

Akzeptanzuntersuchung zu Mobilitätsdiensten

Kurzfassung der Vertieferarbeit von Doris Vogt

Ziel dieser Arbeit ist es, individuelle Mobilitätsdienste, die on trip, also während der Reise genutzt werden können, auf die Akzeptanz beim Nutzer zu untersuchen. Diese Dienste sollen dazu beitragen, die Verkehrsinfrastruktur effizienter auszunutzen.

Voraussetzung zur Nutzung eines solchen Dienstes ist die Verfügbarkeit eines mit entsprechender Technik ausgerüsteten Endgerätes. Zu den betrachteten Endgeräten zählen Autonavigationssystem, Handy und PDA (Personal Digital Assistant).

Ein Autonavigationssystem ist ein reines Routenplanungs- und Zielführungssystem für den Straßenverkehr, wobei moderne Systeme aktuelle Informationen einbeziehen können. Mit Handy und PDA können Informationen abgefragt werden, mit deren Hilfe die Reiseroute aktuell angepasst werden kann. In diesem Zusammenhang relevant und zukunftsweisend sind die sog. Location Based Services (LBS); hierbei wird der Benutzer geortet, so dass ihm die für ihn momentan wichtigen Daten standortbezogen und aktuell übermittelt werden können. Die automatische Ortung ist z.Zt. noch ungenau und rechtlich umstritten, weshalb der Benutzer bis dato seine Position dem Serviceanbieter manuell übermitteln muss. Die drei Typen von Endgeräten und deren Funktionsweise sind in der Arbeit näher beschrieben.

Es wurden einige bereits vorhandene mobile Dienste, sowie deren Funktionsweise näher betrachtet. Hierzu zählen unter anderen Autonavigation mittels PDA, Staumelder per Handy (WAP / SMS), Verkehrsinformationen per Handy (WAP / SMS / Sprachdienst).

Neben der eigentlichen Untersuchung mittels Fragebogen wurde eine Recherche bereits bestehender Akzeptanzuntersuchungen durchgeführt. Bei der Betrachtung dieser wurde festgestellt, dass grundsätzlich Interesse an mobilen Diensten besteht, das Preis-Leistungsverhältnis der Systeme jedoch als schlecht eingeschätzt wird. Der Datenschutz stellt ein großes Problem bei Location Based Services dar, viele der potentiellen Nutzer sind nicht bereit, ihren automatisch ermittelten Standort preis zu geben.

Um eine Untersuchung durchführen zu können, wurden die Erhebungsmethoden schriftliche, mündliche, telefonisch und online Befragung genauer betrachtet. Nach abwägung der Vor- und Nachteile wurde die Form der mündlichen Befragung gewählt.

Anhand der zuvor definierten Nutzergruppen wurde ein Fragebogen entwickelt, der auf die Bedürfnisse dieser abgestimmt wurde. Mit diesem wurde ein Pretest durchgeführt aufgrund dessen der endgültige Fragebogen fertiggestellt wurde.

Die Befragung potentieller Nutzer von Mobilitätsdiensten fand in Darmstadt und Frankfurt statt, auf diese Weise wurde ein Stichprobenumfang von 106 Personen erzielt.

Ähnlich wie bei bereits vorhandenen Untersuchungen zeigt die hier durchgeführte Befragung, dass die angebotenen Mobilitätsdienste keine sehr hohe Akzeptanz bei Nutzern finden. Zusätzlich zu dem auch hier schlecht beurteilten Preis- / Leistungsverhältnis spielen auch mangelnde Aktualität und Geschwindigkeit eine große Rolle.

Personen, die bereits einen oder mehrere Mobilitätsdienste nutzen, bewerten diese durchweg positiv. Es herrscht jedoch ein erhöhter Bedarf an weiteren Verkehrsinformationen während der Reise.

Sehr viele der Befragten sind an Location Based Services interessiert und würden einen solchen Dienst bei geringen Kosten auch nutzen.

Im Ausblick wird auf die 3. Generation im Mobilfunk hingewiesen, die mit UMTS schon Ende 2003 beginnen könnte, sofern alternativen Techniken entgegen gewirkt werden kann. Hierzu gehört neben dem Ausbau der technischen Infrastruktur auch ein gezieltes Marketing für Mobilitätsdienste.