
19	Markierungen auf Fahrradwegen	5	2	7	+ 43
29	Winterdienst	0	6	6	- 100
44	Störende Gestaltung von Einfahrten / Ausfahrten	3	1	4	+ 50
54	Steigung des Fahrradweges (ist flach)	3	0	3	+ 100
59	Baustelle auf dem Fahrradweg	2	0	2	+ 100
68	Fahrradwegbelag	0	2	2	- 100
79	Steigung des Fahrradweges (ist steil)	2	0	2	+ 100
106	Höhe und Breite von Durchfahrten	0	1	1	- 100
127	Zustand des Fahrradweges im Winter (Eis, Schnee, Regen)	0	1	1	- 100
Gesamt		61	50	111	+ 10

Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
1	Existenz von Fahrradständern	37	12	49	+ 51
6	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Wohnort	19	0	19	+ 100
22	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Start- / Zielort	6	0	6	+ 100
30	Angebot an Fahrradabstellplätzen in Einkaufsbereichen	5	0	5	+ 100
31	Fahrradunterstell- / -abstellmöglichkeiten am Parkplatz / Parkhaus	5	0	5	+ 100
37	Angebot an Fahrradabstellplätzen am Arbeitsplatz	4	0	4	+ 100
38	Angebot an Fahrradabstellplätzen am Wohnort	4	0	4	+ 100
63	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Arbeitsplatz	2	0	2	+ 100
64	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Freizeitort	2	0	2	+ 100
95	Entfernung zwischen dem Fahrradabstellplatz und dem Einkaufsort	1	0	1	+ 100
Gesamt		85	12	97	+ 75

Vorhandensein von Fahrradwegen					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
2	Existenz von Fahrradwegen	22	22	44	0
9	Radwegeinfrastruktur	11	6	17	+ 29
40	Anzahl Fahrradwege	3	1	4	+ 50
Gesamt		36	29	65	+ 11

Unfallrisiko					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheits-index
		Zufrieden	Un-zufrieden	Gesamt	
15	Einsichtigkeit von Fahrrad- und Fußwegen	5	5	10	0
21	Sicherheit (Unfälle) auf dem Fahrradweg	3	4	7	- 14
23	Fahrradfahrer auf der falschen Straßenseite	6	0	6	+ 100
26	Sicherheit (Unfälle) auf der Straße	3	3	6	0
27	Sicherung des Fahrradwegendes	4	2	6	+ 33
45	Umsichtigkeit von Fußgängern	3	1	4	+ 50
49	Einsichtigkeit von Straßen	0	3	3	- 100
82	Umsichtigkeit von Fahrradfahrern	0	2	2	- 100
Gesamt		24	20	44	+ 9

Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheits-index
		Zufrieden	Un-zufrieden	Gesamt	
13	Sichere Ausgestaltung von Kreuzungen	11	3	14	+ 57
16	Möglichkeit, eine Kreuzung / eine Straße sicher zu überqueren	1	7	8	- 75
70	Kreuzung ohne Lichtsignal	0	2	2	- 100
83	Unterführungen	2	0	2	+ 100
Gesamt		14	12	26	+ 8

Sauberkeit der Fahrradwege					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheits-index
		Zufrieden	Un-zufrieden	Gesamt	
5	Sauberkeit des Fahrradweges	12	9	21	+ 14
77	Scherben auf Fahrradwegen	0	2	2	- 100
Gesamt		12	11	23	+ 4

Zustand der Fahrradparkplätze					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
17	Sauberkeit der Fahrradabstellplätze	8	0	8	+ 100
46	Abstände zwischen abgestellten Fahrrädern	3	0	3	+ 100
47	Abtrennung der Fahrradabstellplätze vom Verkehr	3	0	3	+ 100
73	Qualität von Fahrradständern	1	1	2	0
103	Größe des Fahrradabstellplatzes	1	0	1	+ 100
123	Überdachung von Fahrradabstellplätzen	1	0	1	+ 100
Gesamt		17	1	18	+ 89

Beleuchtung von Fahrradwegen					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
10	Beleuchtung des Fahrradweges	15	0	15	+ 100
Gesamt		15	0	15	+ 100

Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
35	Umsichtigkeit von Autofahrern	2	3	5	- 20
60	Beeinträchtigung des Verkehrsflusses durch parkende Fahrzeuge	0	2	2	- 100
111	Parkende Pkws auf der Fahrbahn	0	1	1	- 100
113	Pkws auf Fahrradwegen (negativ)	0	1	1	- 100
Gesamt		2	7	9	- 56

Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
41	Fahrradständer (abschließbar, gesichert, überwacht, etc.)	4	0	4	+ 100
Gesamt		4	0	4	+ 100

Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
57	Anzahl Ampeln	0	2	2	- 100
87	Ampel fehlt	1	0	1	+ 100
97	Existenz von Fahrradampeln	1	0	1	+ 100
Gesamt		2	2	4	0

Persönliche Sicherheit abends / nachts					
Nr.	Merkmal	Anzahl Nennungen			Zufriedenheitsindex
		Zufrieden	Unzufrieden	Gesamt	
112	Persönliche Sicherheit abends / nachts	1	0	1	+ 100
Gesamt		1	0	1	+ 100

Anhang 3

Ergebnisse der merkmalsgestützten Zufriedenheitsbefragung 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 3

Abb. 3.1 Zufriedenheitsindices für die 14 Merkmale 2008

Abb. 3.2 Fahrrad: Merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung (1)

Abb. 3.3 Fahrrad: Merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung (2)

Fahrrad: Zufriedenheitsindices Wien 2008 - Merkmalsgestützte Befragung -					
Nr.	Merkmal	Zufrieden in %	Indifferent in %	Unzu- frieden in %	Zufrieden- heits- index ¹⁾
6	Sauberkeit der Fahrradwege	41	53	6	+ 35
2	Zustand der Fahrradwege	37	52	11	+ 26
7	Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer	30	54	16	+ 14
14	Persönliche Sicherheit abends / nachts	27	53	20	+ 7
1	Vorhandensein von Fahrradwegen	29	49	22	+ 7
3	Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen	22	55	23	- 1
8	Beleuchtung von Fahrradwegen	17	59	24	- 7
12	Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen	20	52	28	- 8
10	Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens	19	52	29	- 10
5	(Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig	15	59	26	- 11
4	Zustand der Fahrradparkplätze	12	57	31	- 19
13	Unfallrisiko	13	52	35	- 22
11	Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer	11	51	38	- 27
9	Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)	8	55	37	- 29
Mittelwert		22	53	25	- 3

¹⁾ Zufriedenheitsindex: Wird gebildet aus dem prozentualen Anteil der positiven Bewertungen abzüglich des prozentualen Anteils der negativen Bewertungen

Abb. 3.1 Zufriedenheitsindices für die 14 Merkmale 2008

FAHRRAD: MERKMALSGESTÜTZTE BEFRAGUNG



- Wien 2008 -

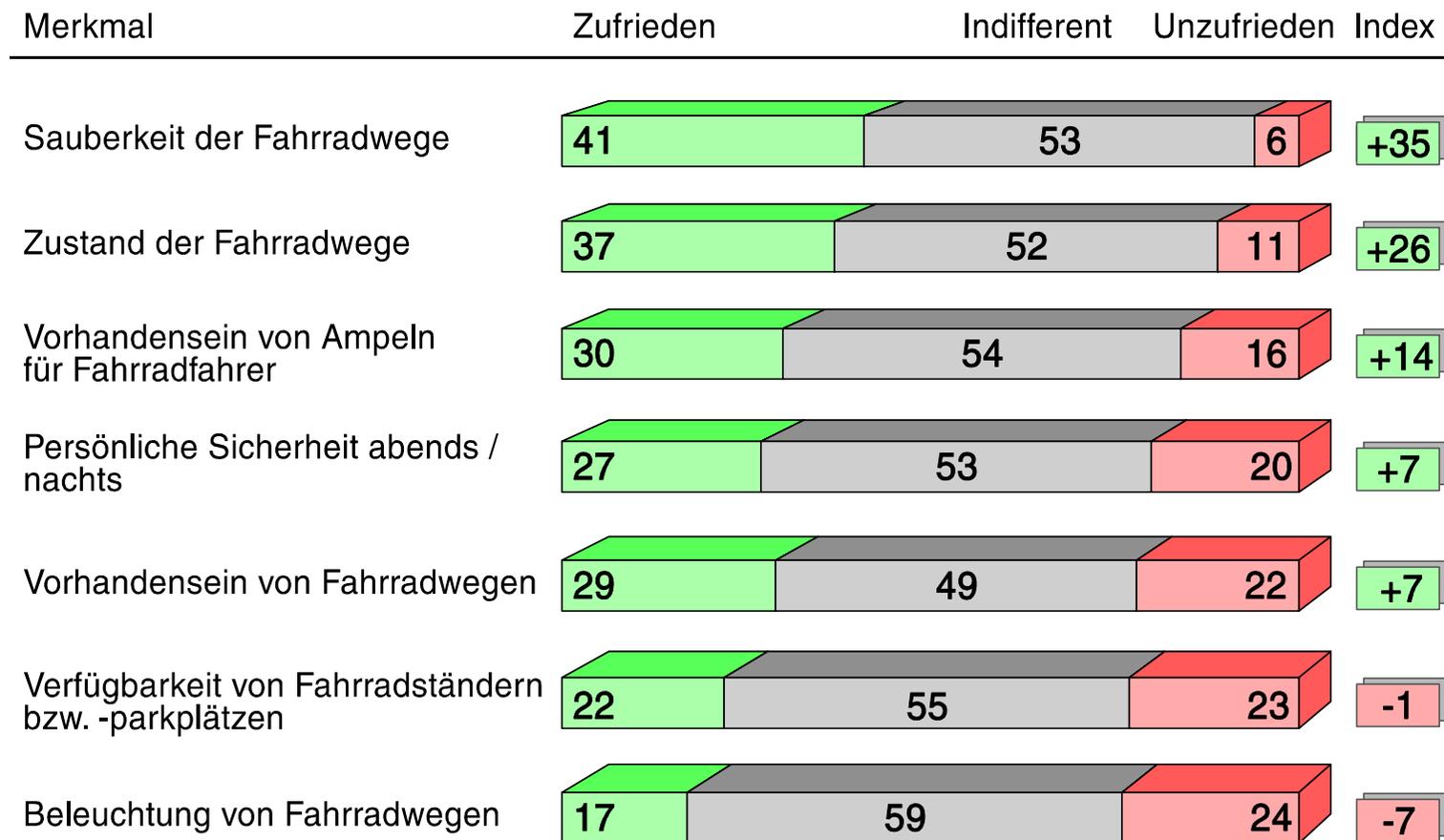


Abb. 3.2 Fahrrad: Merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung (1)

FAHRRAD: MERKMALSGESTÜTZTE BEFRAGUNG



- Wien 2008 -

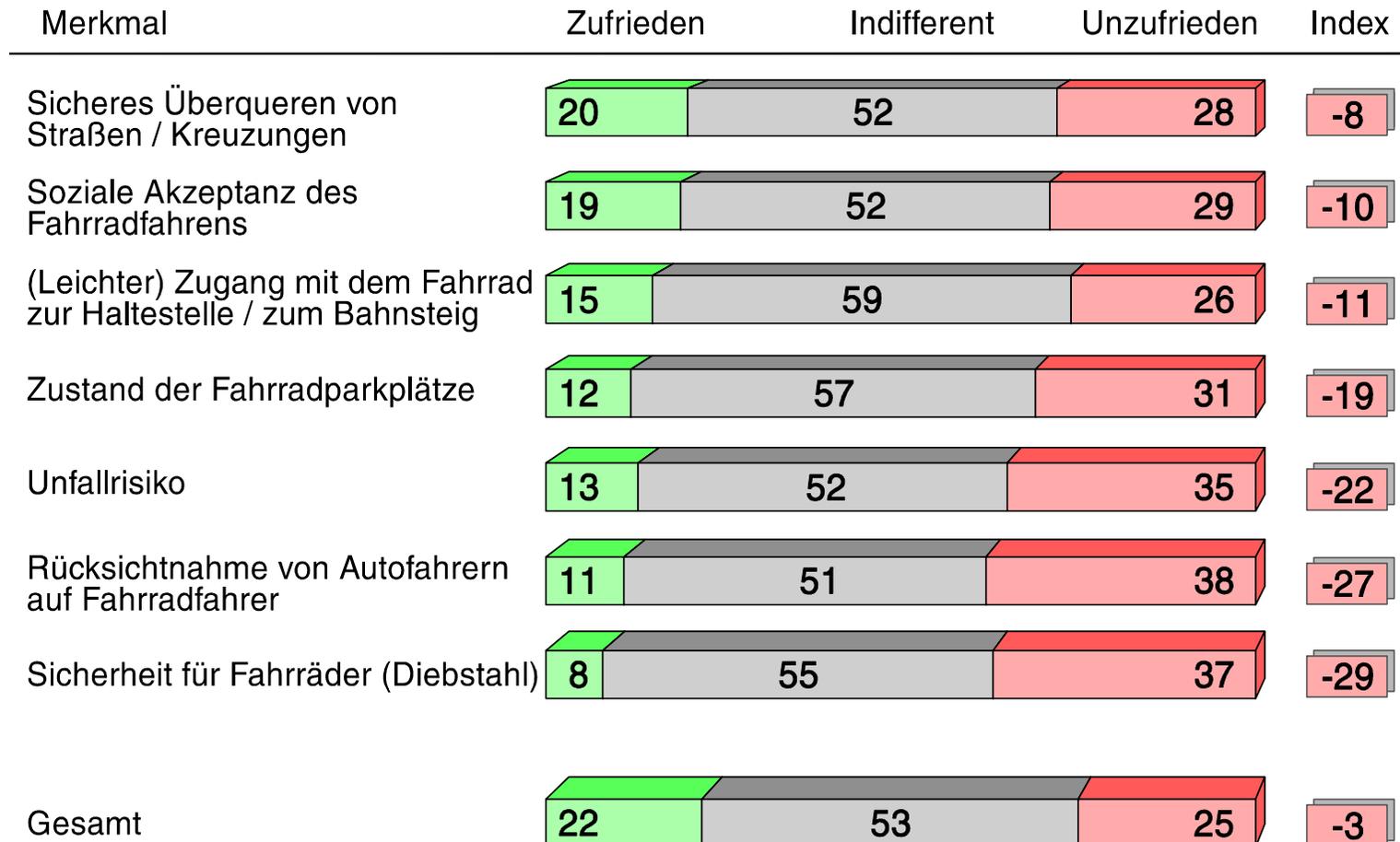


Abb. 3.3 Fahrrad: Merkmalsgestützte Zufriedenheitsbefragung (2)

Anhang 4

Übersichtsportfolios „Bindung“ und „Potentiale“ mit Legende 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 4

Abb. 4.1 Legende Portfolios

Abb. 4.2 Portfolio „Bindung“ (Schema)

Abb. 4.3 Portfolio „Bindung“ 2008

Abb. 4.4 Portfolio „Potentiale“ (Schema)

Abb. 4.5 Portfolio „Potentiale“ 2008



LEGENDE PORTFOLIOS

- Merkmale für Fahrrad / Wien 2008 -

- 1 Vorhandensein von Fahrradwegen
- 2 Zustand der Fahrradwege
- 3 Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen
- 4 Zustand der Fahrradparkplätze
- 5 (Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig
- 6 Sauberkeit der Fahrradwege
- 7 Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer
- 8 Beleuchtung von Fahrradwegen
- 9 Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)
- 10 Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens
- 11 Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer
- 12 Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen
- 13 Unfallrisiko
- 14 Persönliche Sicherheit abends / nachts

Abb. 4.1 *Legende Portfolios*



BINDUNG

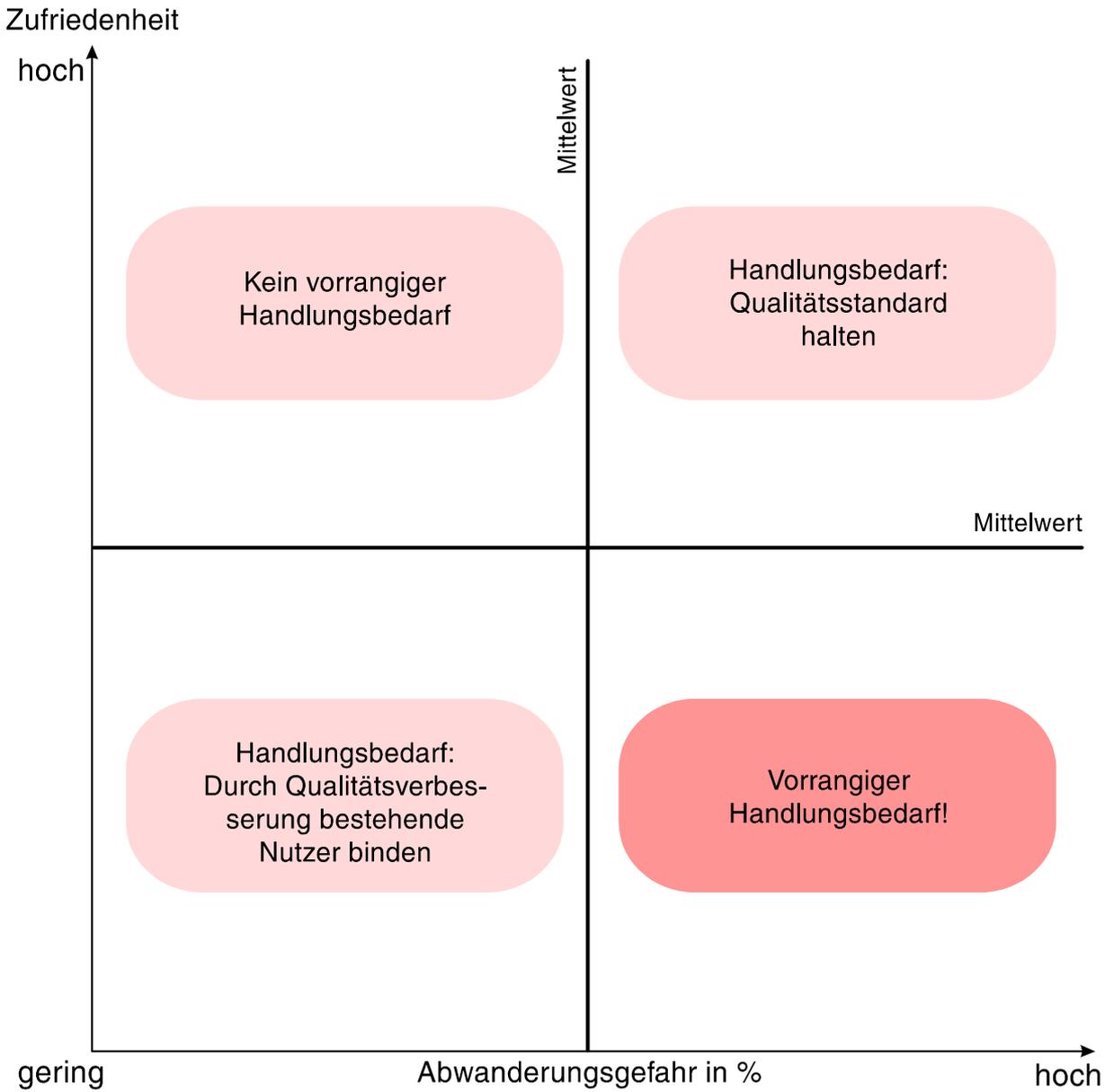


Abb. 4.2 Portfolio „Bindung“ (Schema)



FAHRRAD: BINDUNG

- Wien 2008 -

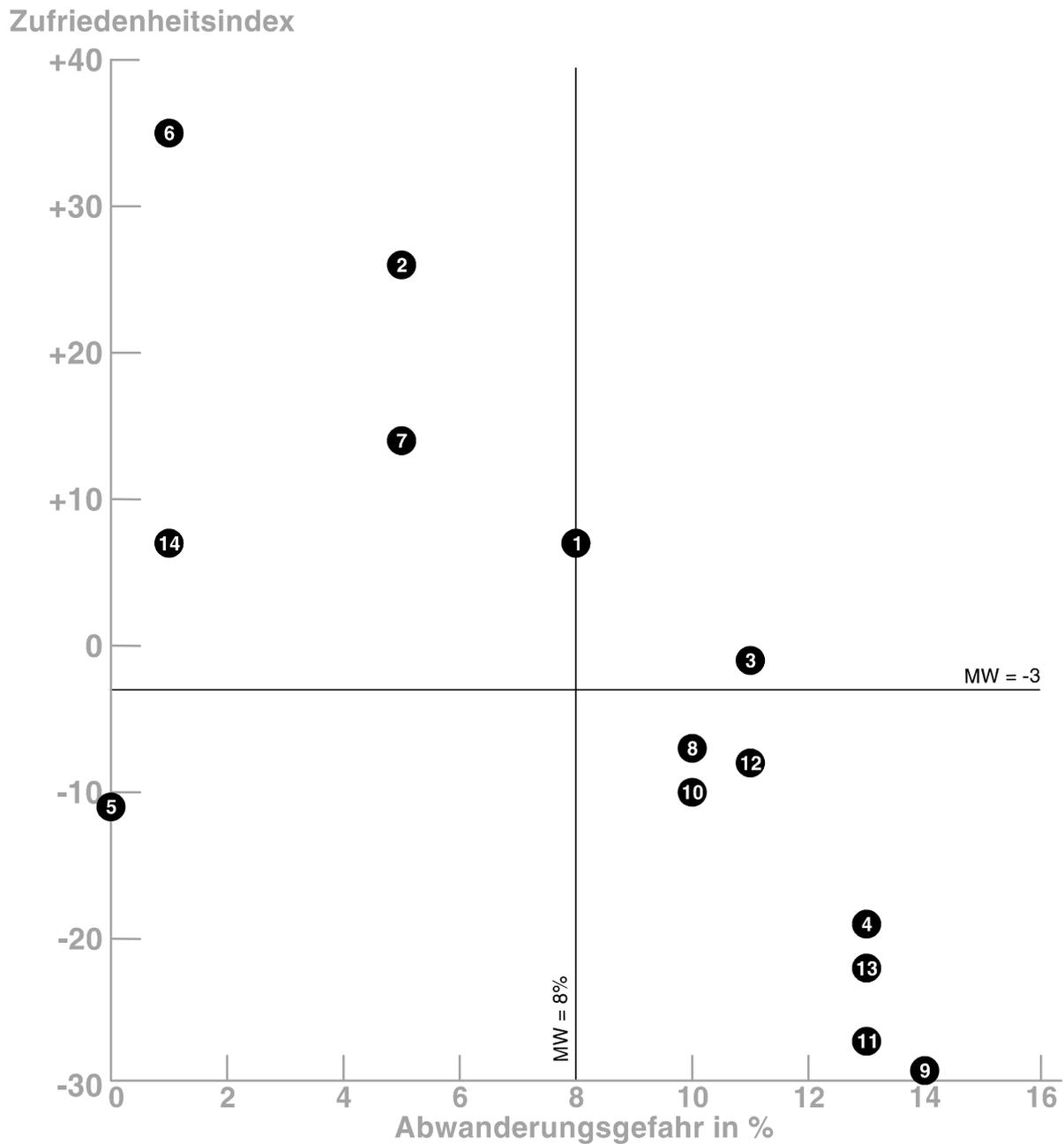


Abb. 4.3 Portfolio „Bindung“ 2008



POTENTIALE

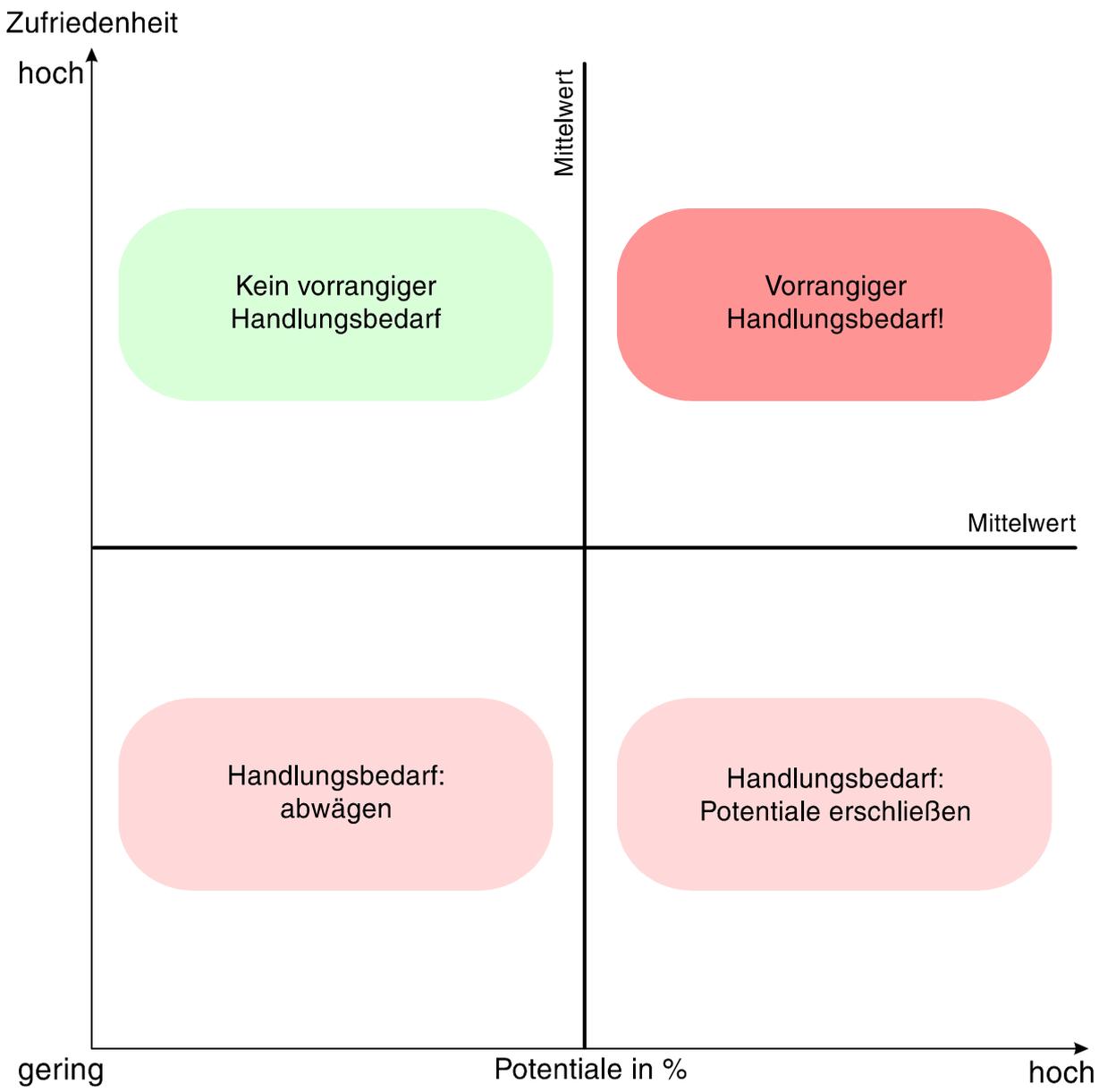


Abb. 4.4 Portfolio „Potentiale“ (Schema)



FAHRRAD: POTENTIALE

- Wien 2008 -

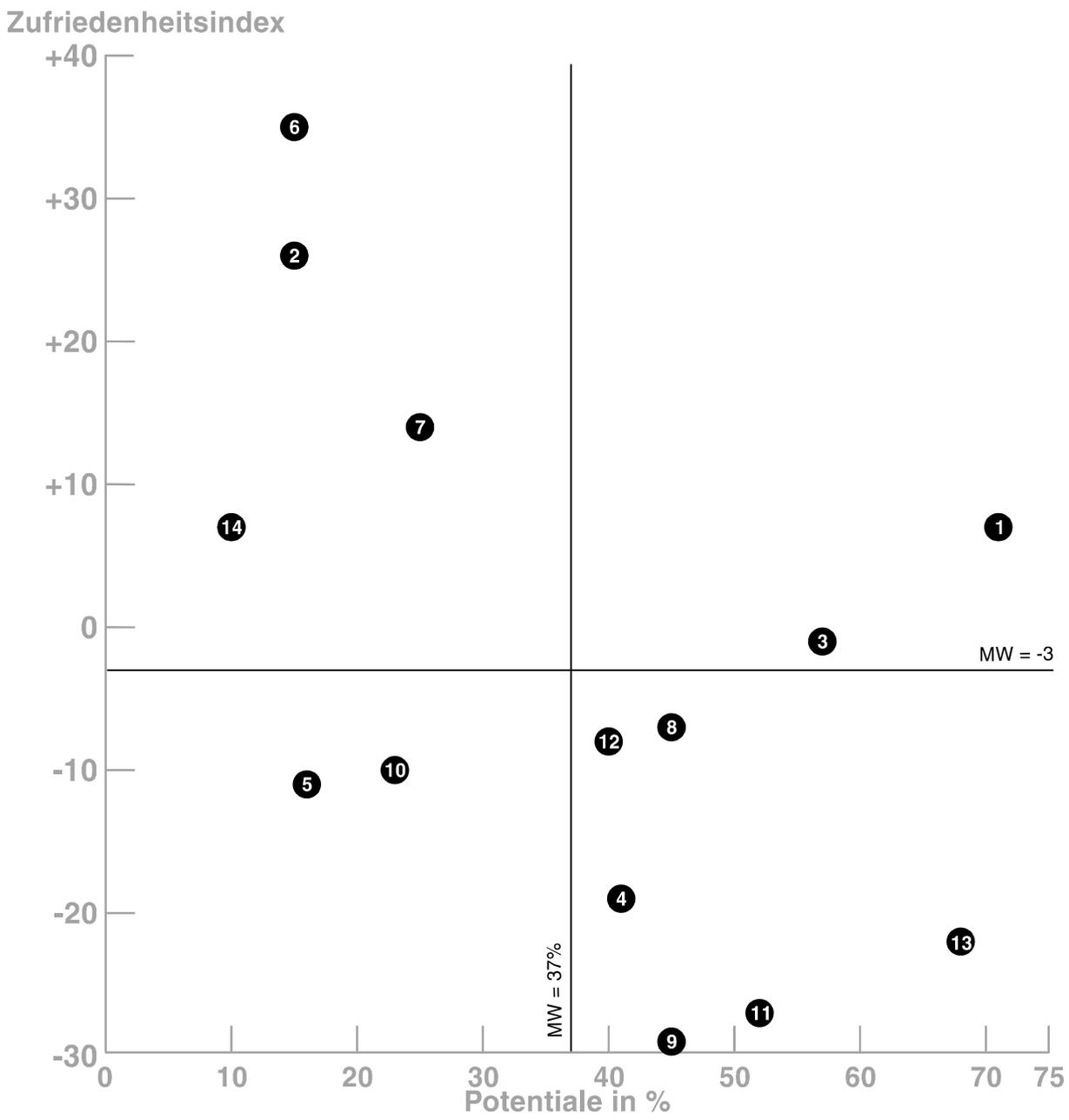


Abb. 4.5 Portfolio „Potentiale“ 2008

Anhang 5

Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 5

Abb. 5.1 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)

Abb. 5.2 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008

PORTFOLIO ERWARTUNGEN & ERFAHRUNGEN

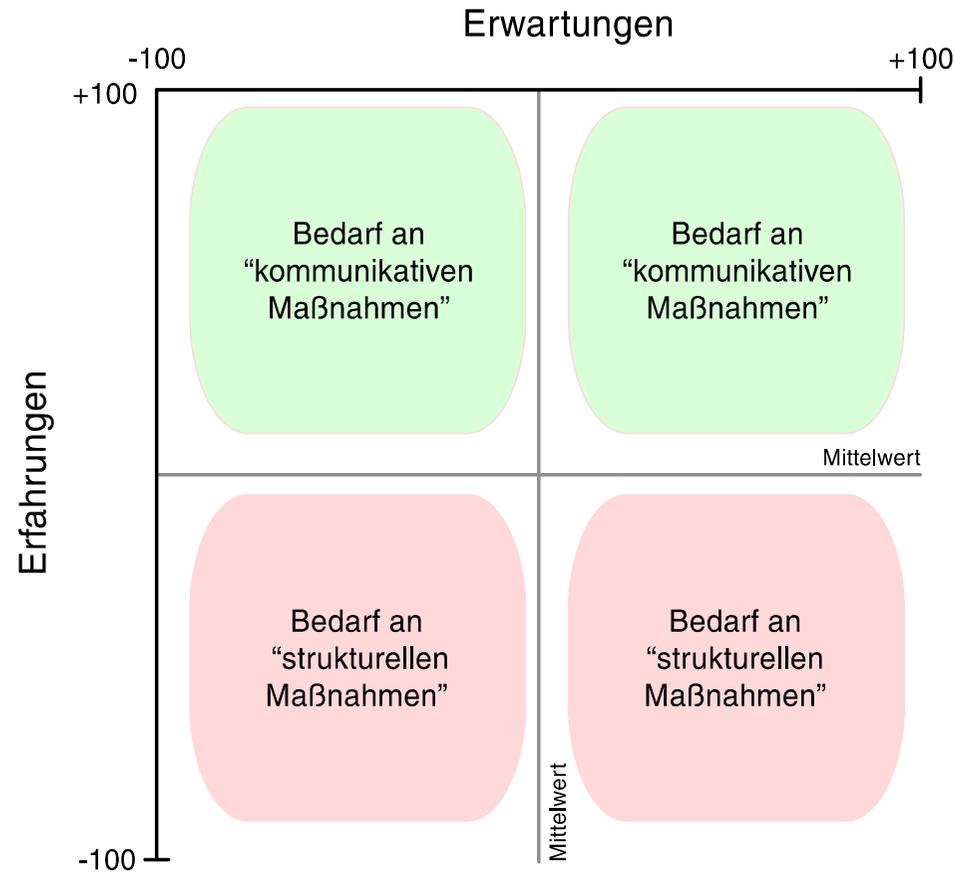


Abb. 5.1 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ (Schema)

FAHRRAD: ERWARTUNGEN & ERFAHRUNGEN



- Wien 2008 -

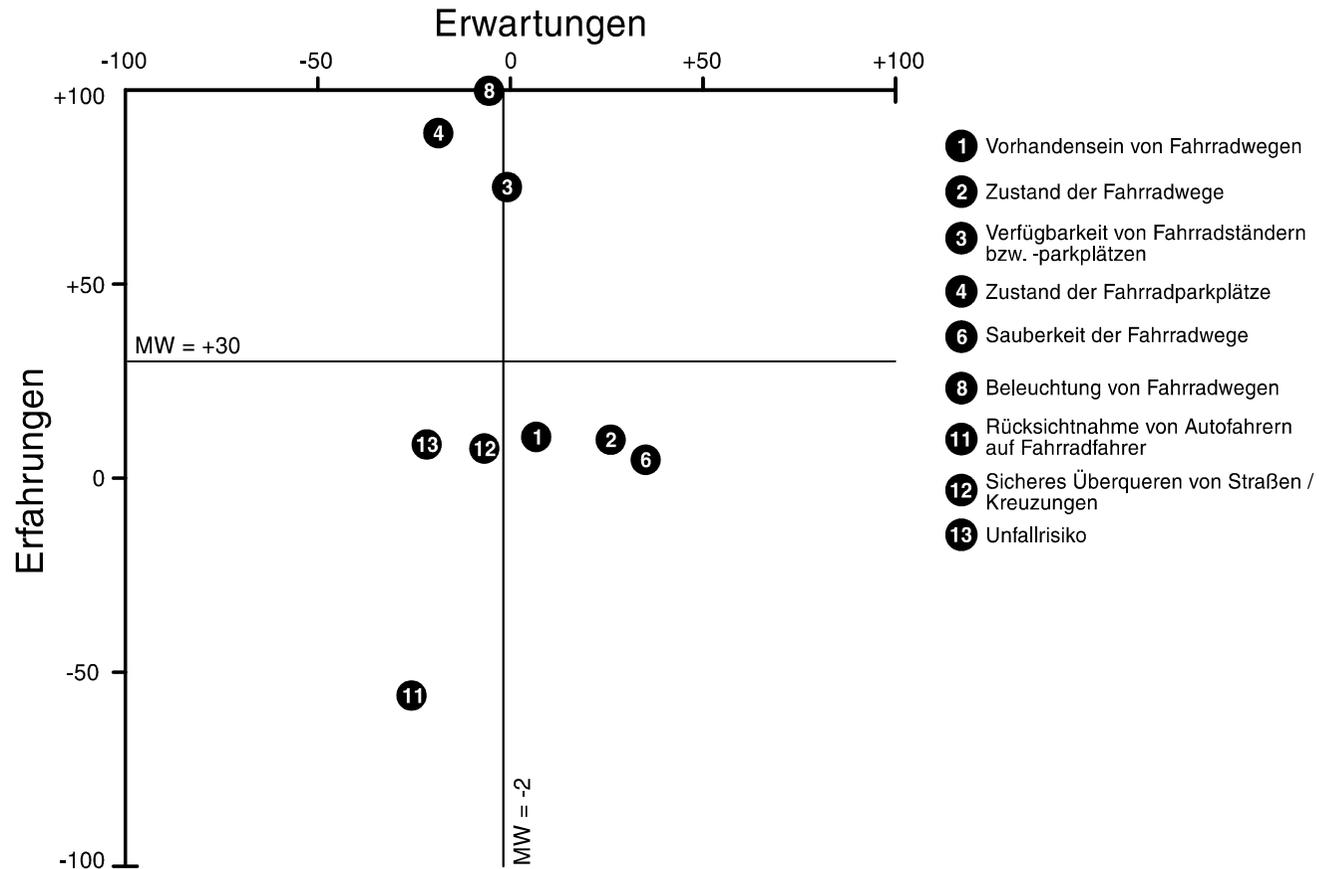


Abb. 5.2 Portfolio „Erwartungen & Erfahrungen“ 2008

Anhang 6

Klassifikation der Merkmale 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 6

Abb. 6.1 Gruppenbezeichnungen

Abb. 6.2 Klassifikation (Schema)

Abb. 6.3 Klassifikation der Merkmale



GRUPPENBEZEICHNUNGEN

Bestätigung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Überraschung	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
Enttäuschung	- Überdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Frustration	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
Grundanspruch	- Überdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -
Resignation	- Unterdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -

Abb. 6.1 Gruppenbezeichnungen

KLASSIFIKATION

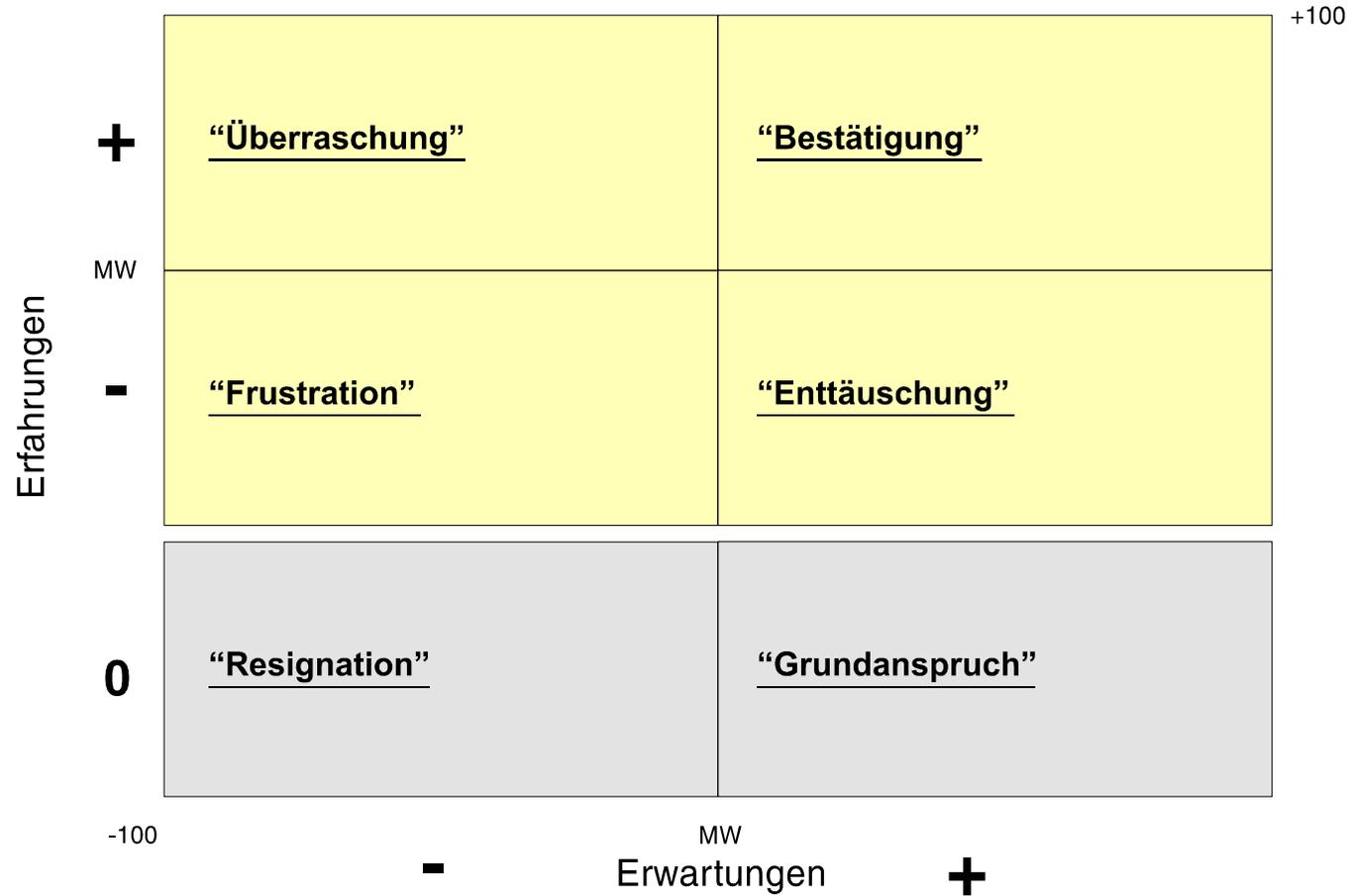


Abb. 6.2 Klassifikation (Schema)



FAHRRAD: KLASSIFIKATION

- Wien 2008 -

Erfahrungen	+	<p><u>“Überraschung”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleuchtung von Fahrradwegen • Zustand der Fahrradparkplätze 	<p><u>“Bestätigung”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen 	+100
	-	<p><u>“Frustration”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen • Unfallrisiko • Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer 	<p><u>“Enttäuschung”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sauberkeit der Fahrradwege • Zustand der Fahrradwege • Vorhandensein von Fahrradwegen 	
	0	<p><u>“Resignation”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • (Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig • Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl) • Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens 	<p><u>“Grundanspruch”</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer • Persönliche Sicherheit abends / nachts 	
	-100	-	MW Erwartungen	+

Abb. 6.3 Klassifikation der Merkmale

Anhang 7

Portfolios der sechs „Klassifikationsgruppen“ für die Merkmale 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 7

- Abb. 7.1 Portfolio „Bestätigung“ (Schema)
- Abb. 7.2 Portfolio „Bestätigung“ 2008
- Abb. 7.3 Portfolio „Überraschung“ (Schema)
- Abb. 7.4 Portfolio „Überraschung“ 2008
- Abb. 7.5 Portfolio „Enttäuschung“ (Schema)
- Abb. 7.6 Portfolio „Enttäuschung“ 2008
- Abb. 7.7 Portfolio „Frustration“ (Schema)
- Abb. 7.8 Portfolio „Frustration“ 2008
- Abb. 7.9 Portfolio „Grundanspruch“ (Schema)
- Abb. 7.10 Portfolio „Grundanspruch“ 2008
- Abb. 7.11 Portfolio „Resignation“ (Schema)
- Abb. 7.12 Portfolio „Resignation“ 2008



"BESTÄTIGUNG"

- Überdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -

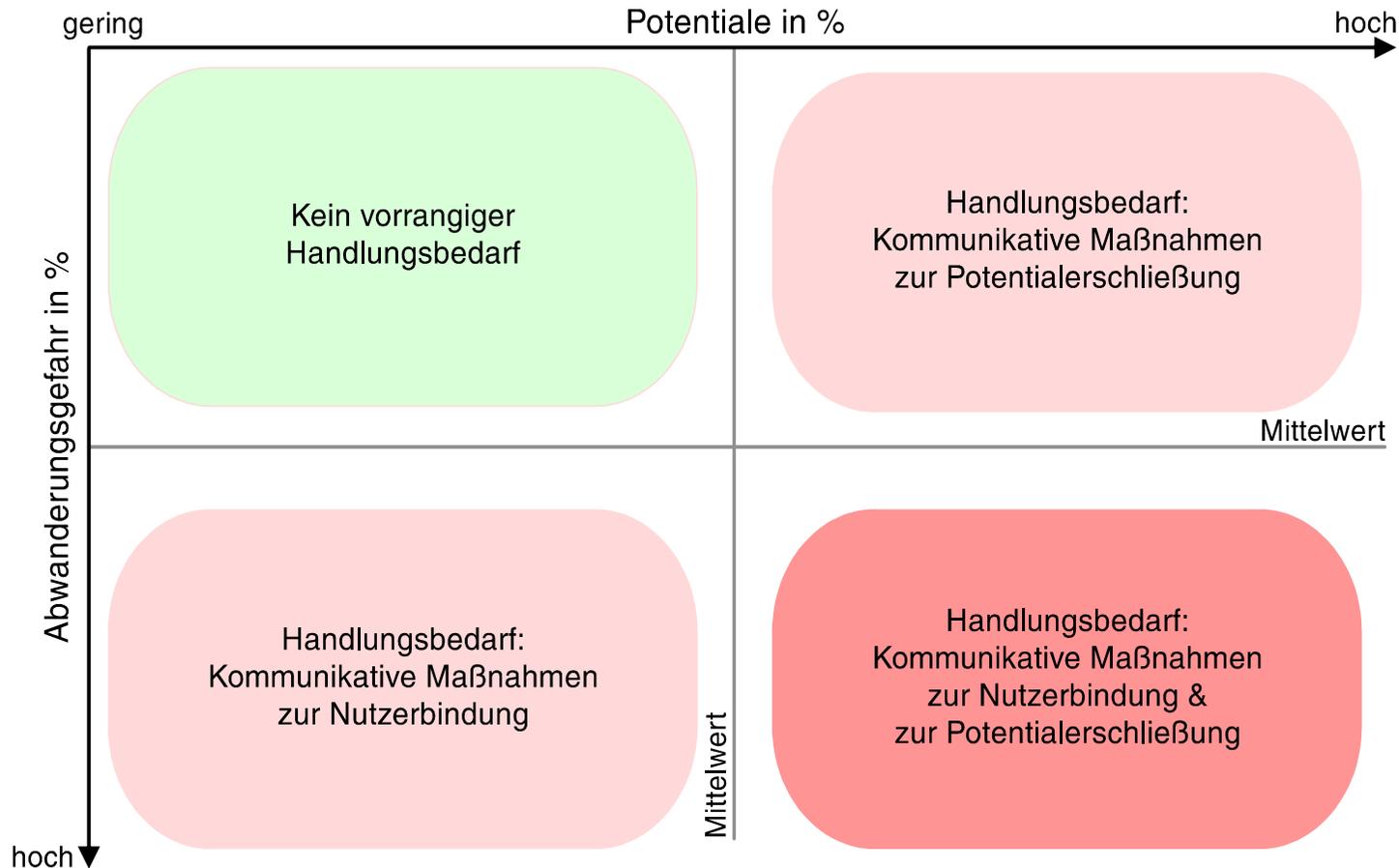


Abb. 7.1 Portfolio „Bestätigung“ (Schema)



"BESTÄTIGUNG"

- Überdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
 - Wien 2008; Fahrrad -

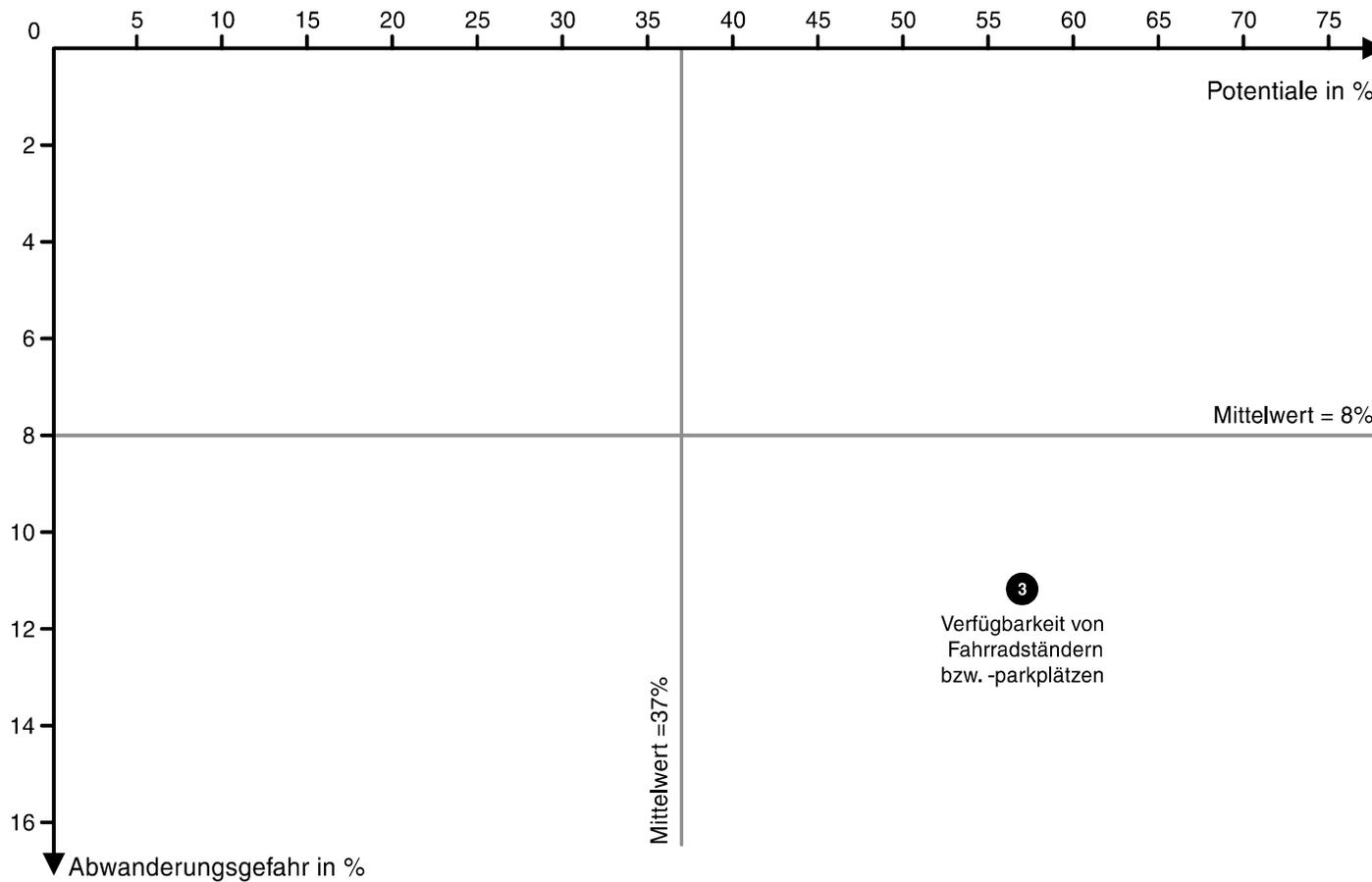


Abb. 7.2 Portfolio „Bestätigung“ 2008

“ÜBERRASCHUNG”



- Unterdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -

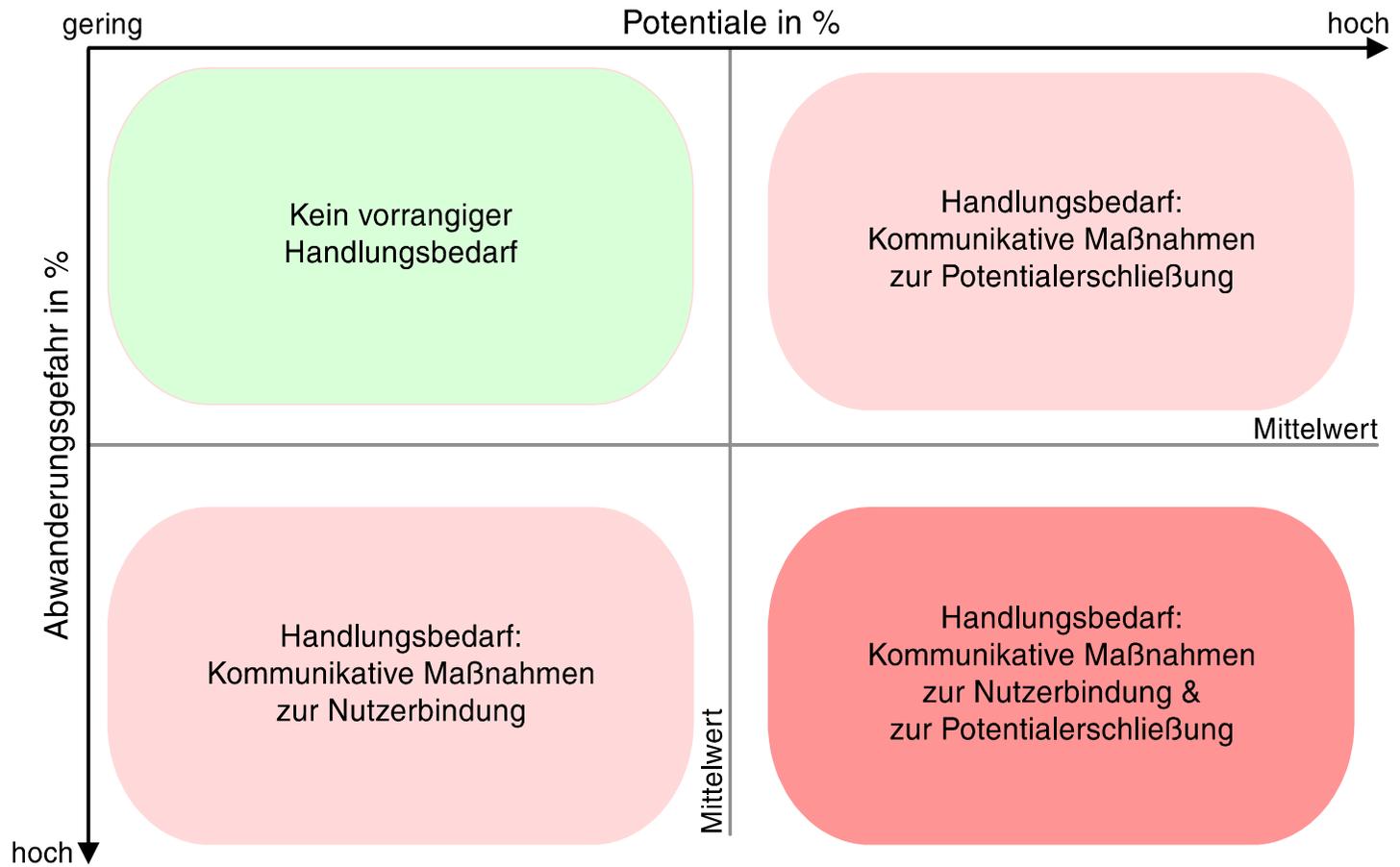


Abb. 7.3 Portfolio „Überraschung“ (Schema)



“ÜBERRASCHUNG”

- Unterdurchschnittliche Erwartungen & überdurchschnittliche Erfahrungen -
 - Wien 2008; Fahrrad -

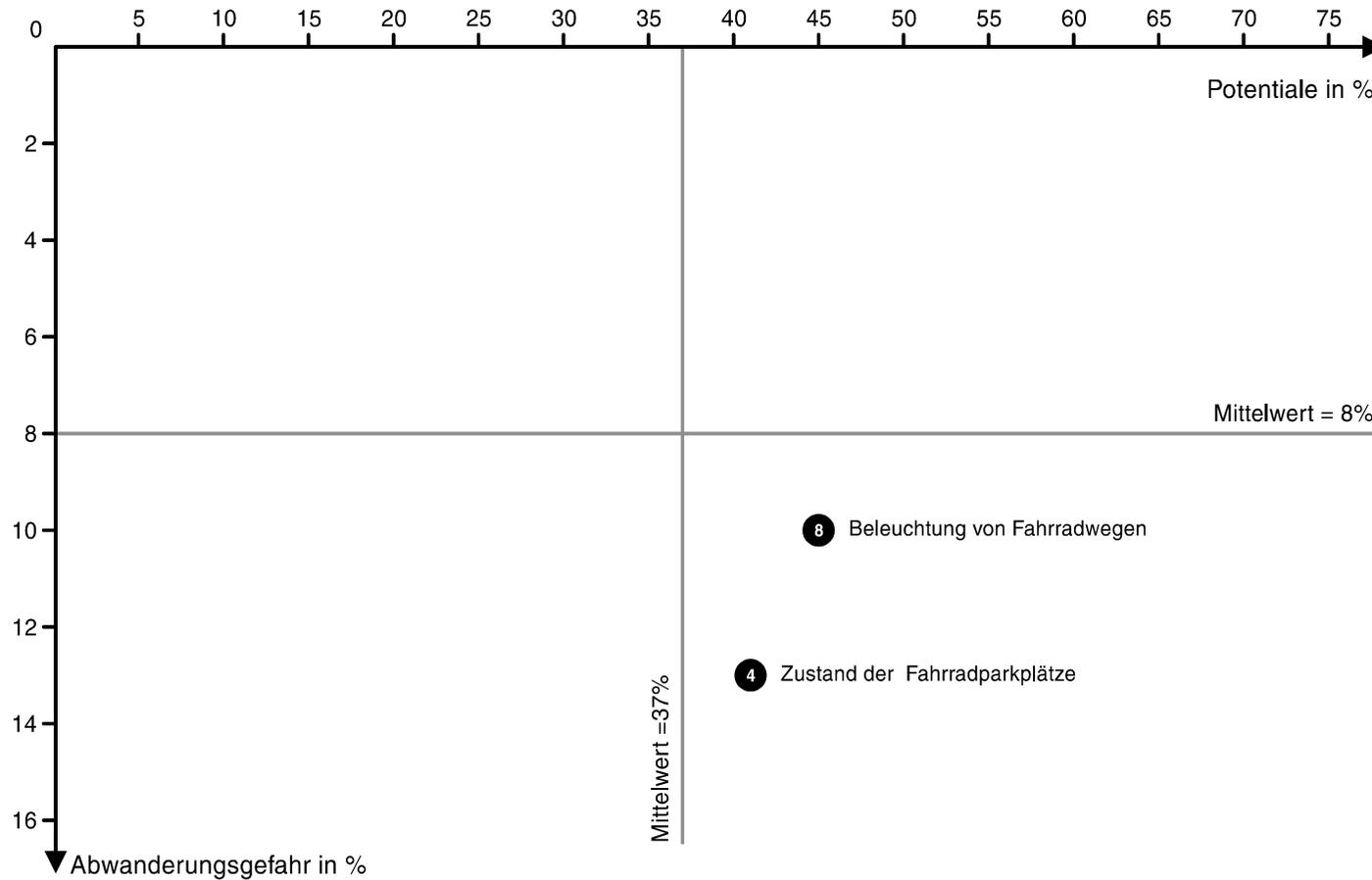


Abb. 7.4 Portfolio „Überraschung“ 2008



“ENTTÄUSCHUNG”

- Überdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -

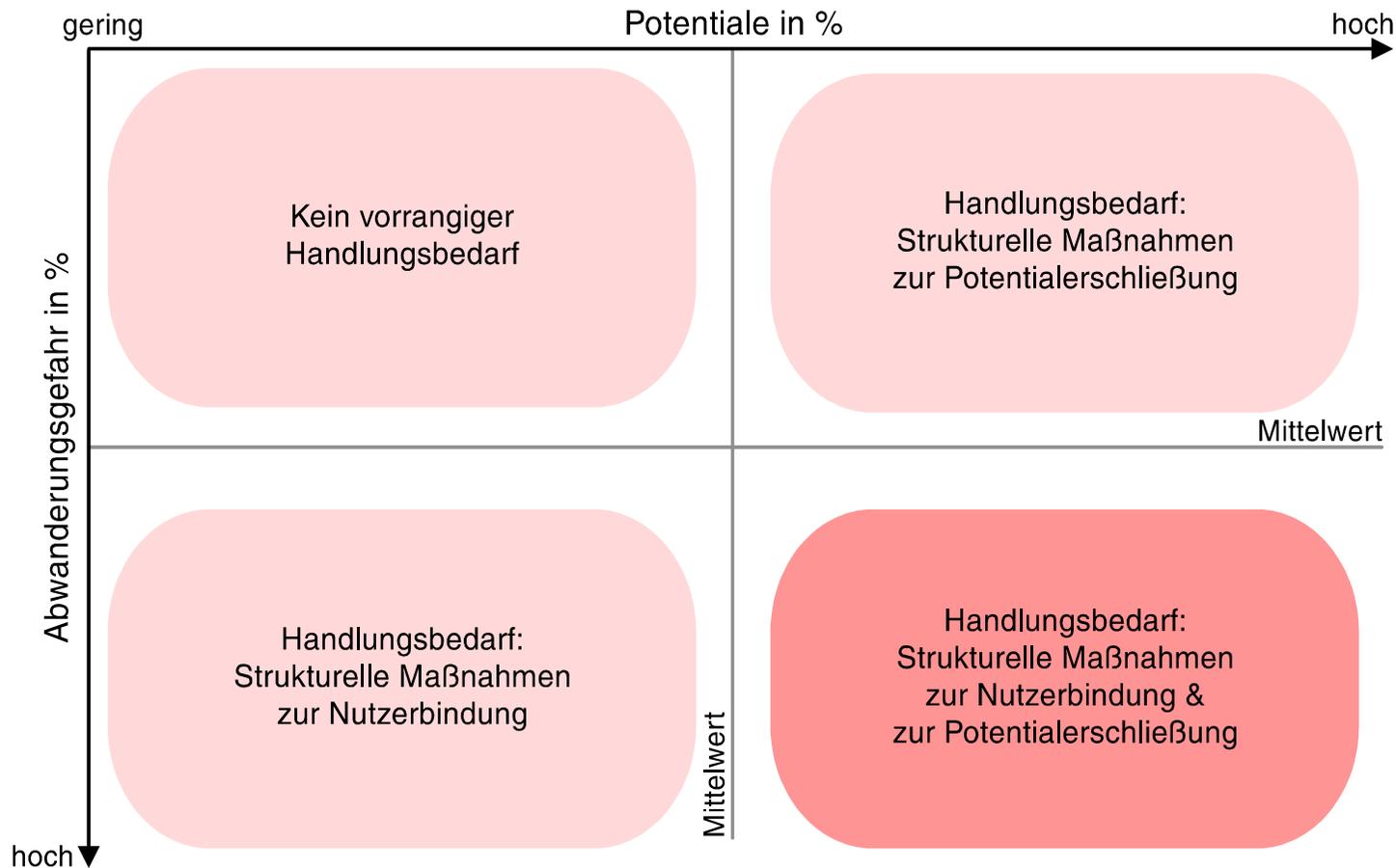


Abb. 7.5 Portfolio „Enttäuschung“ (Schema)



“ENTTÄUSCHUNG”

- Überdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
 - Wien 2008; Fahrrad -

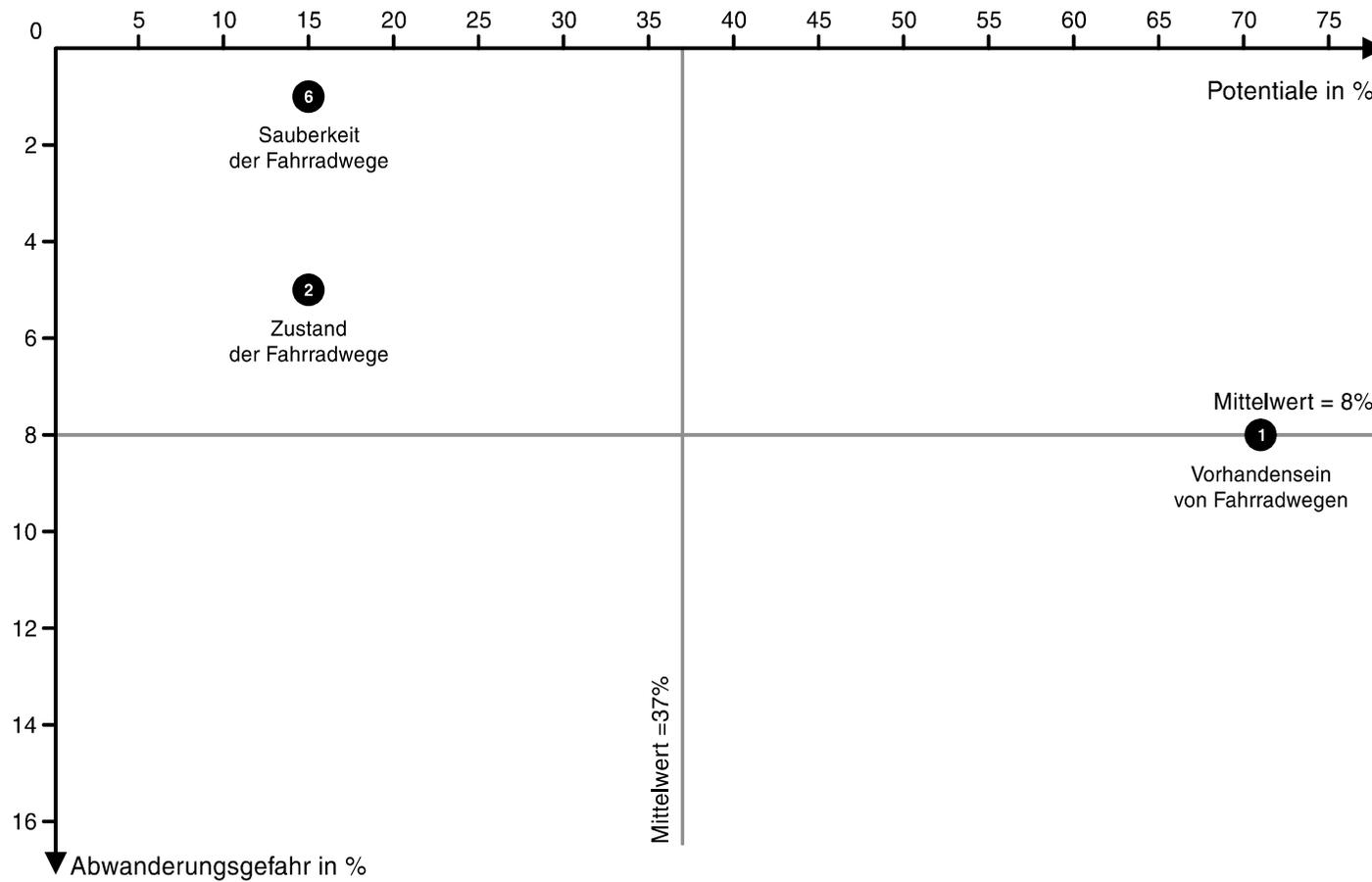


Abb. 7.6 Portfolio „Enttäuschung“ 2008



“FRUSTRATION”

- Unterdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -

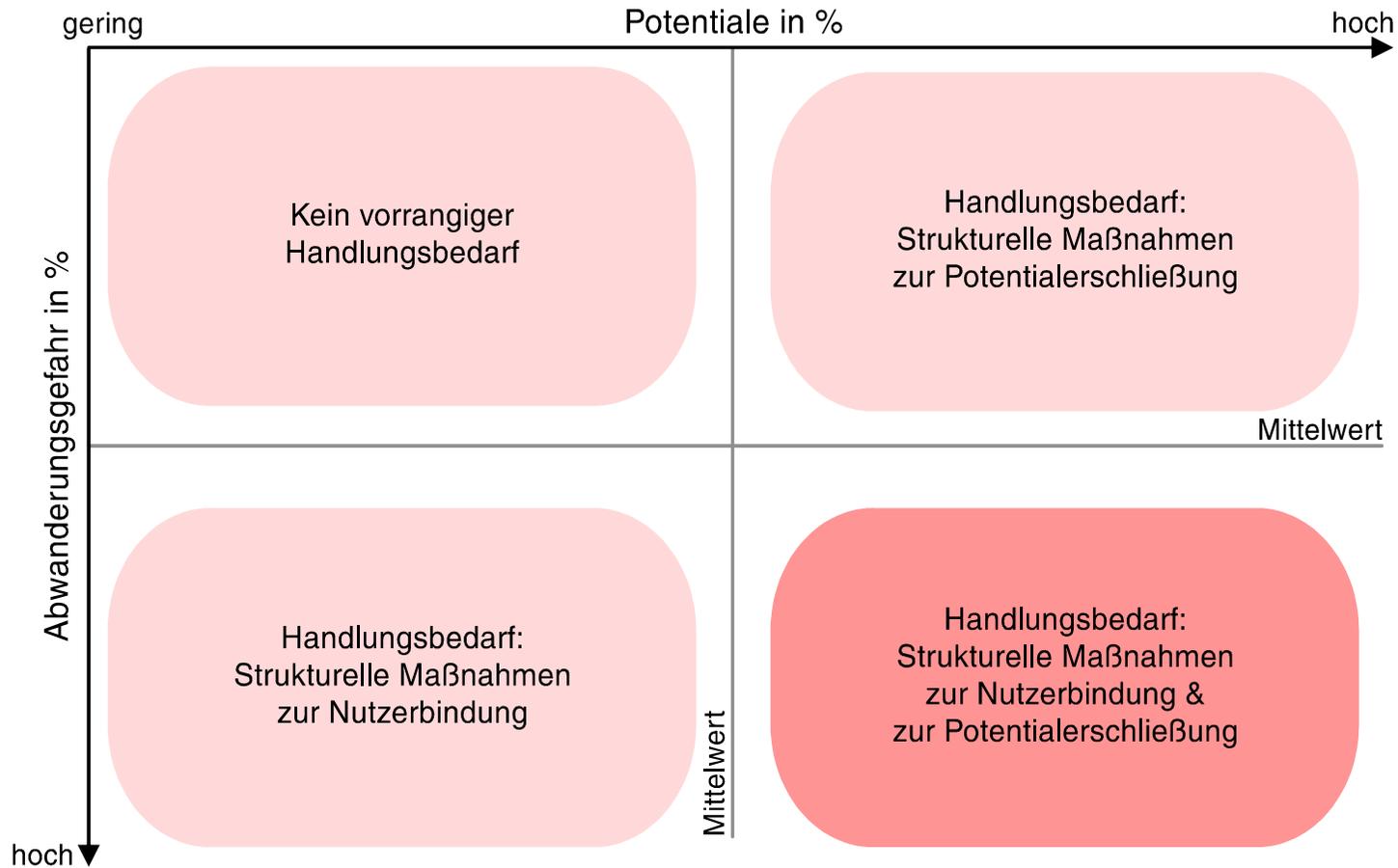


Abb. 7.7 Portfolio „Frustration“ (Schema)



"FRUSTRATION"

- Unterdurchschnittliche Erwartungen & unterdurchschnittliche Erfahrungen -
 - Wien 2008; Fahrrad -

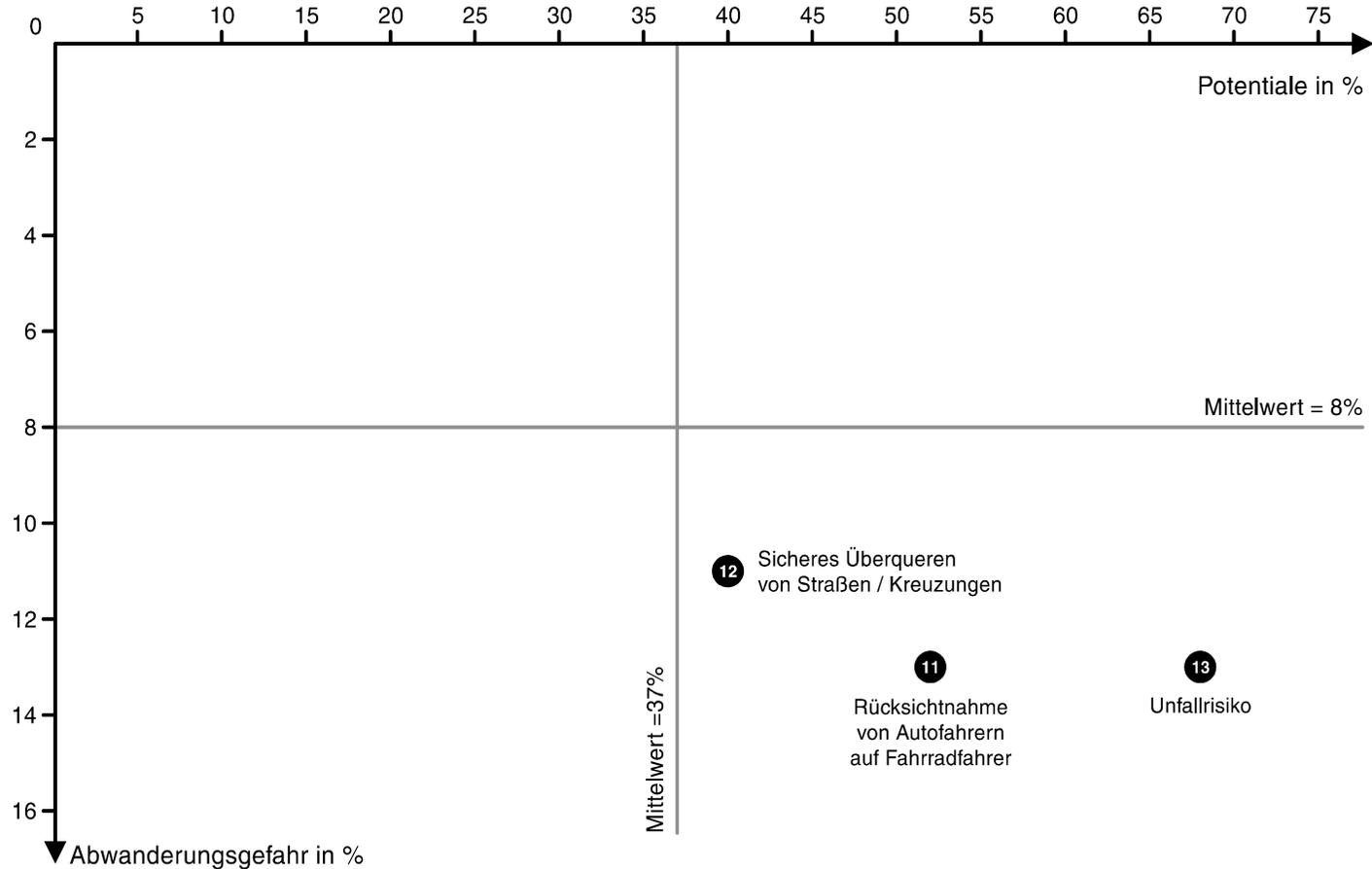


Abb. 7.8 Portfolio „Frustration“ 2008

"GRUNDANSPRUCH"



- Überdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -

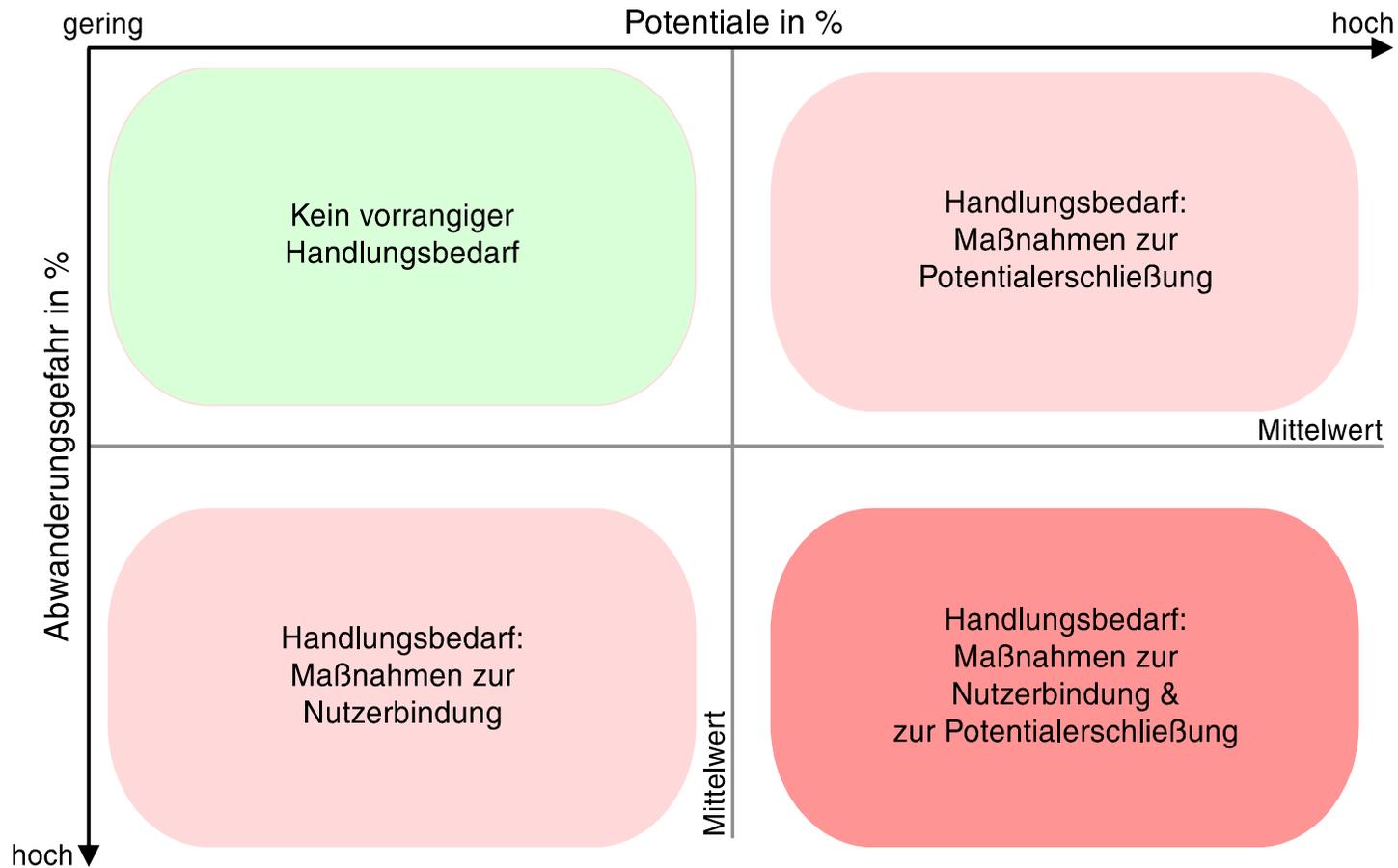


Abb. 7.9 Portfolio „Grundanspruch“ (Schema)



“GRUNDANSPRUCH”

- Überdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -
 - Wien 2008; Fahrrad -

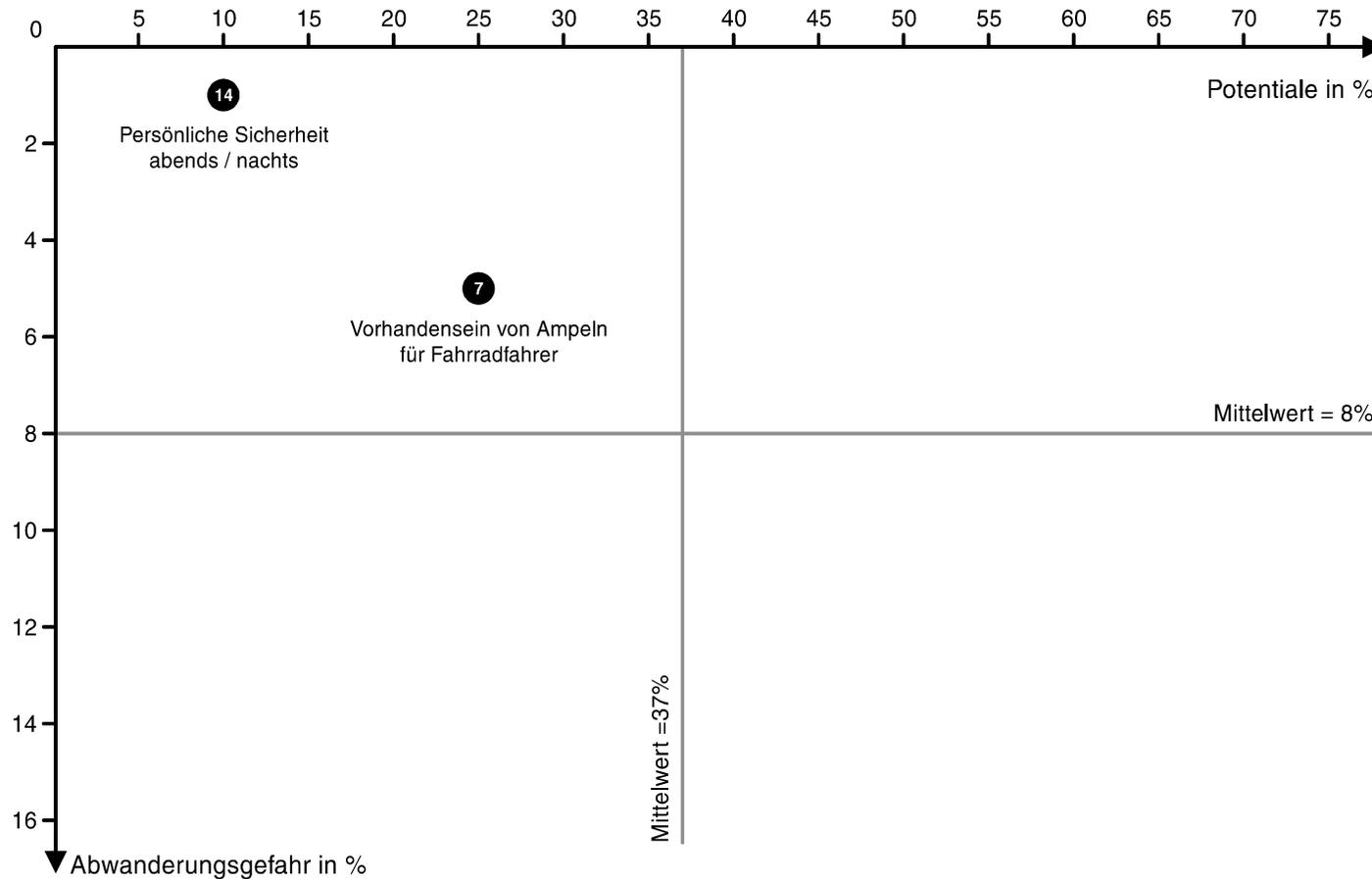


Abb. 7.10 Portfolio „Grundanspruch“ 2008



"RESIGNATION"

- Unterdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -

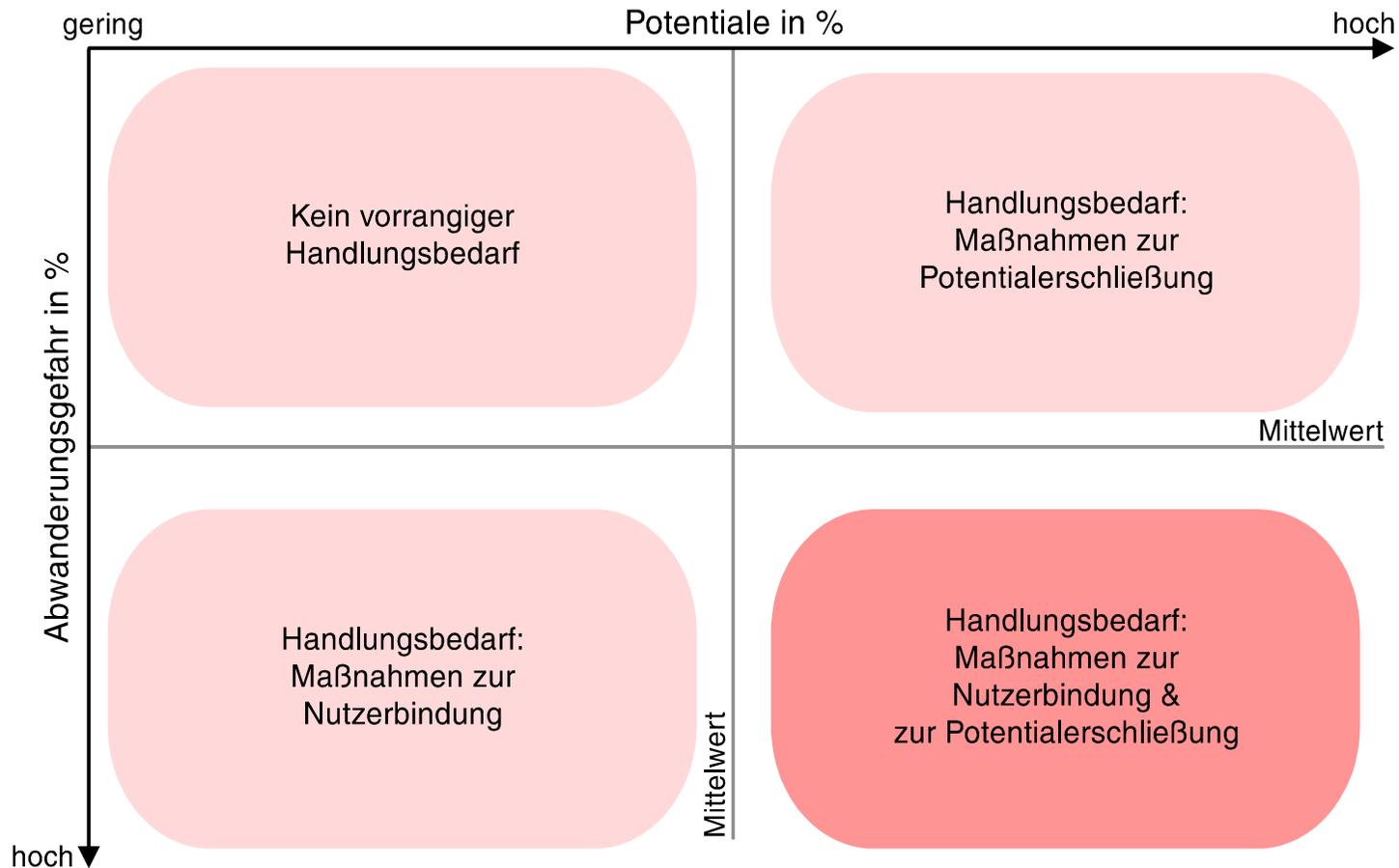


Abb. 7.11 Portfolio „Resignation“ (Schema)



“RESIGNATION”

- Unterdurchschnittliche Erwartungen & kaum bei Erfahrungen genannt -
 - Wien 2008; Fahrrad -

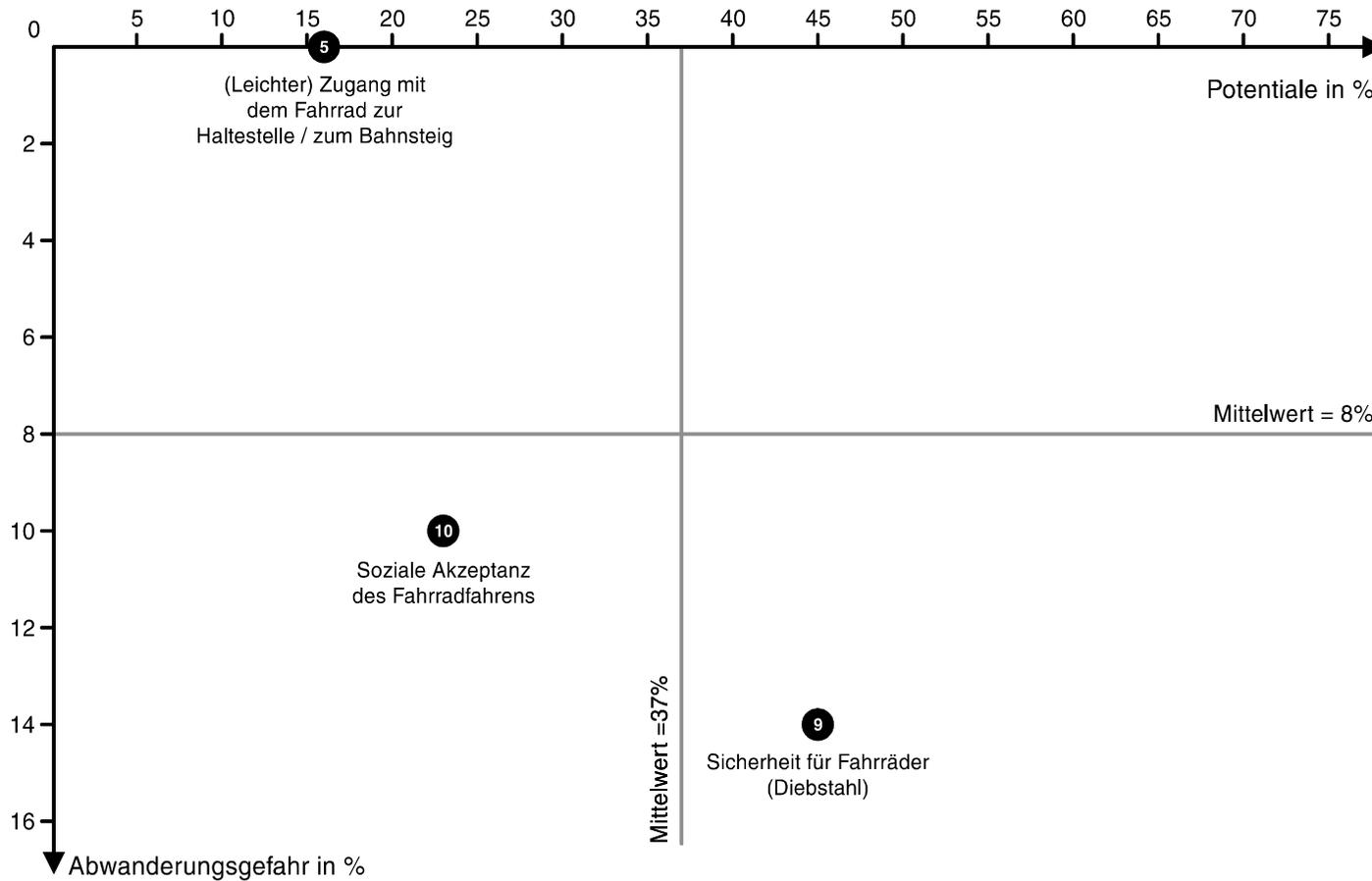


Abb. 7.12 Portfolio „Resignation“ 2008

Anhang 8

Portfolio „Abwanderungsgefahr & Potentiale“ mit Legende 2008

Abbildungsverzeichnis Anhang 8

Abb. 8.1 Legende Portfolios

Abb. 8.2 Portfolio Abwanderungsgefahr & Potentiale



LEGENDE PORTFOLIOS

- Merkmale für Fahrrad / Wien 2008 -

- 1 Vorhandensein von Fahrradwegen
- 2 Zustand der Fahrradwege
- 3 Verfügbarkeit von Fahrradständern bzw. -parkplätzen
- 4 Zustand der Fahrradparkplätze
- 5 (Leichter) Zugang mit dem Fahrrad zur Haltestelle / zum Bahnsteig
- 6 Sauberkeit der Fahrradwege
- 7 Vorhandensein von Ampeln für Fahrradfahrer
- 8 Beleuchtung von Fahrradwegen
- 9 Sicherheit für Fahrräder (Diebstahl)
- 10 Soziale Akzeptanz des Fahrradfahrens
- 11 Rücksichtnahme von Autofahrern auf Fahrradfahrer
- 12 Sicheres Überqueren von Straßen / Kreuzungen
- 13 Unfallrisiko
- 14 Persönliche Sicherheit abends / nachts

Abb. 8.1 *Legende Portfolios*



PORTFOLIO ABWANDERUNGSGEFAHR & POTENTIALE

- Wien 2008; Fahrrad -

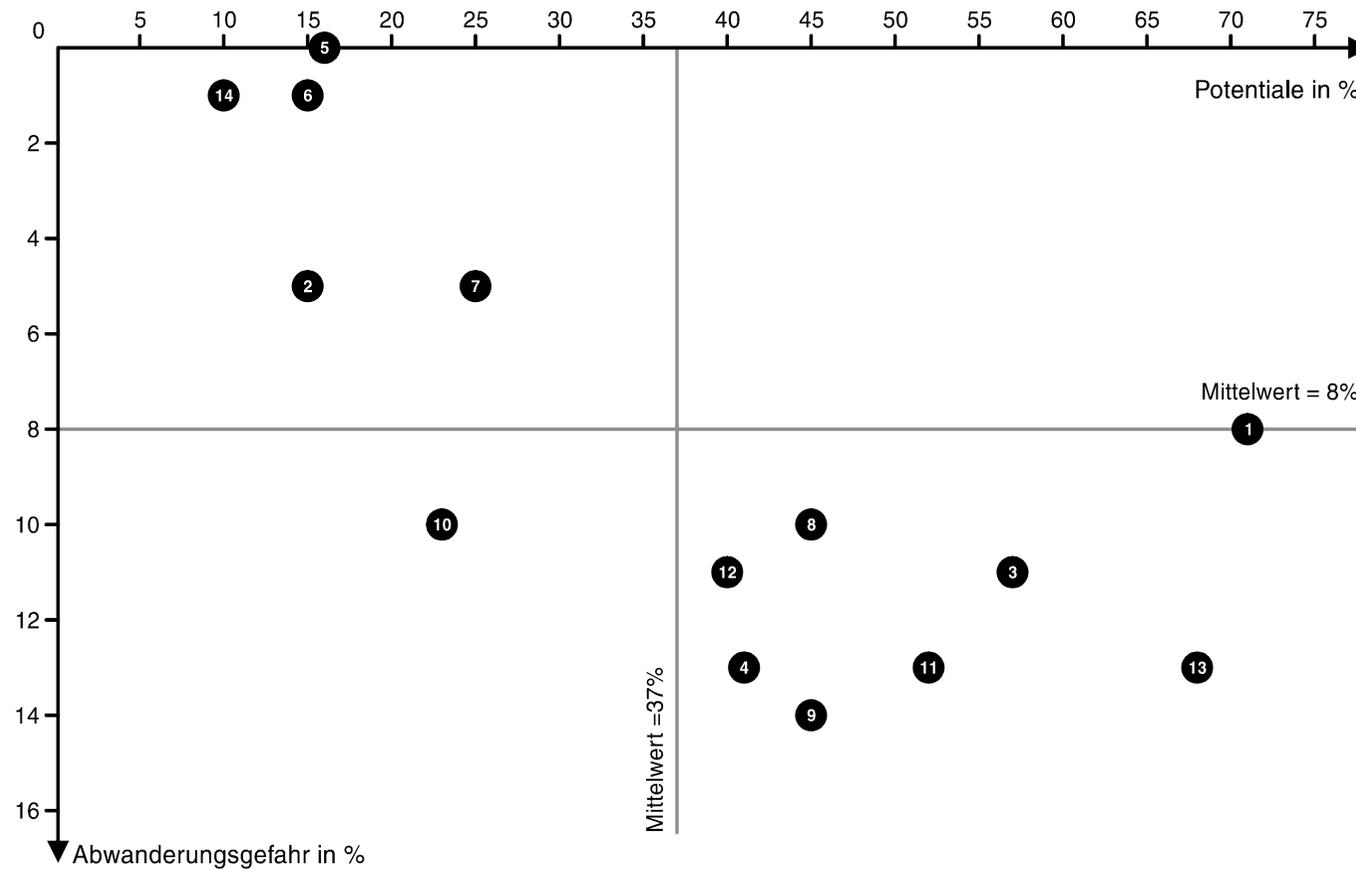


Abb. 8.2 Portfolio Abwanderungsgefahr & Potentiale

Anhang 9

Modellkonzeption der Situationsanalyse

Abbildungsverzeichnis Anhang 9

Abb. 9.1 Situationsansatz (I)

Abb. 9.2 Situationsansatz (II)

Modellkonzeption

Die Ermittlung der Bestimmungsgründe des Mobilitätsverhaltens beschäftigt die einschlägig befassten Entscheider, Planer und Wissenschaftler seit langem. Die außerordentlich rege internationale Diskussion hierzu wurde wesentlich befruchtet durch eine internationale Konferenzreihe, die 1979 – veranstaltet von *Socialdata* – auch in Deutschland tagte.¹⁰ Dabei haben sich unterschiedliche Modell-„Philosophien“ entwickelt.

Viele Modelle zur Vorausschätzung des Verkehrsverhaltens gehen von einem empirisch gemessenen Verhaltensbild aus, bestimmen die jeweiligen Rahmenbedingungen, stellen einen (statistischen) Zusammenhang zwischen Rahmenbedingungen und Verhalten her und versuchen hieraus abzuleiten, welches Verhalten bei geänderten Rahmenbedingungen zu erwarten ist. Die Frage der subjektiven Handlungsspielräume bleibt dabei entweder unberücksichtigt oder wird durch schlichte Annahmen („erfahrungsgestützte Beurteilung“) ersetzt:

Solche Modelle prognostizieren in aller Regel nur Status quo-Verhalten unter geänderten Rahmenbedingungen.

Für Entscheider mit dem Willen, auch gestaltend einzugreifen, kann diese Situation nicht befriedigen. Sie müssten wissen,

- ◆ in welchem Umfang bestehendes Verhalten durch Maßnahmen (nicht) veränderbar ist,
- ◆ welche Maßnahmen welche vermutliche Wirkung (nicht) erzielen, und
- ◆ wie solche Maßnahmen über den unmittelbaren Bereich des Verhaltens hinausgehend in einem eher politischen Sinne zu bewerten sind.

Antwort auf diese drei Fragenkomplexe bietet der sog. „Situationsansatz“, eine Modellkonzeption, die von *Socialdata* speziell für diese Fragestellungen entwickelt wurde.¹¹

¹⁰ vgl. hierzu: Stopher, P.R., Meyburg, A.H., Brög, W. (Hrsg.): *New Horizons in Travel-Behavior Research*, Lexington 1981.

¹¹ Der „Situationsansatz“ wurde 1981 – als bisher einzige deutsche Arbeit – vom Transportation Research Board (TRB) der National Academy of Sciences der USA mit dem D. Grant Mickle Award ausgezeichnet.

Der Situationsansatz leistet alles, was man heute von einem sog. „Individual-Verhaltens-Modell“ erwartet, hat aber darüber hinaus – im Gegensatz zu anderen Versionen dieser Modell-Familie – einige besondere Vorzüge, z. B.:

- ◆ Der konsequente Bezug auf tatsächlich realisiertes Verhalten (hierdurch ist es möglich, Modell-Ergebnisse jederzeit auf das Gesamt-Verhalten hochzurechnen).
- ◆ Die Erfassung aller verhaltensbestimmenden Faktoren (dadurch wird es möglich, auch zu einem späteren Zeitpunkt die etwaige Wirkung von Maßnahmen abzuschätzen, die nicht Gegenstand des ursprünglichen Projekts waren).
- ◆ Die Erfassung aller „objektiven“ und subjektiven Einflussfaktoren (hierdurch wird es möglich, bei der Verkehrsmittelwahl den Anteil des „erzwungenen / notwendigen“ Pkw-Verkehrs zu bestimmen und den Einflussbereich für sog. „soft policies“ abzuschätzen).
- ◆ Die Zusammenfassung aller Einflussfaktoren in einer einzigen Modellstruktur (hierdurch wird es möglich, den Einfluss auch beliebig kombinierter – und einander neutralisierender oder verstärkender – Maßnahmenfelder abzuschätzen).
- ◆ Der strikte Bezug zur Handlungseinheit Familie / Haushalt. Hierdurch – und nur hierdurch – wird es möglich, den Einfluss anderer Familienmitglieder auf das jeweilige Verhalten zu bestimmen, vor allem aber Richtung und Ausmaß etwaiger Sekundär-Reaktionen abzuschätzen (z. B. berufstätiger Pkw-Fahrer steigt um auf ÖPNV, Familienmitglieder nutzen das freigewordene Auto und fahren nicht mehr Fahrrad).

Der Situationsansatz geht – vereinfacht – davon aus, dass den einzelnen Individuen durch ihre Umwelt bestimmte Handlungsspielräume („objektive“ Situationen) gesetzt werden. Diese Handlungsspielräume werden bestimmt durch:

- ◆ Das materielle Angebot an Verkehrsinfrastrukturen bzw. Verkehrsmitteln,
- ◆ die aus der Soziodemographie ableitbaren Zwänge und Freiräume des Individuums und seines Haushalts,
- ◆ die gesellschaftlichen Werte, Normen, Meinungen gegenüber den für das Verkehrsverhalten relevanten Bereichen.

Jedes Individuum erlebt diese „objektiven“ Situationen spezifisch („subjektiver Filter“); es entstehen individuell unterschiedliche subjektive Situationen (konstituiert aus Variablen aller drei genannten Bereiche). Diese subjektiven Situationen unterscheiden sich von den objektiven durch nicht vollständige oder – bewusst oder unbewusst – verzerrte Wahrnehmung; der Grad der Abweichung hängt von der individuellen Person und ihrem jeweils spezifischen Erfahrungshintergrund ab. In diesen subjektiven Situationen werden individuelle Entscheidungen getroffen; handlungsrelevant sind also individuelle Entscheidungen in subjektiven Situationen.

Neben dem Einbezug individueller (Verhaltens-) Situationen als determinierende Faktoren individueller Handlungsspielräume basiert dieser Ansatz auch auf der Einsicht, dass individuelle (Verhaltens-) Entscheidungen einer eigenen, subjektiven Logik folgen, die vielfach nicht in Einklang steht mit einer durch Forscher, Planer oder Politiker festgelegten – quasi externen – Rationalität. Damit ist nicht gesagt, dass sich die einzelnen Individuen hierbei nicht auch rational verhalten, aber eben subjektiv rational.

Stark vereinfacht ergibt sich folgender Zusammenhang:

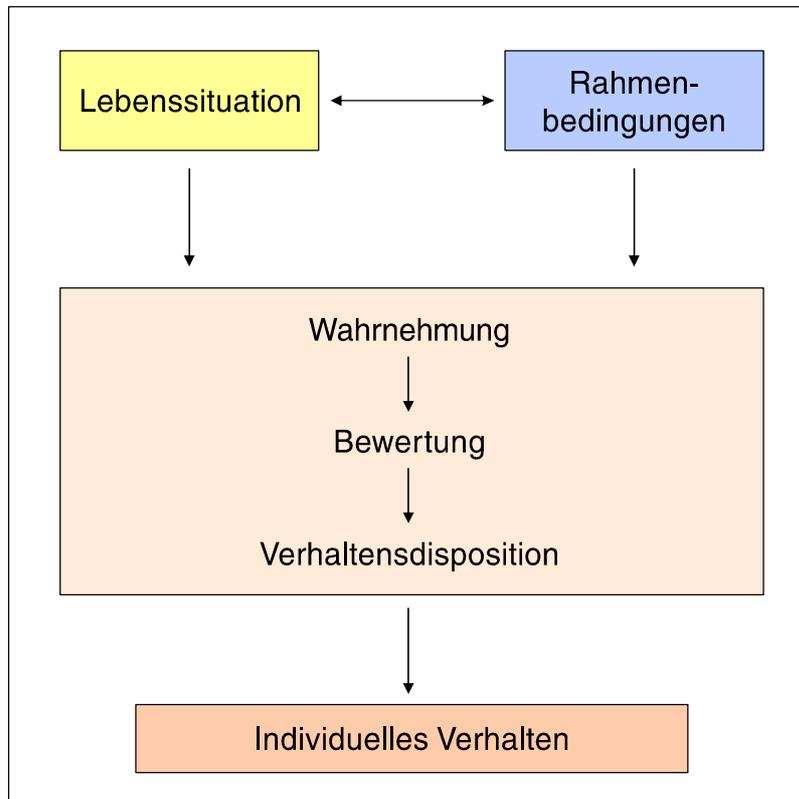


Abb. 9.1 Situationsansatz (I)

Dabei umfasst „Lebenssituation“ im Wesentlichen die soziodemographisch beschreibbaren Variablen (Alter, Geschlecht, Familienstruktur, Berufstätigkeit, etc.); unter „Rahmenbedingungen“ sind sowohl die infrastrukturellen (z. B. Verkehrserschließung) als auch die „legislativen“ Parameter (z. B. Geschwindigkeits- oder Parkregulierungen) zusammengefasst.

Damit ergeben sich für eine Verhaltensbeeinflussung (bei der Verkehrsmittelwahl) sowohl „Maßnahmen im System (hard policies)“ als auch „Maßnahmen im Kopf (soft policies)“. Um die richtigen Maßnahmen ableiten zu können, ist es unerlässlich, die Gründe, die eine Nutzung eines Verkehrsmittels verhindern, zu kennen. Die folgende Abbildung gibt einen Überblick über die möglichen Gründe, die gegen eine Fahrrad-Nutzung sprechen:

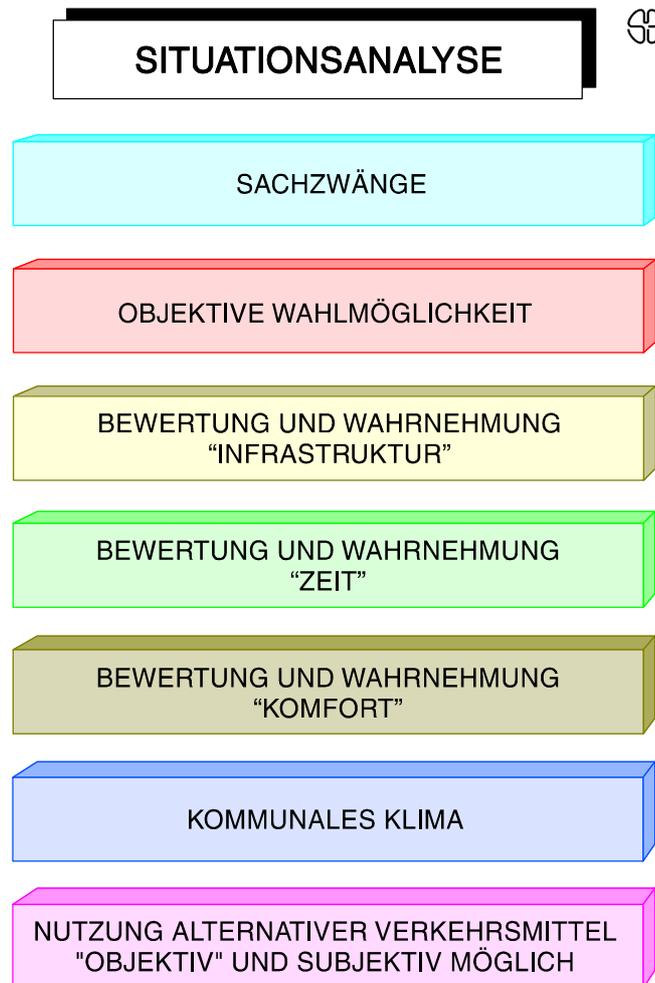


Abb. 9.2 Situationsansatz (II)

Fasst man die drei Dimensionen „Infrastruktur“, „Zeit“ und „Komfort“ zu einer Dimension „Negative subjektive Bewertung“ zusammen, lassen sich fünf Gruppen mit unterschiedlichen Potentialen und verschiedenen notwendigen Maßnahmen zur Verhaltensänderung ableiten:

- a) Personen, die (bei einem konkreten Weg) aufgrund ihrer spezifischen Lebenssituation sog. Sachzwängen unterliegen und deshalb keine Verhaltensalternative haben (z. B. Pkw wird zur Ausübung des Berufs benötigt).
- b) Personen, die (bei einem konkreten Weg) über keine objektive Wahlmöglichkeit verfügen (z. B. Entfernung ist zu groß für das Fahrrad, kein Fahrradbesitz).
- c) Personen, die (bei einem konkreten Weg) eine Alternative haben, sich dessen auch bewusst sind, die Nutzungsmöglichkeiten dieser Alternative aber negativ einschätzen (z. B. negative Einschätzung der Infrastruktur, der Reisezeit oder des Komforts).
- d) Personen, die (bei einem konkreten Weg) zwar aufgrund „externer“ Faktoren eine Verhaltensalternative hätten, in deren subjektivem Filter diese Alternative aber ausgeschlossen wird (Kommunales Klima: z. B. starke Vorurteile gegen das Fahrrad, Einstellung der Gesellschaft gegenüber dem Fahrradfahren, etc.).
- e) Personen, die (bei einem konkreten Weg) bereits jetzt (eine) subjektiv wählbare Alternative(n) haben, sie aber nicht nutzen (wahlfrei).

Jede dieser fünf Gruppen bildet ein Veränderungspotential, das sich durch unterschiedliche Maßnahmen ansprechen lässt. Dabei sind – im Rahmen dieser Überlegungen – drei Maßnahmen-Bereiche von Bedeutung:

- ◆ Infrastruktur-Maßnahmen für die Gruppe b). Hierunter können auch restriktive Maßnahmen gegenüber einem anderen Verkehrsmittel fallen.
- ◆ „Public Awareness“¹²-Maßnahmen und Individualisiertes Marketing für die Gruppen c) und d).
- ◆ „Konventionelle“ Werbung und Aufklärung für die Gruppe e).

(Maßnahmen für die Gruppe a) entziehen sich weitgehend dem Einfluss der Verkehrsplanung; sie werden deshalb hier nicht weiter verfolgt.)

Diese fünf Gruppen entstehen aus einer Vielzahl von individuellen Gründen, die die Verkehrsmittelwahl im einzelnen Fall, also je Weg, bestimmen.

Diese Bestimmungsgründe wurden in speziellen vertiefenden Interviews mit interaktiven Messverfahren im Haushaltskontext explorativ ermittelt. Sie sind also verlässlicher als reine „Was-wäre-wenn“-Fragen anderer empirischer Techniken.

Dabei ist die Situation der Verkehrsmittelwahl nicht nur eindimensional zu bestimmen, sondern muss für jeden Weg, für jede Dimension überprüft werden. Entsprechend ergeben sich Kombinationen, die bei beabsichtigten Maßnahmen in Betracht gezogen werden müssen. Beispielsweise ist es denkbar, dass ausschließlich eine zu große Entfernung eine mögliche Fahrrad-Nutzung verhindert; es ist aber auch möglich, dass diese Dimension in Kombination mit einer grundsätzlich negativen Einstellung gegenüber dem Fahrrad auftritt. Die Verbesserung der Fahrradinfrastruktur wäre dann alleine keine ausreichende Maßnahme, um jemanden für einen Wechsel auf das Fahrrad zu gewinnen.

¹² Public Awareness = wörtlich: „öffentliche Bewusstheit“. Damit ist gemeint: Die Einschätzung eines Verkehrsmittels, sein Stellenwert und seine Akzeptanz im gesamten kommunalen Leben und bei dessen Institutionen (Bürger, Mandatsträger, Interessengruppen, Medien, etc.).