

Prof. Dr. Hellmuth Lange
Dipl. Soz. Andreas Rau

**Akzeptanz der Parkplatzbewirtschaftung
auf den Plätzen der Universität im April 1999**

**Abschlußbericht
Juli 1999**

- 1. Zusammenfassung**
 - 2. Zielgruppe**
 - 3. Allgemeine Einschätzungen**
 - 4. Technik**
 - 5. Kontakt Betreiberfirma**
 - 6. Wertkarte**
 - 7. Nachvollziehbarkeit**
 - 8. Subjektive Reaktionen**
 - 9. Summenscores**
- Anhang: Fragebogen**

INHALTSVERZEICHNIS

1. ZUSAMMENFASSUNG	4
2. ZIELGRUPPE	6
3. ALLGEMEINE EINSCHÄTZUNGEN.....	10
4. TECHNIK	15
4.1. ALLGEMEIN.....	15
4.2. DIFFERENZIERT	18
4.3. DEFEKTE UND BEWERTUNGEN.....	23
5. KONTAKT BETREIBERFIRMA	27
6. WERTKARTE	29
7. NACHVOLLZIEHBARKEIT.....	31
8. SUBJEKTIVE REAKTIONEN.....	34
9. SUMMENScores	38
ANHANG: FRAGEBOGEN	42

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: »Ihr Alter ist?«.....	6
Abbildung 2: »Ihr Geschlecht ist?«.....	7
Abbildung 3: »An wie vielen Tagen in der Woche kommen Sie in die Universität?«	7
Abbildung 4: Wie kamen Sie im Wintersemester in der Regel zur Universität?	8
Abbildung 5: »Auf welchem Parkplatz parken sie normalerweise?«	8
Abbildung 6: »Ich habe mich einfach an die Gebühren gewöhnt«.....	10
Abbildung 7: »Finden Sie eine Gebühr auf Uni–Parkplätzen gerechtfertigt?«.....	11
Abbildung 8: Habe mich gewöhnt & Bewertung der Regelung allgemein.....	11
Abbildung 9: Wie beurteilen Sie die Abwicklung der Parkplatzbewirtschaftung durch die Betreiberfirma?	12
Abbildung 10: Habe mich gewöhnt & Umsetzung durch Betreiberfirma.....	13
Abbildung 11: Regelung allgemein & Umsetzung durch Betreiberfirma.....	13
Abbildung 12: »Die Bedienung der Geldautomaten ist insgesamt«.....	15
Abbildung 13: Welche Probleme sind bei Ihnen persönlich schon einmal aufgetreten (VWG & GW2)?.....	16
Abbildung 14: Welche Probleme sind bei Ihnen persönlich schon einmal aufgetreten?	17
Abbildung 15: Fahrbahn zu eng, Mehrfach bezahlt & Parkplatz voll	17
Abbildung 16: Geld fällt durch & Verkehrsmittelwahl Auto.....	18
Abbildung 17: Geld fällt durch & Normaler Parkplatz	19
Abbildung 18: Automat außer Betrieb & Verkehrsmittel Auto	20
Abbildung 19: Automat außer Betrieb & Normaler Parkplatz.....	20
Abbildung 20: Kein Beleg gedruckt & Verkehrsmittel Auto.....	21
Abbildung 21: Kein Beleg gedruckt & Normaler Parkplatz	21
Abbildung 22: Parkplatz voll & Parkplatz normal.....	22
Abbildung 23: Umsetzung durch Betreiberfirma & Parkplatz voll	23
Abbildung 24: Parkplatz voll & Regelung allgemein.....	23
Abbildung 25: Mehrfach bezahlt & Umsetzung durch Betreiberfirma	24
Abbildung 26: Mehrfach bezahlt & Regelung allgemein	25
Abbildung 27: Mehrfach bezahlt & Gewöhnung	26
Abbildung 28: »Haben Sie die Betreiberfirma bei Defekten verständigen können?«	27
Abbildung 29: »Hatte man Verständnis für Ihr Problem?«	28
Abbildung 30: Betreiberfirma verständigt & Umsetzung durch Betreiberfirma	28
Abbildung 31: Wertkarte	29
Abbildung 32: Ich habe keine Wertkarte, weil	30
Abbildung 33: Nachvollziehbarkeit der Maßnahme.....	31
Abbildung 34: Ich sehe in der Gebühr keine sachliche Notwendigkeit.....	32
Abbildung 35: Keine sachliche Notwendigkeit & Umsetzung durch Betreiberfirma.....	33
Abbildung 36: Situation übergangen.....	34
Abbildung 37: Situation übergangen & Regelung allgemein	35
Abbildung 38: Situation übergangen & Umsetzung durch Betreiberfirma.....	35
Abbildung 39: »Für mich ist die Parkplatzgebühr eine ärgerliche Schikane«	36
Abbildung 40: Maßnahme Schikane & Umsetzung durch Betreiberfirma	37
Abbildung 41: Regelung allgemein & Defekte.....	38
Abbildung 42: Regelung allgemein & Nachvollziehbarkeit	39
Abbildung 43: Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Nachvollziehbarkeit.....	40
Abbildung 44: Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Defekte	41
Abbildung 45: Regelung allgemein / Umsetzung durch Betreiberfirma & Defekte (dichotom).....	42
Abbildung 46: Regelung allgemein Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Nachvollziehbarkeit	42

1. Zusammenfassung

Ziel und Methode der Untersuchung:

Das Ziel der Untersuchung bestand darin,

- diejenigen Probleme zu erfassen, an denen die Nutzerinnen und Nutzer der Parkplätze Anstoß nehmen und
- Möglichkeiten zur Überwindung dieser Probleme sichtbar zu machen.

Zur Feststellung des Ist-Zustandes wurde Ende April 1999 eine schriftliche Fragebogenerhebung durchgeführt. Es wurden 990 Fragebogen verteilt. Der Rücklauf beträgt 37%.

Die Ergebnisse wurden einer Gruppe ausgewählter Nutzerinnen und Nutzer (Verwaltungskräfte, wissenschaftliche Mitarbeiter, Studenten) vorgestellt. Fußend auf deren eigenen Erfahrungen wurden Vorschläge zur Überwindung der sichtbar gewordenen Mängel erarbeitet. An einem »Runden Tisch« wurden die Vorschläge der Betreiberseite (dem privaten Unternehmen, das die Parkflächen bewirtschaftet, dem Hersteller der Parkautomaten und der Universitätsverwaltung) vorgestellt und zur Umsetzung empfohlen. Nach Prüfung der Vorschläge auf ihre Realisierbarkeit, werden die betreffenden Maßnahmen Ende September 1999 mit der NutzerInnengruppe rückgekoppelt. Das Gesamtergebnis wird über die universitätsinterne Zeitung »Bremer Uni Schlüssel« bekannt gemacht.

Befragungsergebnisse:

Es wurden in der Hauptsache Personen befragt, die Parkplätze häufig nutzen. Eine Vielzahl von Ärgernissen und mehr oder minder grundsätzliche Zweifel an der Sinnhaftigkeit der Parkplatzbewirtschaftung bilden die Basis für erhebliche Akzeptanzprobleme.

Eine erste Gruppe von Problemen wird durch *praktische Mängel* der verwendeten Technik (Geldautomaten), der konkreten Installation (Anordnung der Automaten und Schrankenbetrieb) und der infrastrukturellen Gegebenheiten (Zuwegung) gebildet. Diese Mängel bilden die Quelle von Ärgernissen, die sich über die Zeit zu einer Art Generalvorbehalt summieren. In deren Mittelpunkt steht weniger die Parkplatzbewirtschaftung als solche, als vielmehr die Betreiberfirma. Ein entgegenlaufender Prozeß der Gewöhnung ist zwar feststellbar. Er wird jedoch durch das Fortbestehen der Unzulänglichkeiten immer wieder relativiert. Eine stabile Überwindung der genannten Mängel wird zu einem Abbau von Ärgernissen führen, der primär die Akzeptanz der Betreiberfirma und sekundär die Akzeptanz der Parkplatzbewirtschaftung erhöht. Für die Betreiberfirma besteht hier ein rechnerisches Potential von mindestens 50%.

Im Falle von technischen Störungen des laufenden Betriebes wird die *Betreiberfirma* bislang erst von einer sehr kleinen Gruppe von NutzerInnen *informiert*. Es ist davon auszugehen, daß dieser Sachverhalt nicht allein auf Desinteresse, sondern auch auf eine Mischung aus Ärger und Resignation („es nutzt ja doch nichts“) zurückgeht, die sich im Laufe der Zeit herausgebildet hat. Eine solche resignative Reaktion steht allerdings in einem Gegensatz zu den Erfahrungen derjenigen, die sich tatsächlich an die Betreiberfirma gewandt haben. Sie fühlten sich mit ihren Problemen ganz überwiegend verständnisvoll behandelt. Eine Verringerung der Ärgerquellen könnte

zur Überwindung der Vorbehalte beitragen, die einer schnellen Rückmeldung im Falle technischer Störungen bislang noch entgegenstehen.

Eine spezielle Quelle von Ärgernissen bildet das Münzsystem. Die *Wertkarte* könnte hier Erleichterung schaffen. Diese Überzeugung teilen viele der Befragten. Die tatsächliche Verbreitung der Karte bleibt dahinter deutlich zurück. Den entscheidenden Stein des Anstoßes bilden die Anschaffungskosten. Die Tatsache, daß hier Extrakosten entstehen, wird als Bestätigung der Vermutung verstanden, daß den Kunden das Geld aus der Tasche gezogen werden soll. Abhilfe ist im Zusammenwirken zweier Faktoren zu erwarten: einer Entspannung der Ärgerproblematik im Ganzen und einer klaren Entscheidung, daß die zu erbringenden DM 9,- keine Gebühren darstellen, sondern als Pfand zu verstehen sind, der zu einem pfleglichen Umgang mit der Karte anregen soll.

Die bisher genannten Probleme bilden das Feinprofil, in dem über das Akzeptanzniveau entschieden wird. Von entscheidender Bedeutung sind jedoch auch die *Begründungen, die für die Einführung der Parkplatzbewirtschaftung* angegeben wurden bzw. von den NutzerInnen vermutet werden. Keine der vorgegebenen Varianten wurde in hinreichendem Maße als gerechtfertigt (ökologisch, wirtschaftlich) bzw. begründet (Verursacherprinzip, verkehrspolitisch, wirtschaftlich) angenommen. Selbst die meistgenannte Erklärung (wirtschaftliche Gründe) wird lediglich von der Hälfte der Befragten unterstellt. Die Begründungsproblematik wirkt sich am stärksten auf die Bewertung der Parkplatzbewirtschaftung als solcher aus. Sie bildet darin jedoch auch den allgemeineren Bezugsrahmen, in den die Bewertung der bisher genannten Ärgernisse eingebunden ist. Eine Überwindung der Akzeptanzprobleme der Betreiberfirma ist insofern über rein technische Verbesserungen nicht erreichbar. Sie müssen durch überzeugende Begründungen gerahmt werden. Nur im Zusammenspiel beider Arten von Korrekturen bestehen Aussichten, die verbreitete Stimmung von Ärger und Resignation zu verringern.

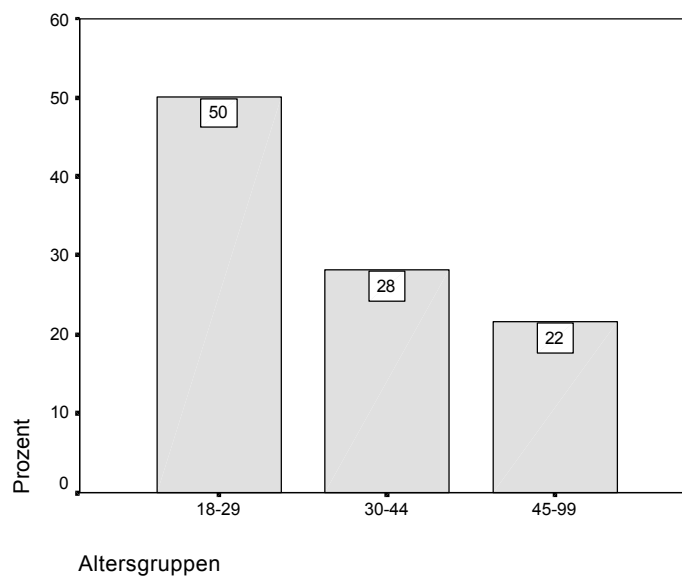
Neben überzeugenden Begründungen und einer spürbaren Verringerung der praktischen Ärgernisse bedarf es einer Verbesserung der *Kommunikationsstruktur zwischen der Nutzer- und der Betreiberseite*. Sie muß sich zum einen durch mehr Kontinuität und zum anderen durch mehr Kooperativität im Umgang mit den Nutzerinnen und Nutzern bzw. in der Bewältigung der aufgetretenen Probleme auszeichnen.

Dieses Ziel ist nur erreichbar, wenn auch die *Kooperation zwischen den drei Betreibern* (Betreiberfirma, Automatenhersteller und Universität) verbessert wird. Um neu auftretende Problemlagen erfolgreich bearbeiten zu können, sollte auch diese Kooperation noch kontinuierlicher gestaltet werden. Die in einem solchen Rahmen zustande kommenden Entscheidungen bzw. Verbesserungen sollten zusammen mit den dahinter stehenden Begründungen regelmäßig über zielgruppenspezifisch wirkende Medien kommuniziert werden. Besondere Begründungserfordernisse bestehen gerade auch in jenen Fällen, in denen von Kunden gewünschte Änderungen von den Betreibern als *nicht* sinnvoll oder machbar eingestuft werden.

2. Zielgruppe

Die im April 1999 durchgeführte schriftliche Befragung hatte zum Ziel, ein breites Spektrum an Erfahrungen mit der Parkplatzbewirtschaftung auf dem Gelände der Universität Bremen einzufangen. Hierzu wurden knapp 1.000 Fragebögen an den verschiedenen Parkplätzen verteilt, von denen 369 bis zur Aufnahme der Auswertung zurückgeschickt wurden. Die Zielgruppe wurde derart bestimmt, daß Personen befragt werden sollten, die an möglichst vielen Tagen pro Woche und möglichst häufig mit dem Auto zur Uni kommen.

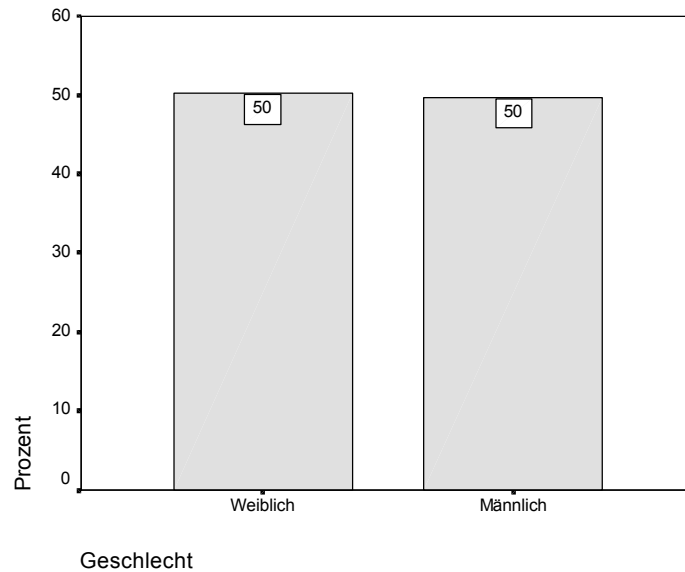
Abbildung 1: »Ihr Alter ist?«



Die Altersangaben (Frage 33)¹ spiegeln die typischen Gruppen an einer Universität. Die stärkere Häufung der jungen bzw. jüngeren Menschen ist durch den hohen Anteil an Studierenden zu erklären (17.500 Studierende gegenüber 2.800 Beschäftigten).

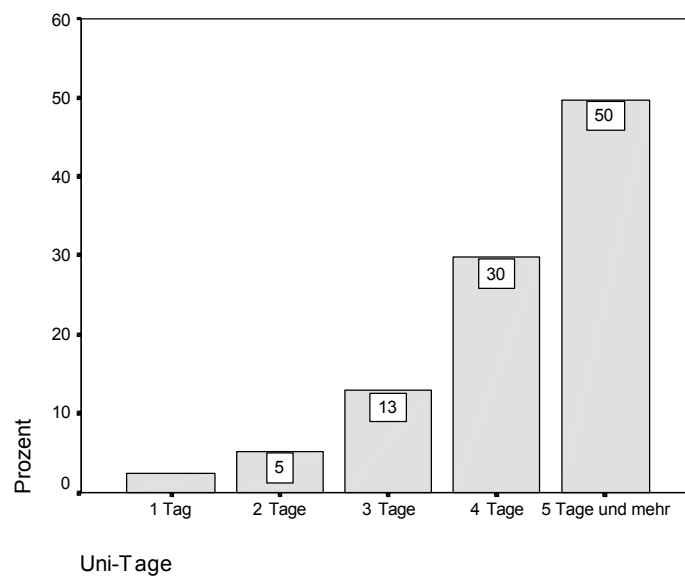
¹ Die Angaben in den Klammern beziehen sich auf die jeweiligen Fragen im Fragebogen, die im Anhang nachgeschlagen werden können.

Abbildung 2: »Ihr Geschlecht ist?«



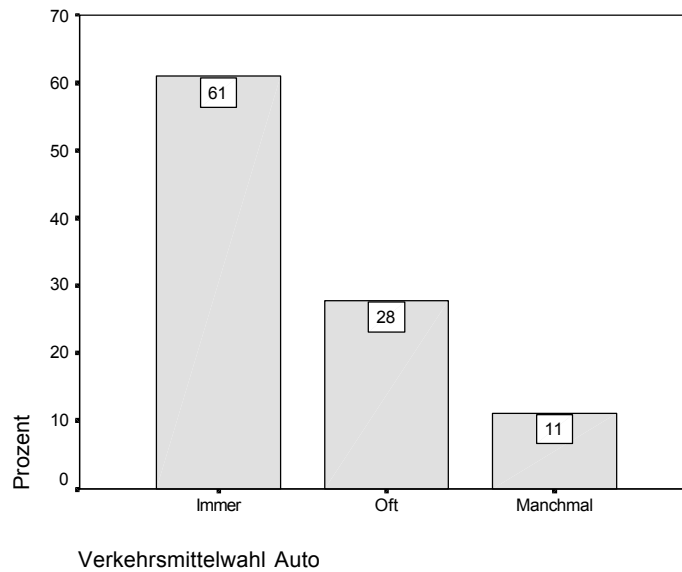
Die Verteilung der Geschlechter (Frage 34) in der Stichprobe ist mit 50% Männern und 50% Frauen ausgeglichen. Sie spiegelt die tatsächliche Verteilung an der Universität gut wieder.

Abbildung 3: »An wie vielen Tagen in der Woche kommen Sie in die Universität?«



Die von uns befragten Personen sind zu einem großen Teil Dauerparker (Frage 2). 80% kommen an vier und mehr Tagen in die Universität. Insofern wurde die Zielgruppe der Befragung gut erreicht.

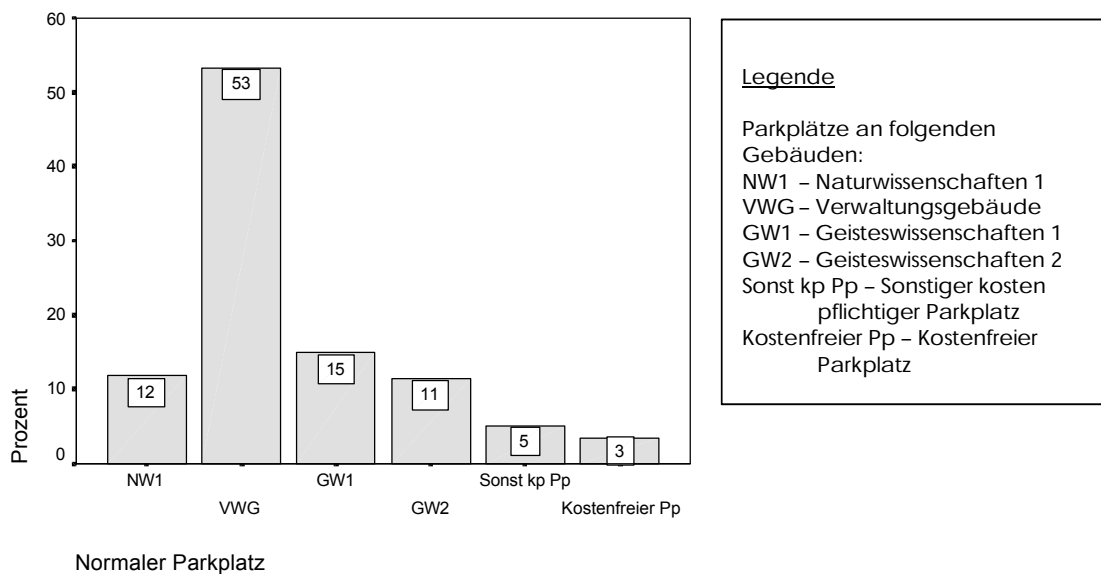
Abbildung 4: Wie kamen Sie im Wintersemester in der Regel zur Universität?



89 % kamen »immer« oder »oft« mit dem Auto in die Universität (Frage 3). Die Frage bezog sich auf das letzte Wintersemester, da die Verkehrsmittelnutzung im Winter aufgrund des Wetters stärker auf das Auto bezogen ist.

In Zusammenhang mit Abbildung 3 ergibt sich ein Gesamtbild, in dem ein Großteil der Befragungsteilnehmer regelmäßig die Parkplätze in Anspruch nimmt und deshalb als Dauerparker gelten kann.

Abbildung 5: »Auf welchem Parkplatz parken sie normalerweise?«



Auf dem Gelände der Universität lassen sich drei verschiedene Typen von Parkplätzen unterscheiden: Erstens gibt es unbeschränkte und nicht überdachte Stellflächen (GW1, NW1), zwei-

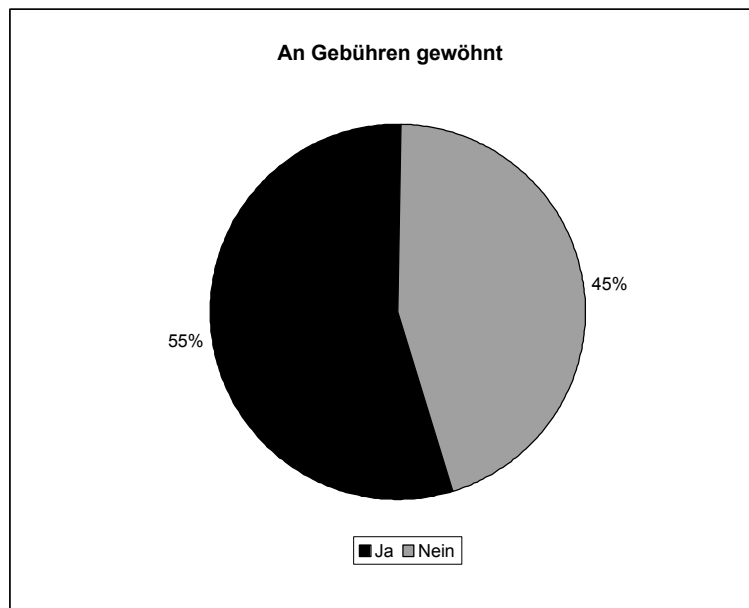
tens solche mit Schranken und ohne Bedachung (VWG) und drittens jene mit Schranken und Bedachung (GW2).

Die Verteilung der Befragten auf die verschiedenen Parkplätze (Frage 13) erklärt sich durch die Bedeutung der Parkplätze. Der zentrale Parkplatz ist der vor dem Verwaltungsgebäude. 53% gaben an, normalerweise dort zu parken. Auf die anderen Parkplätze verteilen sich die befragten Personen in etwa gleichmäßig. 15% parken auf dem Parkplatz am GW1 und 12% am NW1. Die Tiefgarage unter dem Gebäude GW2 folgt mit 11%. Unter sonstigen kostenpflichtigen Parkplätzen sind alle anderen bewirtschafteten Stellflächen gemeint, also zum Beispiel jene in der Enrique-Schmidt-Straße oder in der Bibliotheksstraße.

3. Allgemeine Einschätzungen

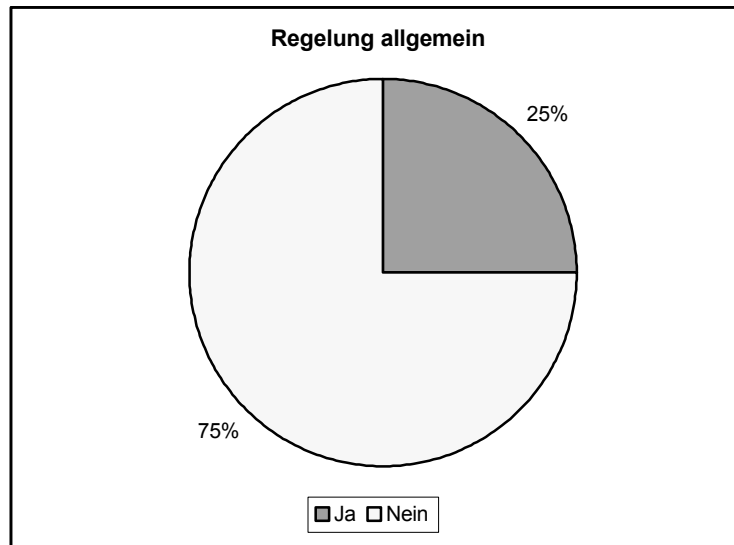
Die hier vorgestellten Antworten zu drei unterschiedlichen Fragen geben Auskunft über die allgemeine Beurteilung der Parkplatzbewirtschaftung.

Abbildung 6: »Ich habe mich einfach an die Gebühren gewöhnt«



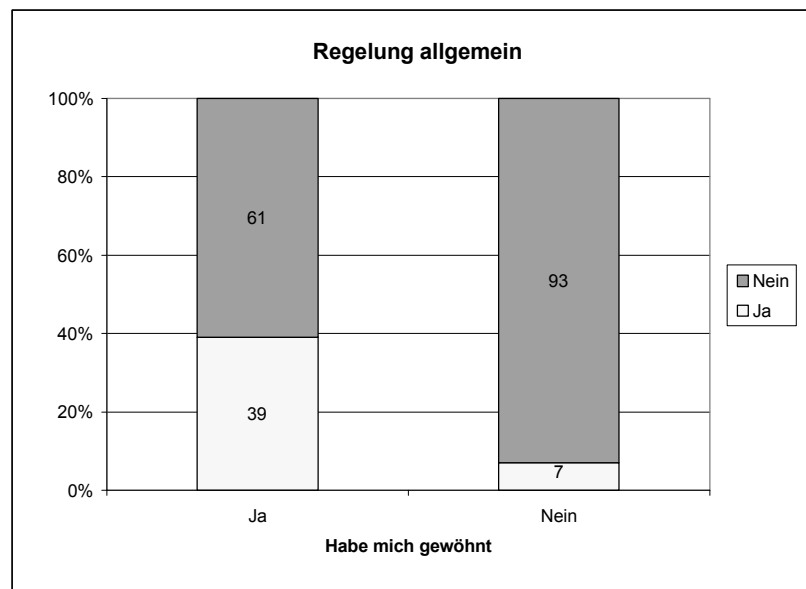
55% der Befragten gaben an, sich an die Gebühr gewöhnt zu haben (Frage 27). Dieser Wert erscheint auf den ersten Blick hoch. Er könnte zu der Annahme verleiten, daß sich eine ausreichende Akzeptanz der Gebührenregelung im Laufe der Zeit von alleine einstellen wird. Inwieweit sich die Gewöhnung tatsächlich auf die Akzeptanz der Parkplatzbewirtschaftung auswirkt und von welchen Faktoren dies abhängt, wird im folgenden dargelegt.

Abbildung 7: »Finden Sie eine Gebühr auf Uni-Parkplätzen gerechtfertigt?«



75% der von uns befragten Personen sahen die Gebühren auf Uni-Parkplätzen nicht als gerechtfertigt an (Frage 1). Dies scheint zunächst ein deutlicher Widerspruch zum hohen Maß an angegebener Gewöhnung zu sein (Abbildung 6).

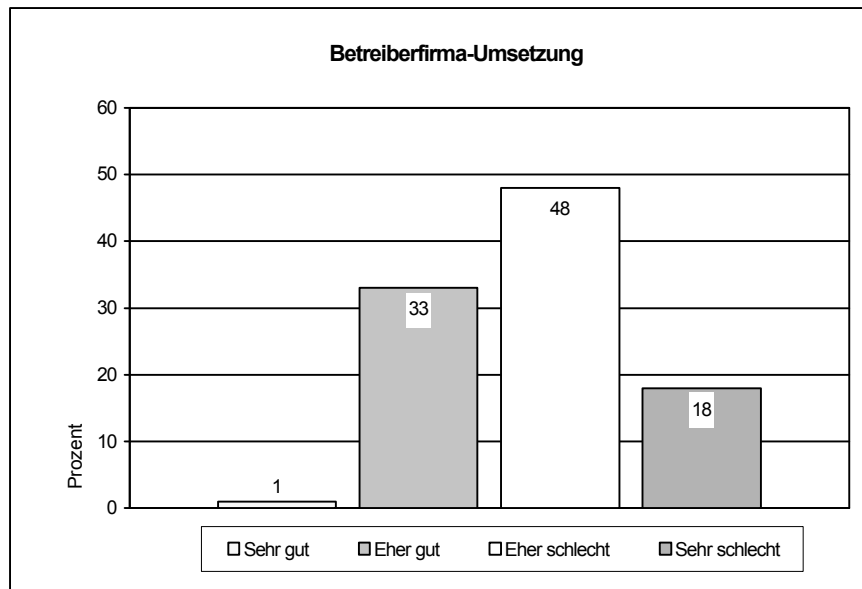
Abbildung 8: Habe mich gewöhnt & Bewertung der Regelung allgemein²



² Abbildungen in denen zwei verschiedene Variablen in einem Zusammenhang dargestellt sind, lassen sich derart lesen, daß die obere Bezeichnung (hier »Regelung allgemein«) mit der auf der rechten Seite befindlichen Legende zusammenhängt, während die untere Beschriftung auch zur unteren Legende gehört.

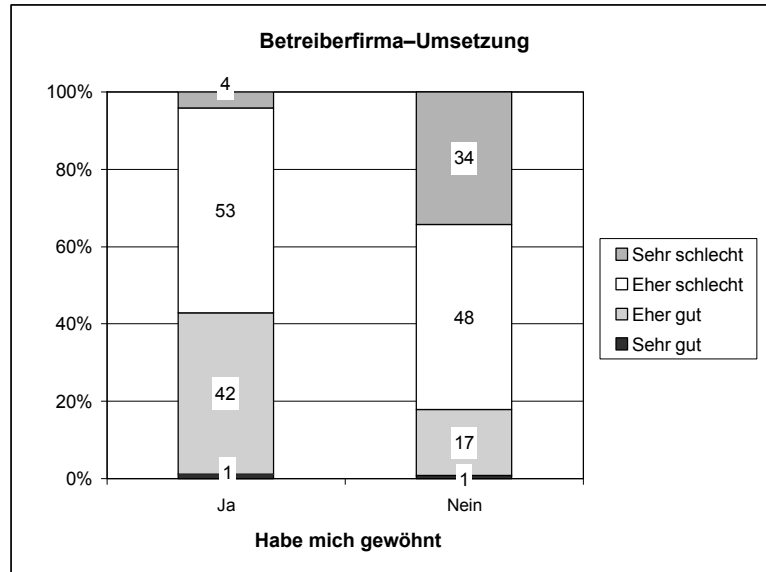
Setzt man die Antworten der Fragen »Ich habe mich gewöhnt« (Frage 27) und der »Regelung allgemein« (Frage 1) zueinander in bezug, zeigt sich zunächst, daß diejenigen, die sich nicht an die Regelung gewöhnt haben, sie erwartungsgemäß auch ablehnen. Aber auch bei jenen, die angeben sich gewöhnt zu haben, ist die Ablehnung mit 61% sehr hoch. Mit anderen Worten: Sich an die Parkplatzgebühren gewöhnt zu haben, hat bei 61% dieser Gruppe nicht dazu geführt hat, auch die Regelung im Allgemeinen als gerechtfertigt anzusehen. Gewöhnung bedeutet nicht Akzeptanz!

Abbildung 9: Wie beurteilen Sie die Abwicklung der Parkplatzbewirtschaftung durch die Betreiberfirma?



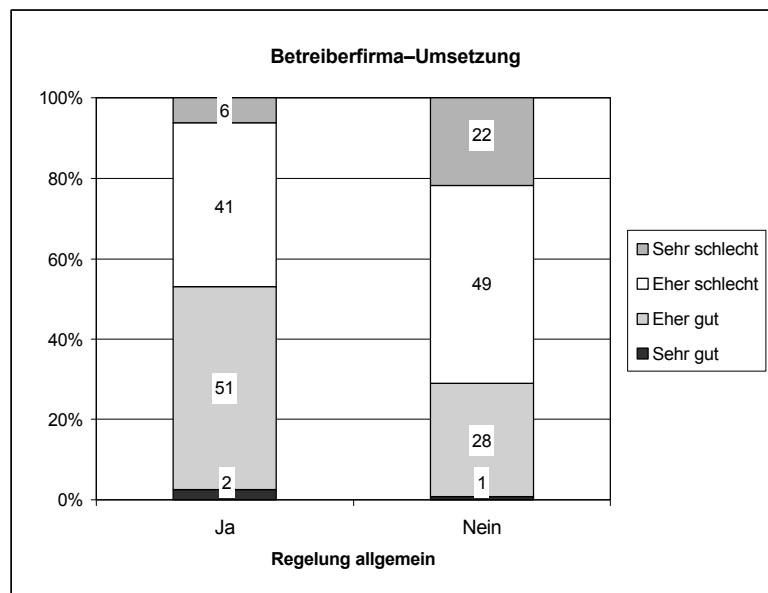
Auch die Abwicklung der Parkplatzbewirtschaftung durch die Betreiberfirma wird ausgesprochen skeptisch beurteilt (Frage 24). Faßt man den Bereich negativer Angaben zusammen, ergibt sich eine Summe von 66%.

Abbildung 10: Habe mich gewöhnt & Umsetzung durch Betreiberfirma



Vergleicht man nun wiederum die Gewöhnung (Frage 27) mit der Bewertung der Umsetzung durch die Betreiberfirma (Frage 24), zeigt sich ein ähnliches Bild wie bei der Bewertung der Bewirtschaftung im allgemeinen. Auch in der Gruppe derjenigen, die angaben, sich an die Situation gewöhnt zu haben, finden immer noch 57% die Umsetzung durch die Betreiberfirma eher schlecht.

Abbildung 11: Regelung allgemein & Umsetzung durch Betreiberfirma



Im letzten Vergleich dieses Abschnittes geht es um das Verhältnis der Bewertung von »Regelung allgemein« (Frage 1) und »Umsetzung durch Betreiberfirma« (Frage 24). Während die Verteilung der rechten Säule noch als trivial anzusehen ist, zeigt sich auf der linken Seite, daß für die

Betreiberseite ein erheblicher Handlungsbedarf besteht. Auch in der Gruppe von Personen, die der Parkplatzbewirtschaftung aufgeschlossen gegenübersteht, also eine Gebühr auf den Parkplätzen der Universität akzeptiert, bewerten die Umsetzung durch die Betreiberfirma immer noch 47% eher schlecht!

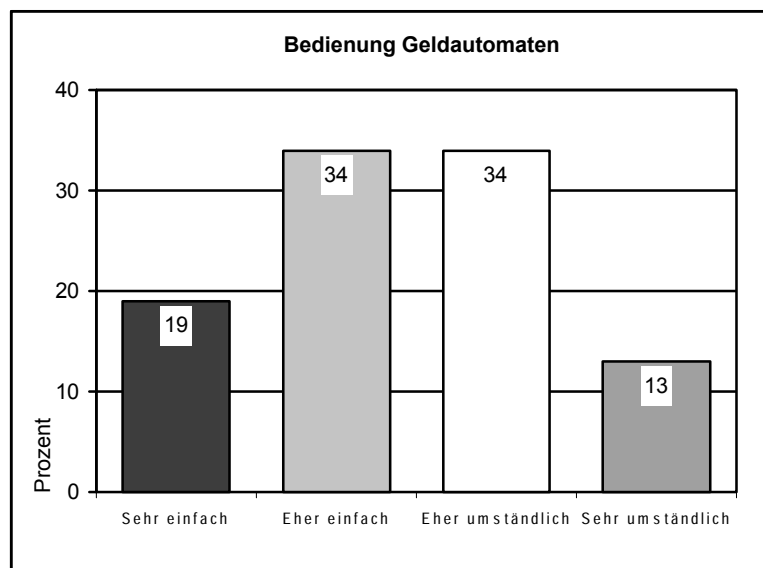
4. Technik

Der Begriff „Technik“ bezieht sich auf praktische Mängel in der Funktionalität der Geldautomaten und – soweit vorhanden – der Schranken. Er bezieht sich darüber hinaus auf verkehrstechnische Mängel in der Gestaltung der Zuwegung und der Beschilderung.

4.1 Allgemein

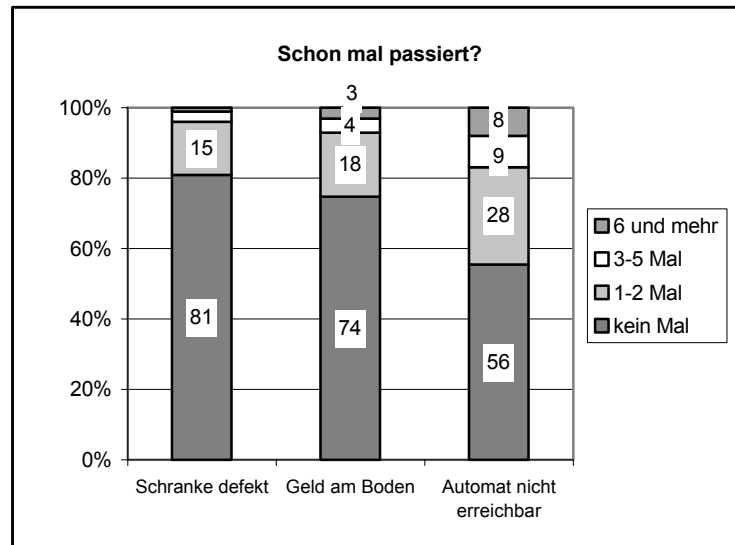
Anhaltende Mängel in der Gestaltung von An- und Abfahrt sowie Bedienungsprobleme und Funktionsmängel der technischen Installationen führen zu Verärgerungen. Demgegenüber dürfte kaum jemand erwarten, daß technische Systeme völlig fehlerfrei arbeiten und daß alle Installationen von Anfang optimal ausgelegt sind. Wo liegt die Grenze? Wir gehen von folgendem aus: Die Trennungslinie jenseits derer wir praktische Mängel als nennenswerte Ärgernisse werten, setzen wir bei der dritten Wiederholung an.

Abbildung 12: »Die Bedienung der Geldautomaten ist insgesamt«



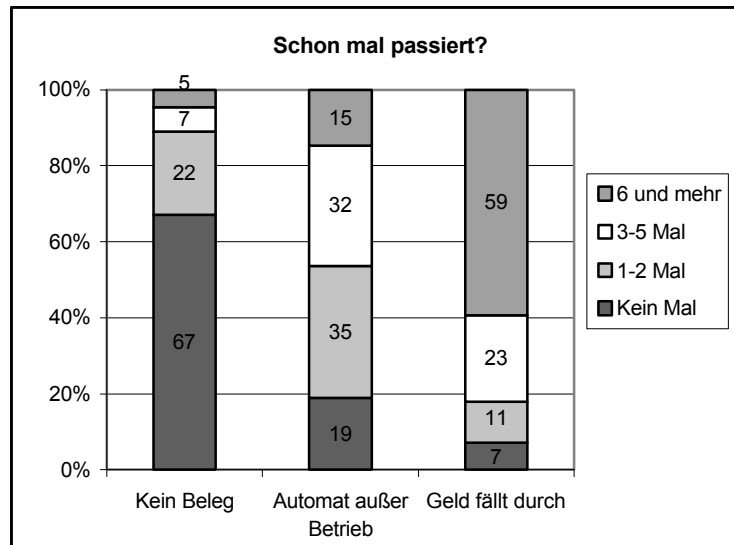
Zunächst wurde gefragt, wie die Bedienung der Geldautomaten insgesamt bewertet wird (Frage 14a). Fast die Hälfte der Befragten (47%) findet die Bedienung eher umständlich. Die Frage zielt nicht nur auf die Anordnung und Erklärung der Bedienelemente, sondern auch auf die gesamte Ergonomie der Automaten. Die Standautomaten sind von den Fahrzeugen aus schlecht zu erreichen (siehe hierzu Abbildung 13). Eine weitere Rolle mag die Tatsache spielen, daß nicht nur ein Bon gezogen werden muß, sondern mehrere Münzen (DM 1,10 bzw. DM 2,20) in kleine Geldschlitze zu stecken sind.

Abbildung 13: Welche Probleme sind bei Ihnen persönlich schon einmal aufgetreten (VWG & GW2)?



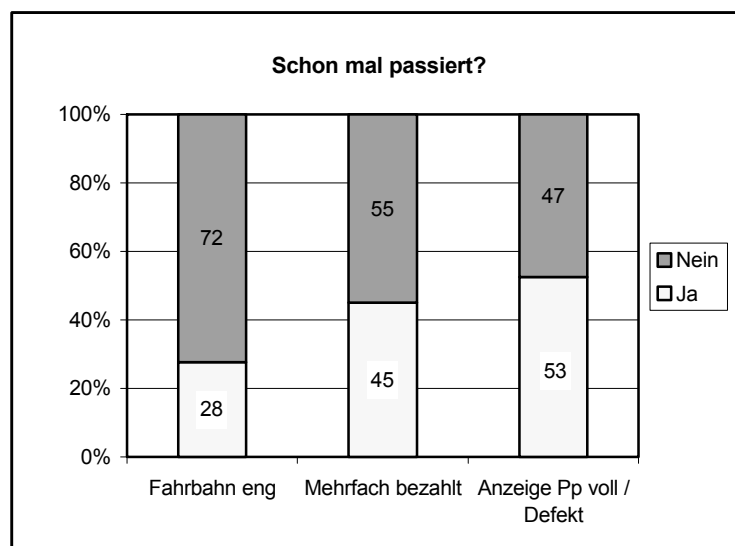
Hier und in den folgenden Fragen (14b) nach bereits erlebten praktischen Mängeln konnte die absolute Häufigkeit des Auftretens der verschiedenen Mängel von »kein Mal« bis »6 Mal und mehr« angegeben werden. Eine defekte Schranke haben bis zum Erhebungszeitpunkt 3% mehr als zwei Mal erlebt. In direktem Zusammenhang zur Ergonomie der Automaten sind die Punkte »Geld am Boden« und »Automat nicht erreichbar« zu sehen. Unter ersterem ist zu verstehen, daß Münzen beim Versuch, sie im Automaten zu plazieren, auf den Boden fallen. Das führt in der Regel zu einem zweiten Problem, da sich die Fahrzeugtür wegen der dicht daneben platzierten Automaten nicht weit genug öffnen läßt. »Automat nicht erreichbar« bedeutet, daß die Kunden nicht nahe genug an den Automaten herangefahren sind. Hierdurch können sie den Einwurfschlitz nicht erreichen. Beide Pannen können bis zu einem gewissen Grade als typische »Bedienungsfehler« bewertet und damit zugleich relativiert werden. Angesichts der Häufigkeit mit der beide Schwierigkeiten auftauchen, muß man jedoch von einer ungünstigen Anordnung der Automaten ausgehen. Immerhin trat dieses Problem bei 17% der Befragten mehr als drei Mal auf.

Abbildung 14: Welche Probleme sind bei Ihnen persönlich schon einmal aufgetreten?



Die weiteren Häufigkeiten praktischer Mängel beziehen sich auf alle Parkplätze und sind in Abbildung 14 dargestellt. 12% der Befragten gaben an, daß mindestens dreimal kein Beleg gedruckt wurde, 47% hatten es mit einem nicht funktionierendem Automaten zu tun und sage und schreibe 82% ist dreimal oder häufiger passiert, daß der Automat das Münzgeld nicht angenommen hat.

Abbildung 15: Fahrbahn zu eng, Mehrfach bezahlt & Parkplatz voll



28% der befragten Personen ist es schon einmal passiert, daß sie wegen der zu engen Zuwegung bei auftretenden Defekten nicht wenden konnten. Fast die Hälfte hat bereits mehrfach am Tag Gebühren bezahlt, die eigentlich für den ganzen Tag entrichtet worden sind. Wie die Angaben bei der offenen Fragestellung (40) ergeben, wird dies als besondere Zumutung erfahren.

Als Zumutung wird auch empfunden, daß nur auf den beschränkten Parkplätzen mehrfach am Tag gezahlt werden muß, während dies bei unbeschränkten ohne erneute Gebührentrichtung möglich ist. Viele ParkplatznutzerInnen wissen allerdings nicht, daß sie mit ihrem Coupon auch auf den unbeschränkten Plätzen parken dürfen, wenn sie zuvor bereits einmal an einem beschränkten Parkplatz gezahlt haben.

Der dritte und letzte Balken (Abbildung 15) bezieht sich auf die Signalanlagen an den Eingängen zu den Parkplätzen. Mehr als der Hälfte aller Befragten ist es bisher passiert, daß sie einen Parkplatz ansteuerten, der wegen eines Defektes oder kompletter Belegung nicht zugänglich war. In Verbindung mit der zu engen Zuwegung entsteht der Effekt, daß die Parkplatzsuchenden in solchen Fällen in einer Schlange stehen, aus der sie nicht mehr ausscheren können. Sie erreichen daher erst mit mehr oder minder großer zeitlicher Verspätung ihren Arbeitsplatz bzw. ihre Hörsäle.

4.2 Differenziert

Die folgenden sechs Abbildungen differenzieren die technischen Defekte »Geld fällt durch«, »Automat außer Betrieb« und »Kein Beleg gedruckt« nach »Verkehrsmittelwahl Auto« und »Parkplatz normal«. Die siebte Abbildung bezieht sich auf die Frage, welche Parkplätze stärker und welche weniger stark belegt sind. Ziel ist die Überprüfung, ob einzelne Automaten als „Ausreißer“ für das Auftreten technischer Defekte auszumachen sind und ob die Häufigkeit der Parkplatzbenutzung in einem erkennbaren Verhältnis zur Zahl der berichteten Mängel steht.

Abbildung 16: Geld fällt durch & Verkehrsmittelwahl Auto

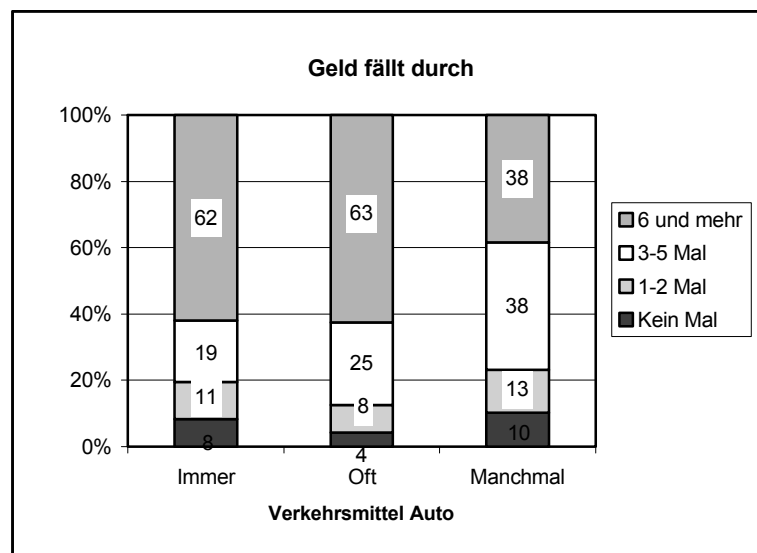
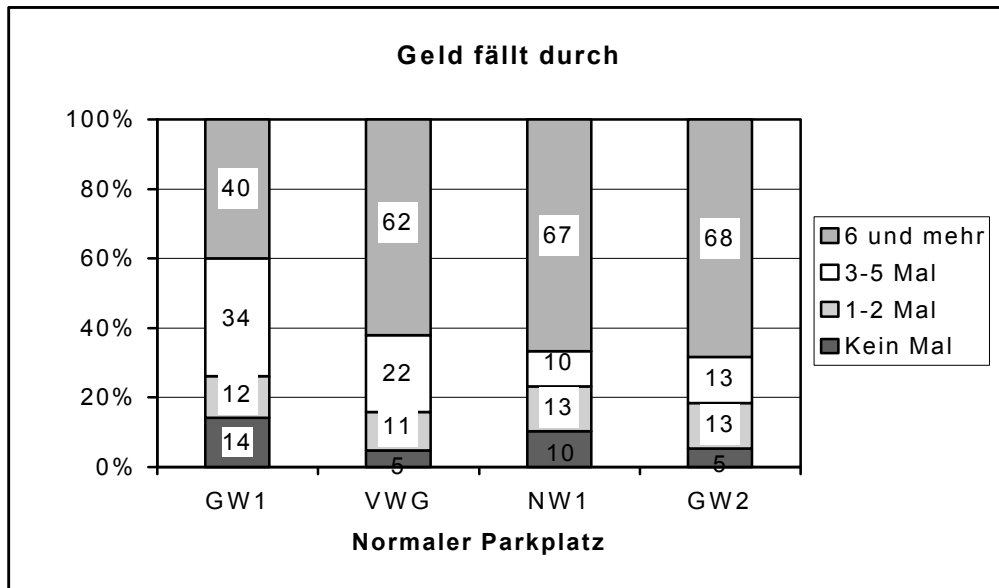


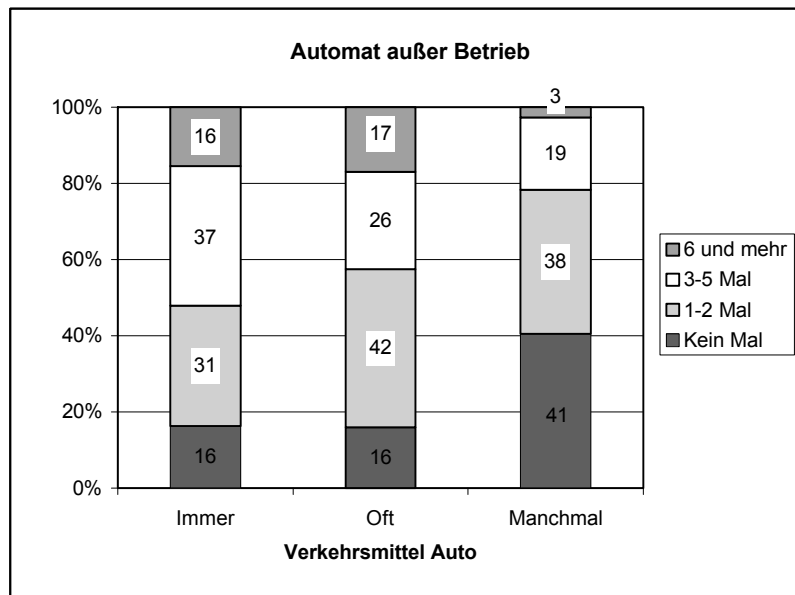
Abbildung 16 zeigt, daß auch diejenigen, die »immer« mit dem Auto kommen (Frage 3), ähnliche Probleme mit »Geld fällt durch« (Frage 14b) haben, wie diejenigen die »oft« oder nur »manchmal« kommen.

Abbildung 17: Geld fällt durch & Normaler Parkplatz



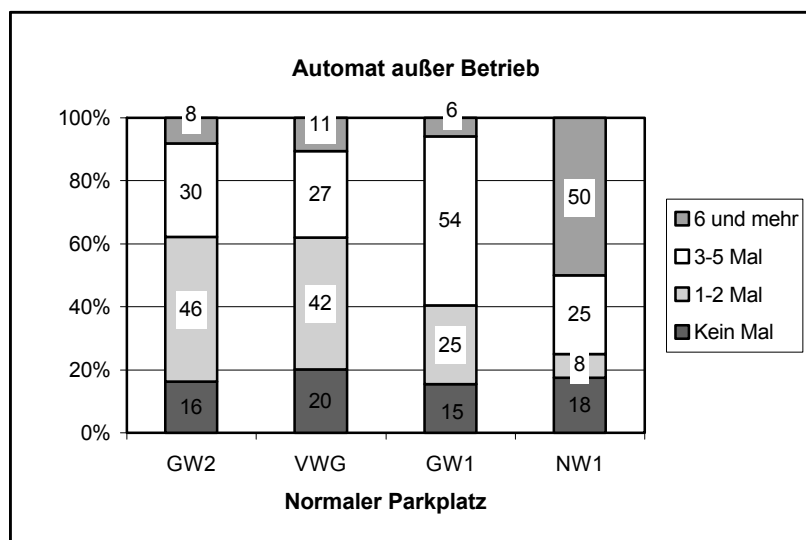
Unterscheidet man das Auftreten des Defektes »Geld fällt durch« (Frage 14b) nach den unterschiedlichen Parkplätzen (Frage 13), ergibt sich die in Abbildung 17 dargestellte Verteilung. Die Geldautomaten auf dem Parkplatz beim Gebäude GW1 schneiden geringfügig besser ab. Insgesamt scheint es aber keine Automaten zu geben, die besonders anfällig sind.

Abbildung 18: Automat außer Betrieb & Verkehrsmittel Auto



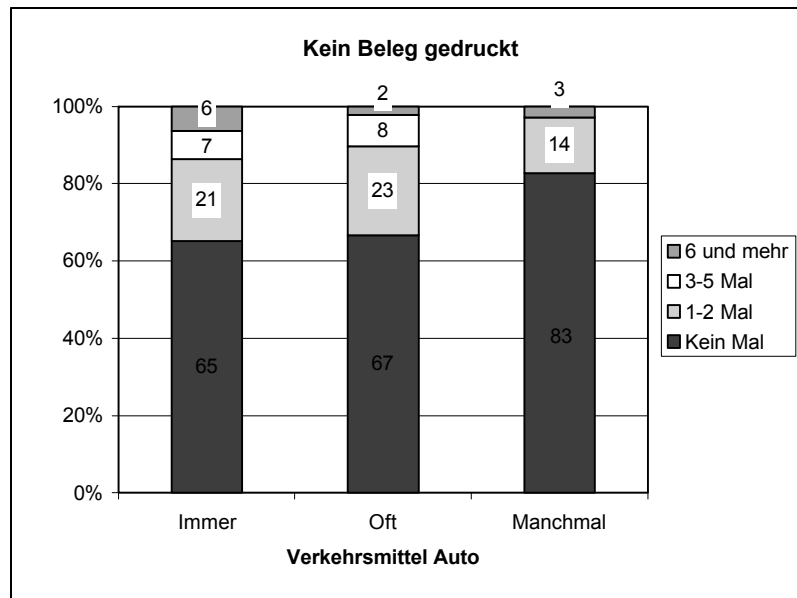
In gleicher Weise sind in Abbildung 18 die Häufigkeit der Autonutzung mit der angegebenen Häufigkeit des Defektes »Automat außer Betrieb« zueinander in bezug gesetzt. Hier zeigt sich, daß die berichtete Fehlerhäufigkeit zunimmt, wenn Personen häufiger mit dem Auto kommen. Aber auch bei jenen, die nicht immer mit dem Auto kommen (»oft«), haben 84% schon einmal einen defekten Automaten erlebt. Selbst in der Gruppe der »manchmal« Fahrenden haben 22% schon mehr als drei mal vor einem defekten Automaten gestanden.

Abbildung 19: Automat außer Betrieb & Normaler Parkplatz



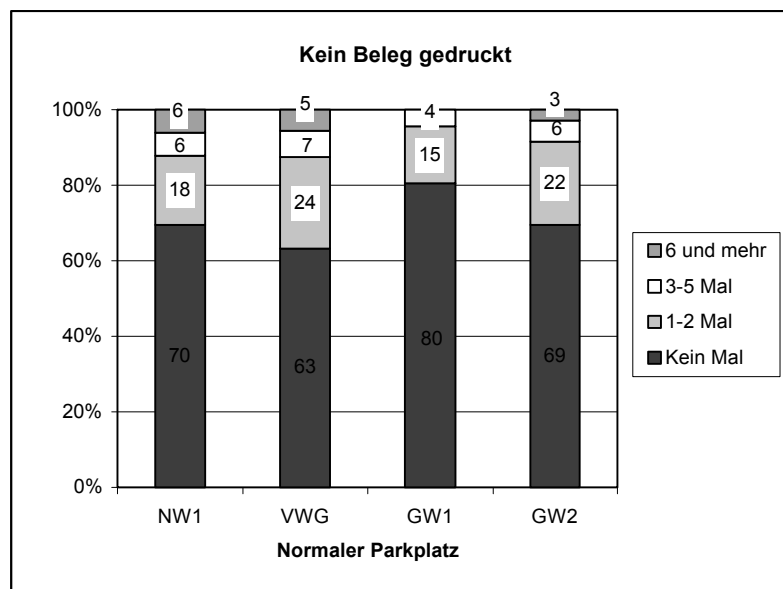
Von den Automaten auf den Parkplätze NW1 und GW1 werden die häufigsten Ausfälle berichtet.

Abbildung 20: Kein Beleg gedruckt & Verkehrsmittel Auto



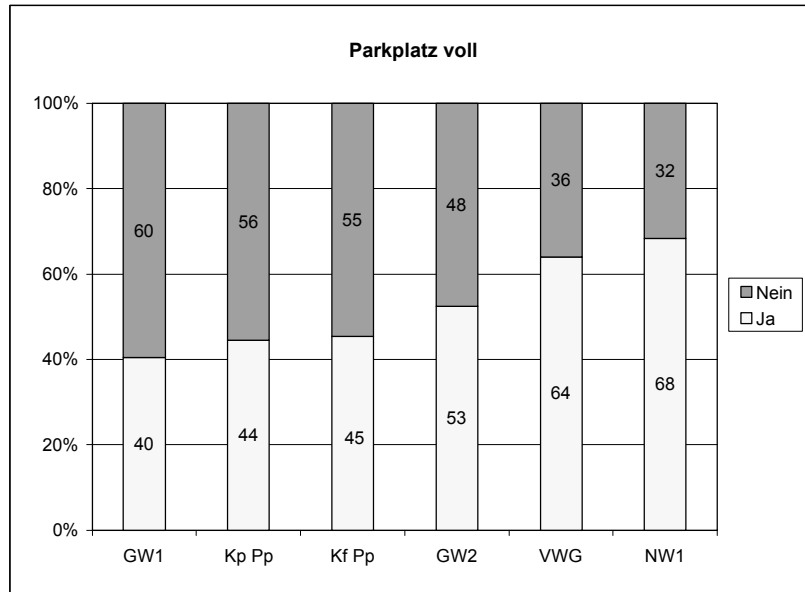
Auch bei denen, die nicht »immer« mit dem Auto kommen (»oft«; Frage 3), ist die Fehlererfahrung für »kein Beleg gedruckt« (Frage 14b) nur unwesentlich geringer als bei den »immer« Fahrern. Der Zusammenhang ist statistisch gesehen nicht signifikant.

Abbildung 21: Kein Beleg gedruckt & Normaler Parkplatz



Auch hier zeigt sich kein eindeutiger Zusammenhang zwischen dem Auftreten des Defektes »Kein Beleg gedruckt« und dem normalerweise angesteuerten Parkplatz.

Abbildung 22: Parkplatz voll & Parkplatz normal



Die Parkplätze vor dem Verwaltungsgebäude und am NW1 sind besonders stark frequentiert (Fragen 5 und 13). Aber auch beim Gebäude GW1 kam es bei 40% der befragten Personen bis zum Erhebungszeitpunkt vor, daß der Parkplatz voll war.

4.3 Praktische Mängel und Bewertungen

Abbildung 23: Umsetzung durch Betreiberfirma & Parkplatz voll

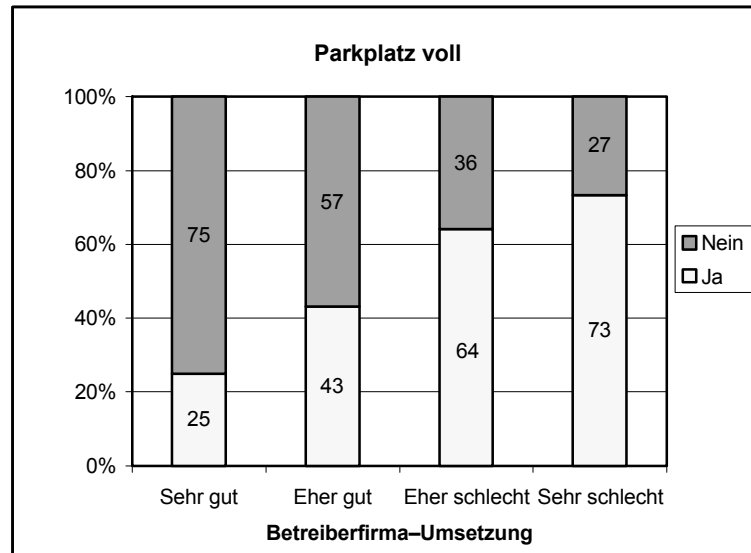
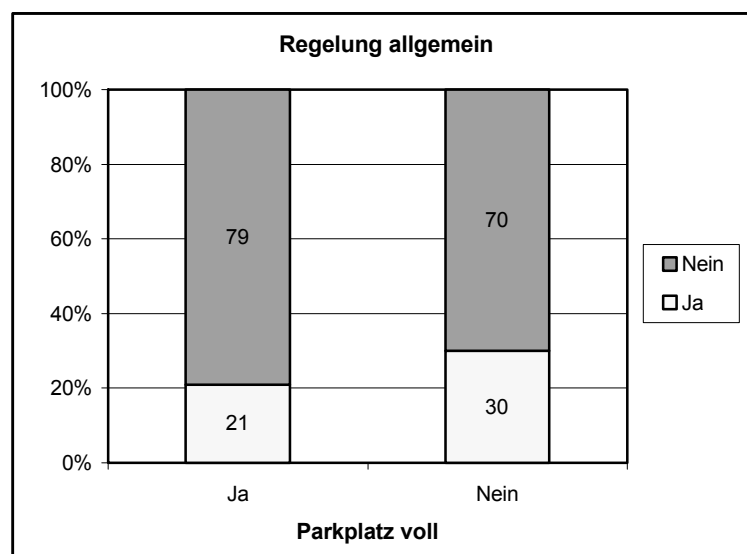


Abbildung 23 zeigt einen deutlichen Zusammenhang zwischen der Erfahrung, einen vollen Parkplatz (Frage 5) vorgefunden zu haben, und der Bewertung der Umsetzung durch die Betreiberfirma (Frage 27). Nur 25% derjenigen, die der Betreiberfirma sehr gute Noten geben, haben bereits einen vollen Parkplatz erlebt, während dies bei 73% derjenigen vorkam, die die Umsetzung mit sehr schlecht bewerteten.

Abbildung 24: Parkplatz voll & Regelung allgemein

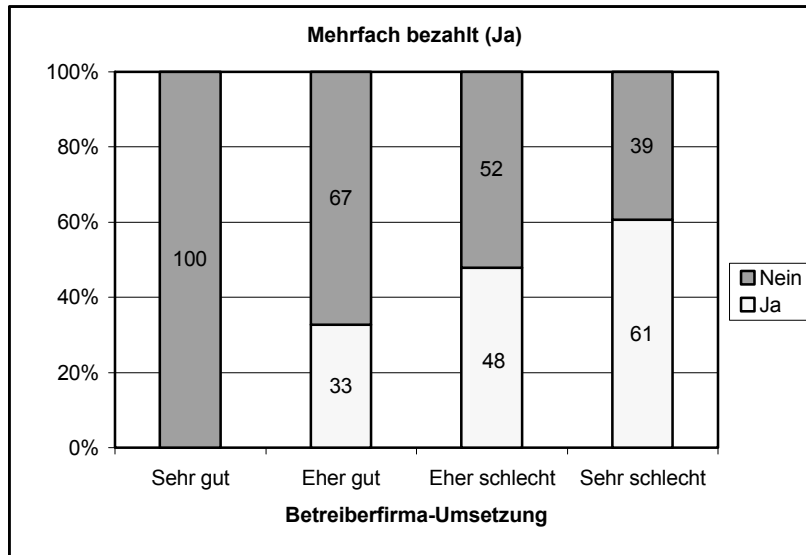


Die Erfahrung einen vollen Parkplatz erlebt zu haben, spielt für die Bewertung der allgemeinen Regelung offenbar keine große Rolle. Abbildung 24 zeigt den Zusammenhang der Erfahrung

»Parkplatz voll« (Frage 5) mit der Bewertung »Regelung allgemein« (Frage 1). Auch in der Gruppe derjenigen, die einen vollen Parkplatz erlebt haben, wird die Regelung zu 70% abgelehnt.

Die Verfügbarkeit von Parkraum wird offensichtlich als etwas angesehen, für das primär die Betreiberfirma zuständig ist (vgl. Abbildung 23).

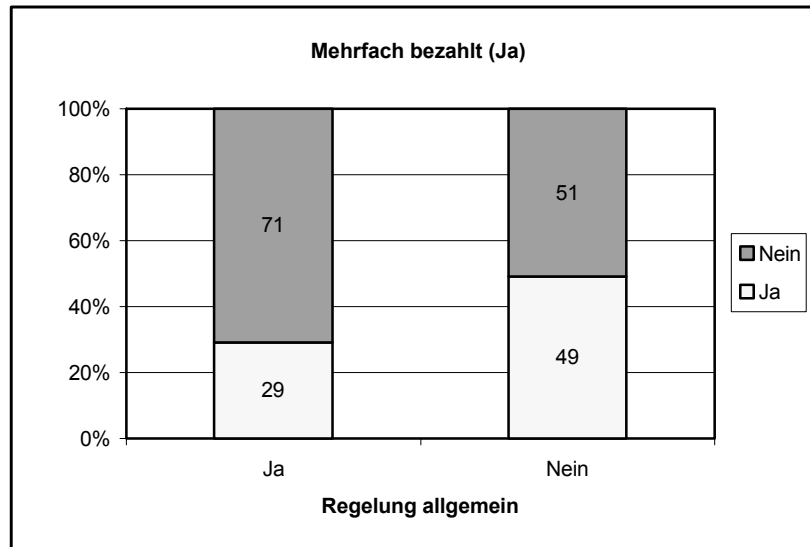
Abbildung 25: Mehrfach bezahlt & Umsetzung durch Betreiberfirma



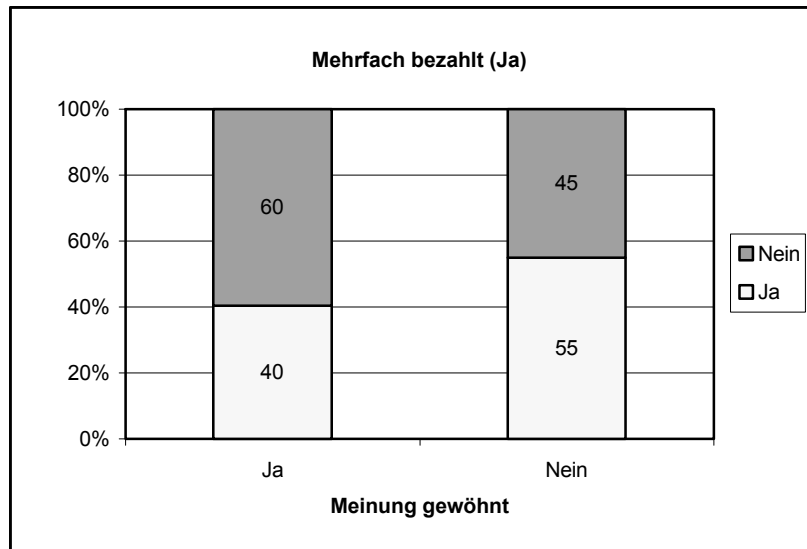
Negativer als bei der Erfahrung »Parkplatz voll« ist der Zusammenhang in den Fällen, in denen an einem Tag mehrfach Parkgebühren entrichtet wurden (Frage 7).³ Hier ist ein eindeutig systematischer Zusammenhang erkennbar (Abbildung 25).

³ Die Frage »mehrfach bezahlt« wurde für die Auswertung derart umkodiert, daß sämtliche Fragebögen Verwendung fanden, also »keine Angabe« und »Nein« zusammengefaßt wurden. Die prozentualen Anteile der »Ja«-Antworten beziehen sich also auf den kompletten Rücklauf.

Abbildung 26: Mehrfach bezahlt & Regelung allgemein



Wie im Falle der vorangehenden Thematik (»Parkplatz voll«) wirkt sich auch der Zwang, mehr als einmal am Tag bezahlen zu müssen, nur begrenzt auf die Wertung der Maßnahme im ganzen aus (Fragen 7 und 1). Bei der Gruppe derjenigen, die die »Regelung allgemein« gerechtfertigt finden, ist der Anteil der Personen, die »mehrfach gezahlt« haben, aber noch immer um 20% niedriger als bei jenen, die sie nicht gerechtfertigt finden.

Abbildung 27: Mehrfach bezahlt & Gewöhnung

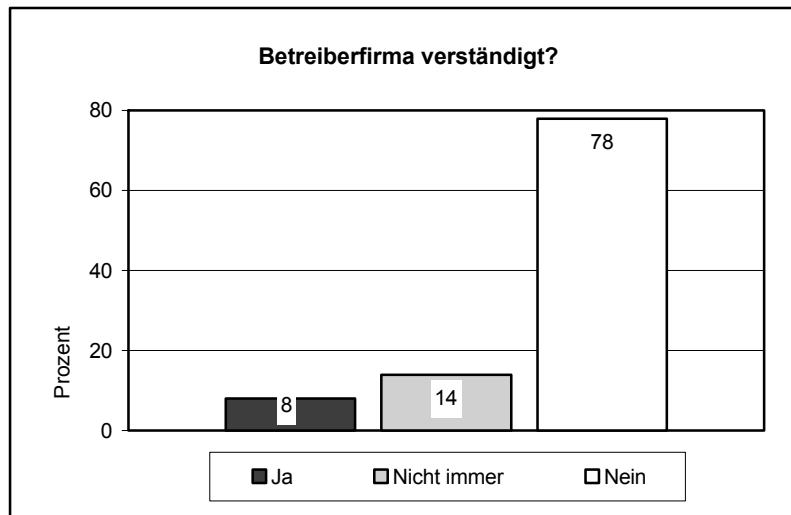
Ein deutlicher Unterschied zeigt sich bezüglich »mehrfach bezahlt« ferner zwischen jenen, die angeben, sich an die Maßnahme gewöhnt zu haben, und jenen die dies verneinten (Frage 27). Während bei jenen, die sich gewöhnt haben, der Anteil der Mehrfachbezahler 40% beträgt, liegt er in der Gegengruppe bei 55%.

Insgesamt läßt sich festhalten, daß erlebte Ärgernisse über Mängel der technischen Umsetzung und der sonstigen praktischen Gestaltung der Parkregelung auf alle drei Bewertungsmaßstäbe (»Regelung allgemein«, »Umsetzung durch Betreiberfirma« und »Gewöhnung«) wirken. Der eindeutig größte Effekt besteht bei der Bewertung der Umsetzung durch die Betreiberfirma. Dieser Zusammenhang wird in Abschnitt 9 (Summenscores) noch deutlicher.

5. Kontakt Betreiberfirma

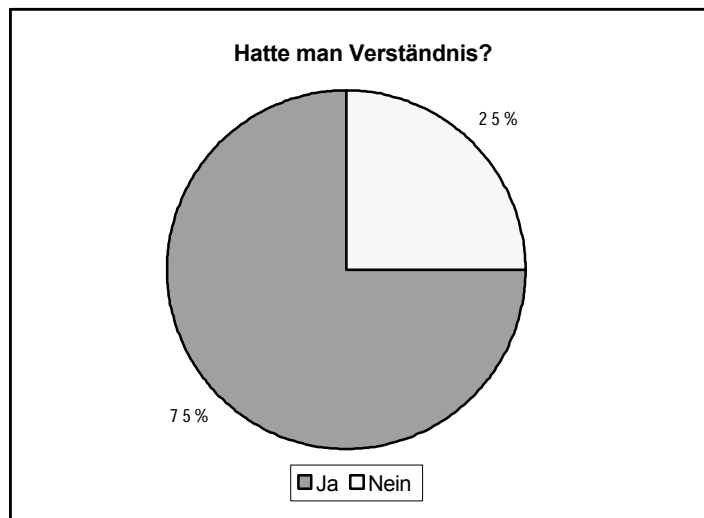
Neben den Erfahrungen mit praktischen Mängeln, die immer wieder Ärger auslösen, gehören vor allem kommunikative Aspekte zu den wichtigen Faktoren der Akzeptanz.

Abbildung 28: »Haben Sie die Betreiberfirma bei Defekten verständigen können?«



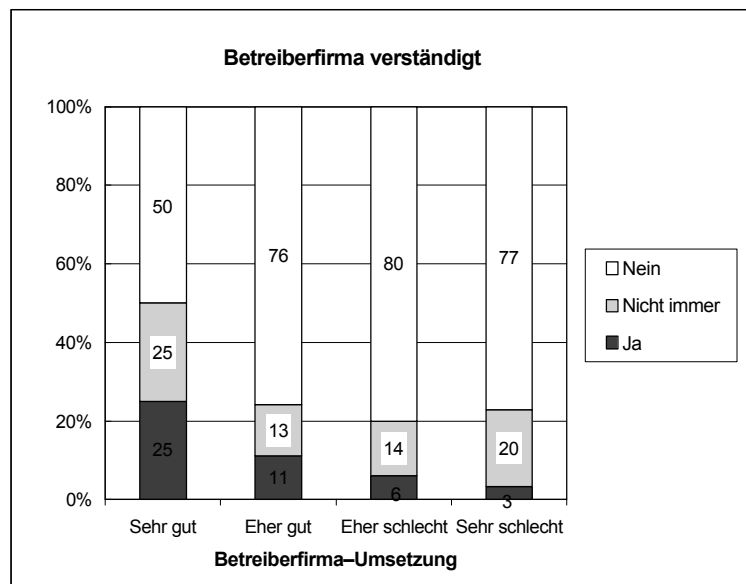
Die »Nein«-Antworten setzen sich in diesem Fall aus denjenigen zusammen, die »Nein« angekreuzt haben und denen, die keine Angabe gemacht haben, denn nur ein kleiner Teil hat sich hier angesprochen gefühlt (Frage 15). Wichtig ist aber, daß die Betreiberfirma bislang noch nicht die Adresse für Kommunikationen ist. Im Falle von Defekten haben sich nur 22% an die Betreiberfirma gewandt.

Abbildung 29: »Hatte man Verständnis für Ihr Problem?«



Von denen, die sich an die Betreiberfirma gewandt haben, fühlte sich die große Mehrheit verständnisvoll behandelt (Frage 16).

Abbildung 30: Betreiberfirma verständigt & Umsetzung durch Betreiberfirma



In der Folge ist die Verteilung in Abbildung 30 nicht verwunderlich. Es besteht ein signifikanter Zusammenhang zwischen einer realisierten Kontaktaufnahme und der positiven Bewertung der Umsetzung durch die Betreiberfirma. In der Gruppe derjenigen, die die Umsetzung mit »Sehr gut« bewerteten, haben 25% die Betreiberfirma bei Problemen erreichen können. In der Gruppe derjenigen, die »Sehr schlecht« urteilen, liegt dieser Wert dagegen lediglich bei 3%.

Insgesamt zeigt sich: Die Betreiberfirma gilt im Falle von Problemen noch kaum als Anlaufpunkt.

6. Wertkarte

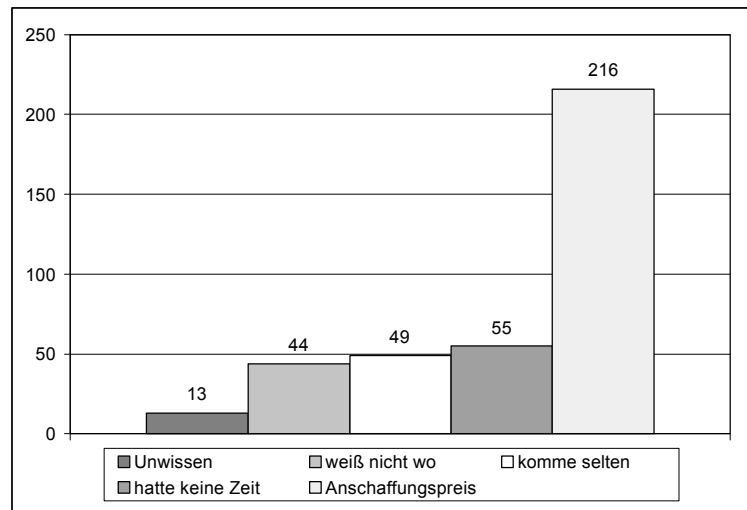
Die Benutzung von Wertkarten bietet eine Alternative zur Benutzung von Münzen. Attraktiv sind sie für die Betreiberseite insbesondere dadurch, daß sie Probleme zu überwinden helfen, die mit dem Automatenbetrieb generell zu tun haben. Das betrifft in erster Linie die Möglichkeit des Einwurfs ausländischer Münzen mit geringerem Wert. Als Gegenmaßnahme wird die Gewichtsprüfung sehr genau auf das Gewicht der deutschen Münzen eingestellt. Leichte Abweichungen vom Soll-Gewicht durch Verschmutzung oder kleinere Schäden bewirken dann, daß die betreffenden Münzen zum Ärger der NutzerInnen durchfallen. Bei einer breiteren Nutzung von Wertkarten fallen außerdem Kosten für die Leerung der Automaten und das Zählen / Rollen der Münzen weniger ins Gewicht.

Abbildung 31: Wertkarte



55% gehen denn auch davon aus, daß die Wertkarte den Bedienvorgang an den Geldautomaten vereinfacht und Zeit spart (Fragen 20 und 22). Um so erstaunlicher ist in diesem Zusammenhang, daß nur 21% eine Wertkarte haben. Mit anderen Worten: Obwohl 34% glauben, die Karte bringt konkrete Vorteile, schaffen sie keine Karte an.

Abbildung 32: Ich habe keine Wertkarte, weil ...



Die Abbildung 32 gibt einen klaren Verweis auf die Ursache für diesen Widerspruch (Frage23). 216 Personen (58%) gaben an, sich wegen der Kosten keine Wertkarte angeschafft zu haben. 13 der von uns befragten Personen wußten nicht, daß es eine Parkwertkarte gibt. 44 nicht, wo sie die Karte kaufen könnten. 49 Personen gaben an, daß sie zu selten in die Uni kämen, als daß sich eine Karte lohne. 55 gaben an, daß sie noch keine Zeit gefunden haben, um eine Karte zu erstellen.

Für den Befragungsbereich der Wertkarte muß festgehalten werden, daß die geforderten 9,- DM – vor dem Hintergrund der ohnehin bestehenden Unzufriedenheit – als die Forderung angesehen wird, die das sprichwörtliche Faß zum Überlaufen bringt.⁴

⁴ Diese Interpretation fand auch durch die Gespräche am »Runden Tisch« Bestätigung.

7. Nachvollziehbarkeit

Die Akzeptanz der Parkplatzbewirtschaftung hängt, wie die vorangehenden Zahlen zeigen, zu einem großen Teil von der Qualität ihrer technischen Umsetzung ab, weil Umsetzungsmängel auf Seiten der Parkenden zu Ärgererfahrungen führen. Eine größere Akzeptanz ist nur dann vorstellbar, wenn die Ärgererfahrungen deutlich reduziert werden. Ein zweites wichtiges Standbein für Akzeptanz ist die Nachvollziehbarkeit der Maßnahme:

Abbildung 33: Nachvollziehbarkeit der Maßnahme

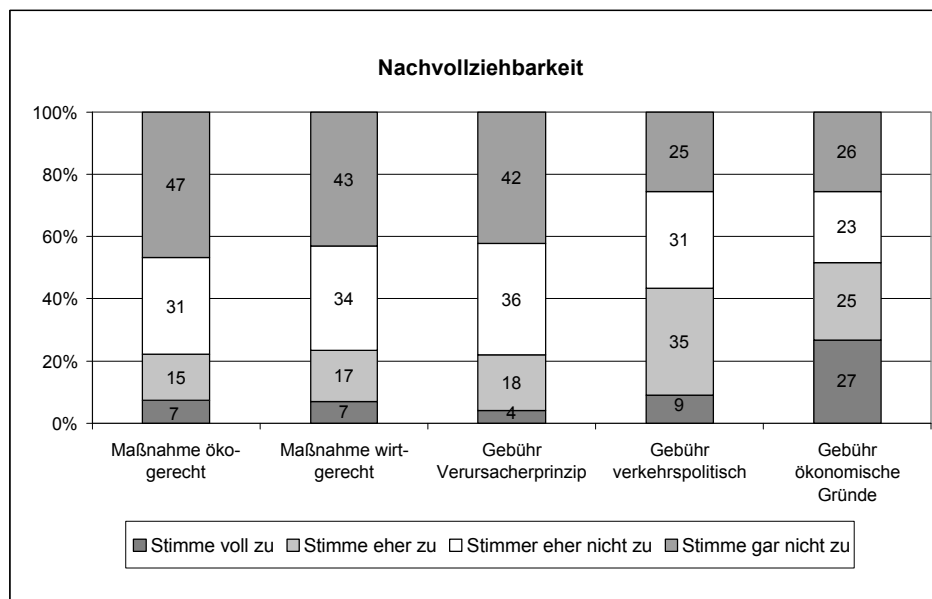


Abbildung 33 zeigt die Angaben zu verschiedenen Statements (Frage 25). Die beiden Balken auf der linken Seite geben eigene Wertungen der befragten Personen wieder: »Für *mich* ist die Parkplatzgebühr eine ökologisch gerechtfertigte Maßnahme« und »Für *mich* ist die Parkplatzgebühr eine ökonomisch gerechtfertigte Maßnahme«. Beide Verteilungen zeigen sehr deutlich, daß die Gebühr weder aus ökologisch noch aus wirtschaftlichen Gesichtspunkten als gerechtfertigt angesehen wird.

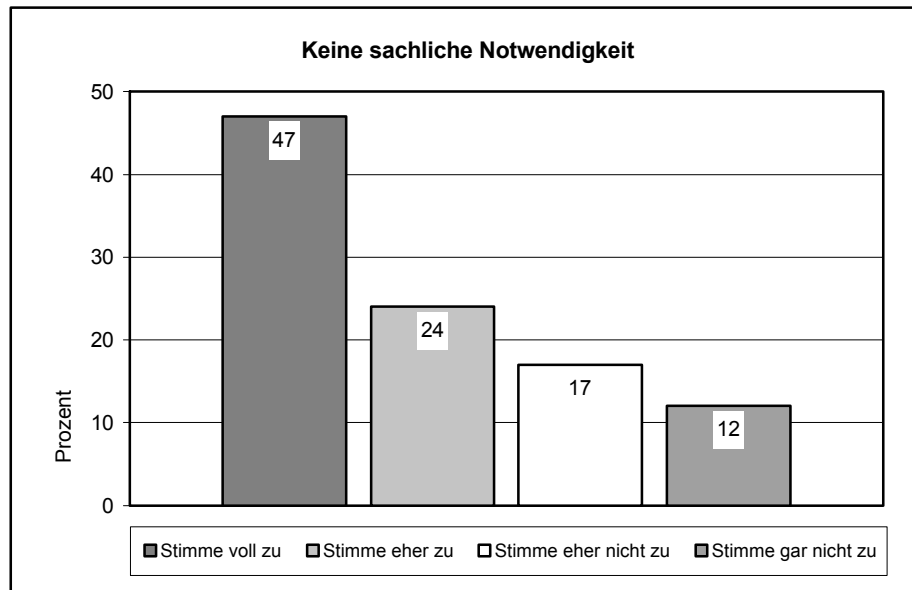
Die drei rechten Balken zeigen, welche Gründe für die Einführung der Maßnahme auf Seiten der Betreiber vermutet werden. Der volle Wortlaut der Statements lautet: »Die Gebühr wird auch aus Gerechtigkeitsgründen erhoben: Die Kostenverursacher sollen auch die Kosten tragen« (Gebühr Verursacherprinzip); »Die Gebühr wird auch erhoben, um verkehrspolitische Anreize zu schaffen weniger Auto zu fahren« (Gebühr verkehrspolitisch); »Die Gebühr wird alleine aus ökonomischen Gründen erhoben«.

Insgesamt wird hier deutlich, daß keine der angebotenen Begründungen von den befragten Personen nachvollzogen wird. Die große Mehrheit sieht weder von sich aus Gründe, noch vermag sie sie auf der Betreiberseite zu erkennen. Gerechtfertigt finden die Maßnahme lediglich 22% bzw. 24%. Daß die Gebühr als Verursacherprinzip begründet wird, glauben nur 22%. 44% gehen

davon aus, daß verkehrspolitische Motive eine Rolle spielen und 52% gehen von ökonomischen Motiven aus. Fast die Hälfte vermag noch nicht einmal ökonomische Gründe zu erkennen (gemeint sind hier vermeintlich in erster Linie wirtschaftliche Erfordernisse).

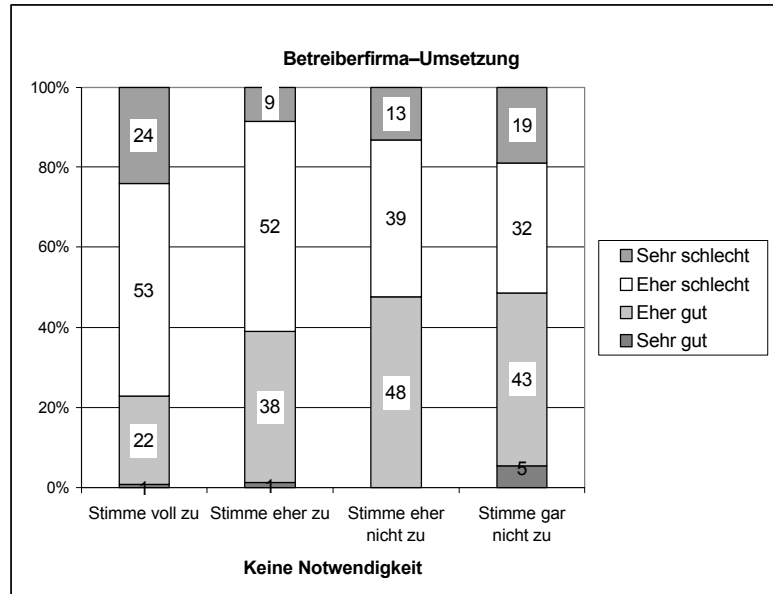
Zusammenfassend läßt sich feststellen, daß ein erheblicher Teil der Personen, die auf Universitätsparkplätzen parken, nicht nachvollziehen kann, warum überhaupt Gebühren erhoben werden.

Abbildung 34: Ich sehe in der Gebühr keine sachliche Notwendigkeit



Die Reaktionen auf das Statement: »Ich sehe in der Parkgebühr keine sachliche Notwendigkeit« können vor dem Hintergrund des empfundenen Begründungsdefizites nicht überraschen. Wenn man keine Begründungen für die Parkplatzbewirtschaftung zu erkennen vermag, sieht man auch die sachliche Notwendigkeit der Sache nicht ein. Die Verteilung der Antworten ist in diesem Sinne trivial. Daß sie dennoch von erheblicher praktischer Bedeutung ist, zeigt die nächste Abbildung.

Abbildung 35: Keine sachliche Notwendigkeit & Umsetzung durch Betreiberfirma



Korreliert man die Antworten zu »keine sachliche Notwendigkeit« mit den Bewertungen der Betreiberfirma (Frage 24), ergibt sich erneut eine ähnliche Verteilung wie schon in Abbildung 36, die hier allerdings etwas abgeflachter auftritt. In der Gruppe derer, die keine sachliche Notwendigkeit für die Parkplatzbewirtschaftung sehen, wird die Umsetzung durch die Betreiberfirma zu insgesamt 77% abgelehnt. In der Gruppe derjenigen, die in der Parkplatzbewirtschaftung eine sachliche Notwendigkeit sehen, ist die Ablehnung der Umsetzung durch die Betreiberfirma zwar mit 51% noch immer groß, aber immerhin um 26% kleiner als in der anderen Gruppe.

8. Subjektive Reaktionen

Sowohl als mangelhaft oder nicht überzeugend empfundene Begründungen, als auch die Erfahrung mit technischen Defekten und sonstigen praktischen Unzulänglichkeiten konfrontiert zu werden, verdichten sich zu einem allgemeinen Gefühl, mit der derzeitigen Handhabung der Parkplatzbewirtschaftung einer erheblichen Zumutung ausgesetzt zu sein.

Hiermit korrespondiert ein weiterer Befund. Es gibt ein verbreitetes Gefühl der Ohnmacht: Ein erheblicher Teil bringt in der Befragung zum Ausdruck, daß die Besonderheiten der eigenen Situation höchst unzureichend beachtet und respektiert wurden.

Auch diese Empfindung wirkt sich folgenreich aus, und zwar sowohl für die Bewertung der Betreiberfirma als auch – in noch stärkerem Maße – auf die »Regelung allgemein«.

Abbildung 36: Situation übergangen

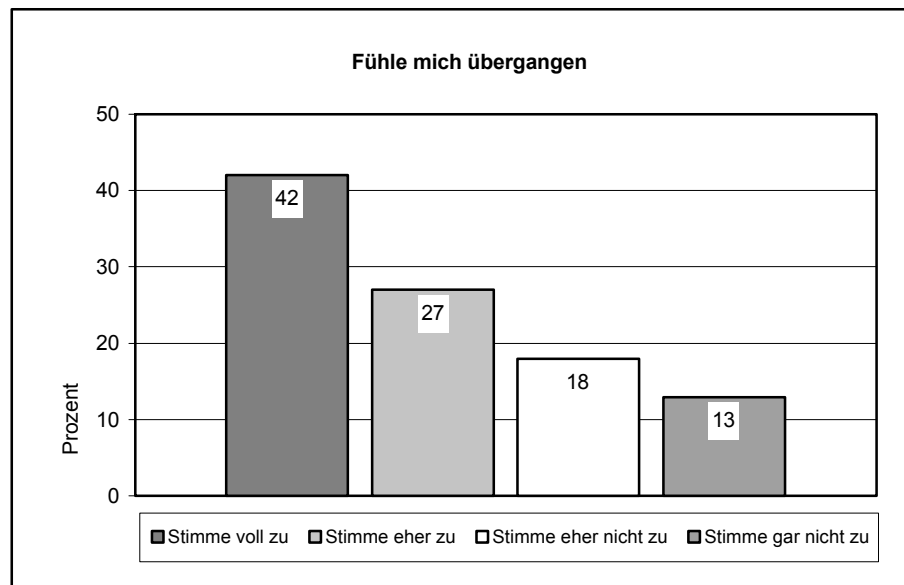
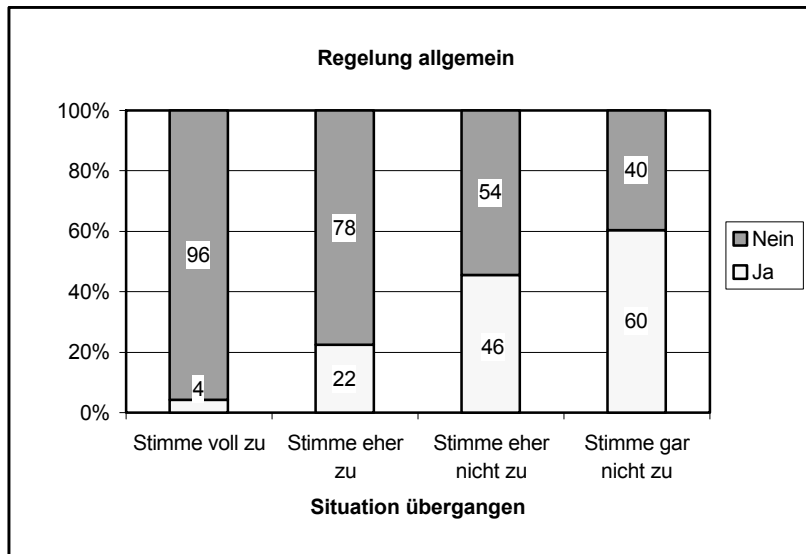


Abbildung 36 zeigt die Verteilung der Zustimmung in bezug auf das Statement »Ich fühle mich bei der Umsetzung der Parkplatzgebühren übergangen«. 69% der Befragten stimmen hier zu.

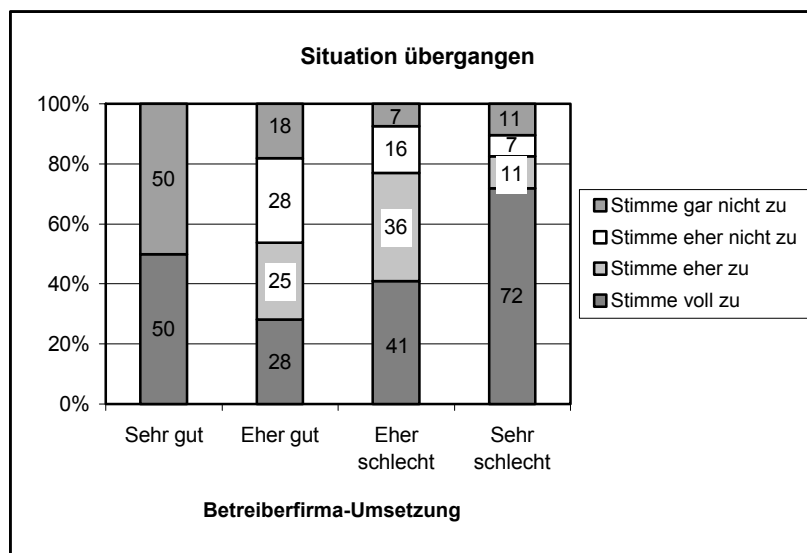
Korreliert man hier wiederum mit der Bewertung der »Regelung allgemein« und deren »Umsetzung durch die Betreiberfirma«, ergeben sich folgende Verteilungen:

Abbildung 37: Situation übergangen & Regelung allgemein



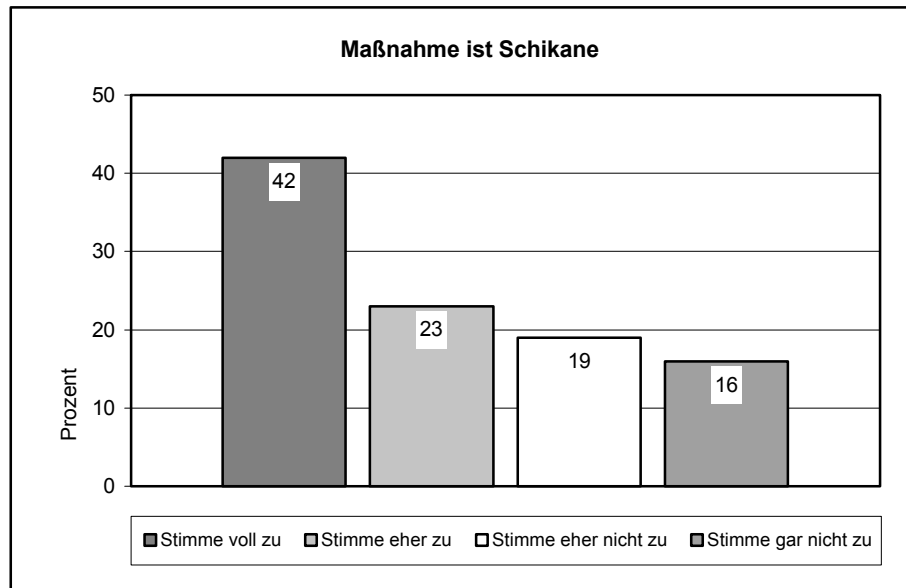
Die Ablehnung der »Regelung allgemein« ist in der Gruppe am höchsten, die sich voll übergangen fühlt (Frage 25). Die Akzeptanz steigt stetig, je weiter man in der Graphik von rechts nach links kommt, also je weniger sich die Befragten übergangen fühlen.

Abbildung 38: Situation übergangen & Umsetzung durch Betreiberfirma



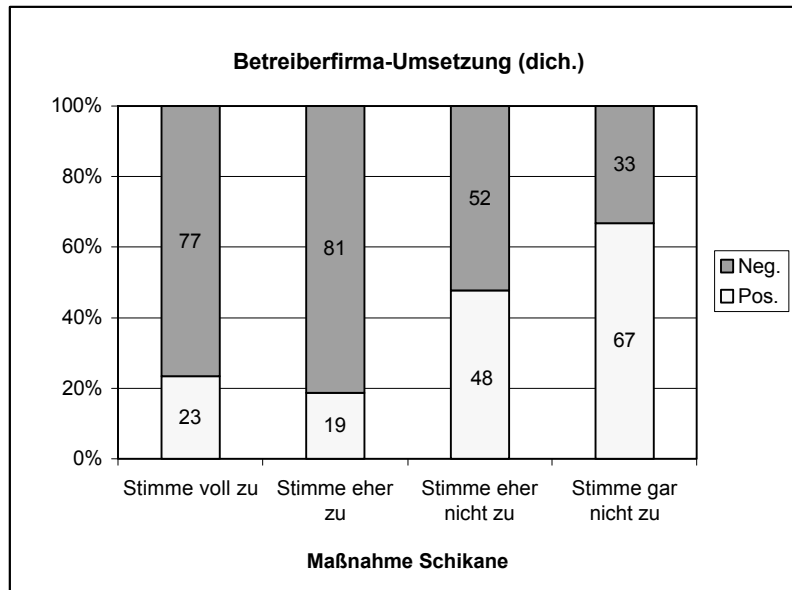
Vergleicht man diesen Befund nun mit der Bewertung der Umsetzung durch die Betreiberfirma, so fällt auf, daß die Stärke des Zusammenhanges geringfügig schwächer ist. Dennoch gibt es auch hier einen eindeutigen Zusammenhang. Je stärker sich die Betroffenen übergangen fühlen, um so eher beurteilen sie die Umsetzung der Parkplatzbewirtschaftung durch die Betreiberfirma als schlecht.

Abbildung 39: »Für mich ist die Parkplatzgebühr eine ärgerliche Schikane«



Die durchaus zugespitzte Formulierung »Für mich ist die Parkplatzgebühr eine ärgerliche Schikane« (Frage 25) ist als Konsequenz dieser Empfindungen und des als unzureichend empfundenen Begründungsrahmens zu verstehen. Wer nicht weiß, warum die Gebühr erhoben wird, sieht nur die Einschränkung der Freiheit und den Verlust des Geldes, ohne dafür eine Gegenleistung erkennen zu können.

Abbildung 40: Maßnahme Schikane & Umsetzung durch Betreiberfirma



In Abbildung 40 ist der Zusammenhang zwischen Wahrnehmung der Maßnahme als Schikane und der Bewertung der Umsetzung der Parkplatzbewirtschaftung durch die Betreiberfirma dargestellt. Die vier Wertungen der Umsetzung wurden für eine bessere Übersichtlichkeit in eine Positivgruppe und eine Negativgruppe zusammengefaßt. Personen, die die Maßnahme als Schikane empfinden, bewerten auch zum überwiegenden Teil die Betreiberfirma negativ. Bei jenen, die die Maßnahme nicht als Schikane beurteilen, ist dies in deutlich geringerem Maß der Fall.

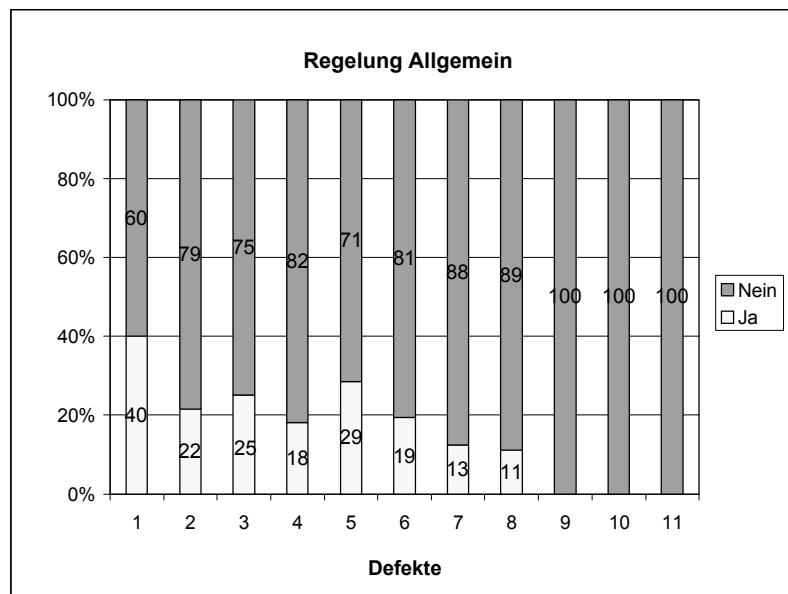
9. Summenscores

Um die Konsistenz und Aussagekraft der Variablen zu erhöhen, wurden sogenannte Summenscores gebildet. Sie stellen eine Zusammenfassung verschiedener Variablen zu einem bestimmten Thema dar. Der Vorteil dieser Bündelung liegt darin, daß die Nennungshäufigkeiten bezüglich der interessierenden Variablenkonstellationen größer werden und daß die Zusammenhänge deutlicher hervortreten.

Im Folgenden haben wir zwei Summenscores gebildet. Der eine faßt die Erfahrungen mit den verschiedenen praktischen Mängeln der eingesetzten Technik und der sonstigen Installationen unter dem Begriff »Defekte« zusammen; der andere bündelt die verschiedenen Aussagen zum Thema »Nachvollziehbarkeit«.

Der Typ »Defekte« setzt sich aus elf verschiedenen Variablen zusammen.⁵ Je mehr negative Wertungen eine befragte Person bei den elf Variablen abgegeben hat, je weiter man in den Abbildungen also von links nach rechts (von 1 nach 11) kommt, um so zahlreicher sind die Negativerfahrungen.

Abbildung 41: Regelung allgemein & Defekte

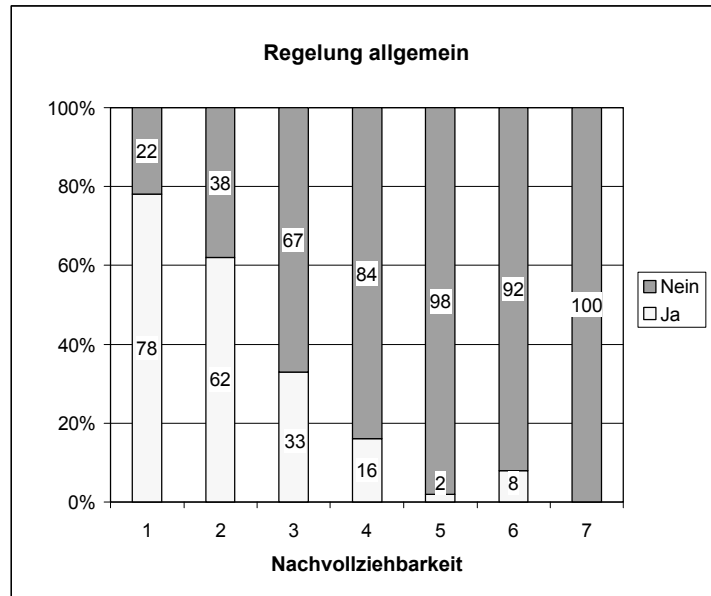


Korreliert man die elf derart gebildeten Typen von verschiedenen stark ausgeprägten Negativerfahrungen mit der Bewertung der »Regelung allgemein« (Frage 1) erhält man unterschiedliche Akzeptanzmaße. Es wird deutlich, daß die Akzeptanz der »Regelung allgemein« mit der Zahl der Negativerfahrungen fällt.

⁵ Parkplatz voll, mehrfach bezahlt, Bedienung Geldautomaten, Automat außer Betrieb, Automat nicht erreichbar, Geld fällt durch, Geld am Boden, kein Beleg, Schranke defekt, Anzeige Parkplatz voll / defekt und enge Spur.

Der zweite Summenscore faßt sieben Variablen zur »Nachvollziehbarkeit« zusammen.⁶

Abbildung 42: Regelung allgemein & Nachvollziehbarkeit

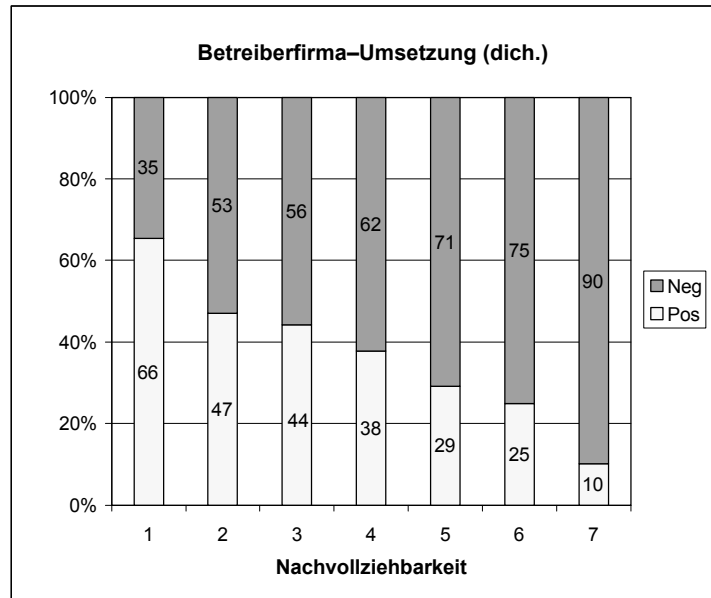


Hier zeigt sich eine noch klarere Abhängigkeit. Je weniger ausgeprägt die Nachvollziehbarkeit der Begründungen ist, um so geringer ist die Akzeptanz der Maßnahme. Diese Korrelation ist einerseits trivial. Sie besitzt aber gleichwohl erhebliche praktische Bedeutung: Sie belegt, daß die Begründungsproblematik neben den technischen Problemen eine zweite Schlüsselfrage der Akzeptanz darstellt. Ohne angemessene Begründungen der Parkplatzbewirtschaftung im Ganzen und in ihren konkreten Modalitäten wird die Akzeptanz auch bei verbesserten praktischen Regelungen nicht nachhaltig verbessert werden können.

⁶ Sachliche Notwendigkeit, Maßnahme öko-gerecht, Gebühr nachvollziehbar, Maßnahme wirt-gerecht, Gebühr ökonomische Gründe, Gebühr Verursacherprinzip und Gebühr verkehrspolitische Gründe.

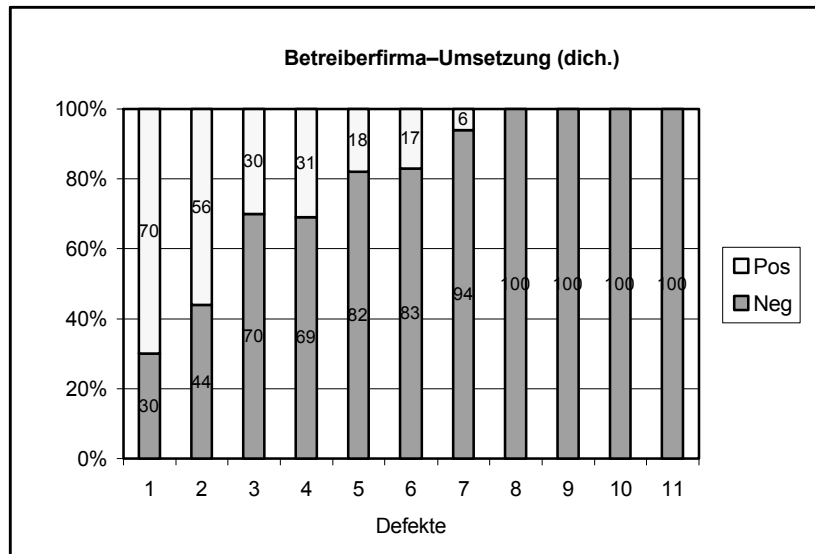
Korreliert man den Summenscore zur Nachvollziehbarkeit mit den Bewertungen der Betreiberfirma, so zeigt sich eine flacher verlaufende, aber ebenfalls kontinuierlich verlaufende Kurve der Abhängigkeit.

Abbildung 43: Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Nachvollziehbarkeit



Auch die Bewertung der Betreiberfirma bleibt also solange begrenzt, wie die Nutzerinnen und Nutzer überzeugende Begründungen vermissen. Eine noch stärkere Abhängigkeit der Bewertung der Betreiberfirma besteht jedoch, wie die folgende Abbildung 44 zeigt, in bezug auf die Erfahrungen der NutzerInnen mit praktischen Mängeln.

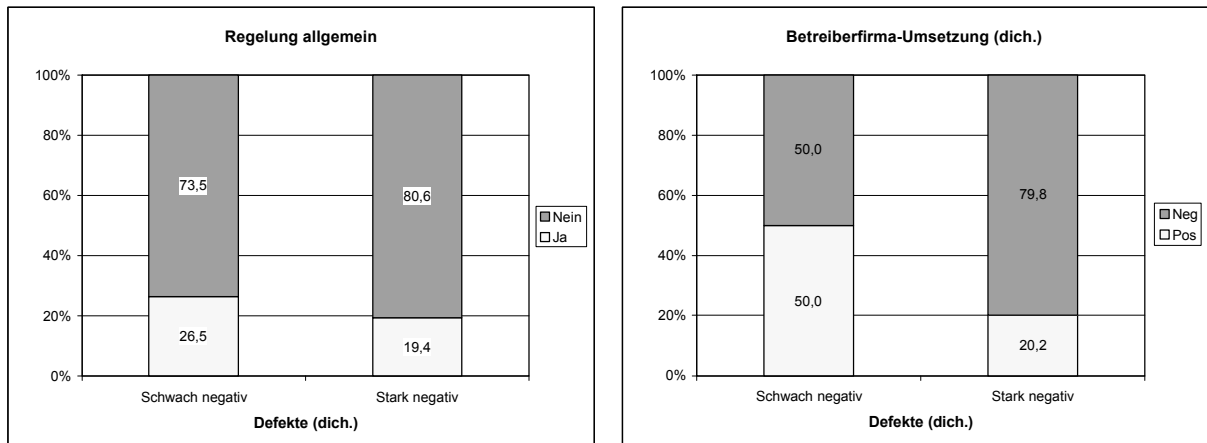
Abbildung 44: Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Defekte



Der Ruf der Betreiberfirma wird von nichts so stark beeinträchtigt, wie von den Erfahrungen mit praktischen Mängeln. Das bedeutet allerdings im Umkehrschluß, daß hier für die Betreiberfirma zugleich die größten Handlungsmöglichkeiten liegen. Je mehr die Zahl der praktischen Ärgerquellen verringert werden kann, um so mehr dürften die in der Abbildung 44 deutlich werdenden Vorbehalte gegenüber der Umsetzung der Bewirtschaftung durch die Betreiberfirma zurückgehen. Der Spielraum beträgt (rechnerisch) selbst bei Fortbestehen von zwei Ärgerursachen noch mehr als 50% (von 100% Ablehnung bei mehr als 7 Ärgerursachen auf 44% bei 2 Ärgerursachen).

In den folgenden vier Tabellen werden die vorangegangenen Befunde ein weiteres Mal verdichtet. Die Grenze der Typen wurde hier jeweils durch den Median bestimmt (den Wert, über und unter dem jeweils die Hälfte der berücksichtigten Fälle liegt). Er eignet sich hier besonders, da er ein gegenüber Ausreißern unempfindliches Maß ist.

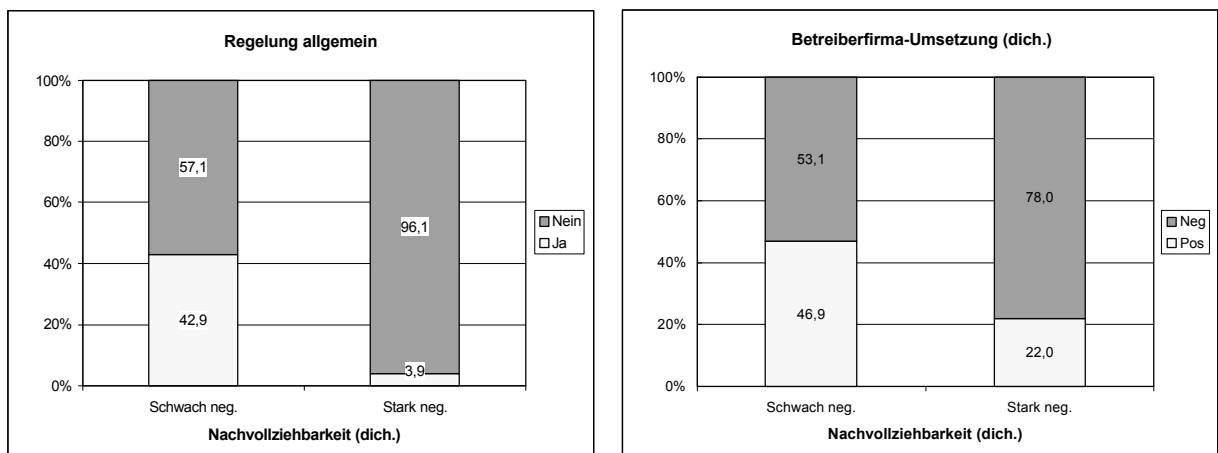
Abbildung 45: Regelung allgemein / Umsetzung durch Betreiberfirma & Defekte (dichotom)



Unterschiedlich häufige Erfahrungen mit technischen Defekten gehen offensichtlich mit nur geringfügigen Unterschieden in der Bewertung der »Regelung allgemein« einher.

In bezug auf die Bewertung der Betreiberfirma zeigen sich dagegen erhebliche Unterschiede. Die technischen Defekte werden in erster Linie der Betreiberfirma angekreidet und erst in zweiter Linie auf die »Regelung allgemein« zugerechnet.

Abbildung 46: Regelung allgemein Umsetzung durch Betreiberfirma (dichotom) & Nachvollziehbarkeit



Im Falle der Nachvollziehbarkeitsproblematik verhält es sich genau umgekehrt. Fehlende oder nicht überzeugende Begründungen wirken primär als Infragestellung der »Regelung allgemein«.