

# ÖPNV-Begrüßungspaket und Schnupperticket für Neubürger

## Bericht zur Evaluation der Maßnahme zum ÖPNV-Direktmarketing

Freiburg, 04. Juni 2004

Autor:

Willi Loose

**Öko-Institut e.V.**  
Geschäftsstelle Freiburg  
Postfach 6226  
D-79038 Freiburg  
Tel.: 0761-4 52 95-0

Büro Darmstadt  
Rheinstr. 95  
D-64295 Darmstadt  
Tel.: 06151-8191-0

Büro Berlin  
Novalisstraße 10  
D-10115 Berlin  
Tel.: 030-28 04 86 80

## Inhalt

1	Einleitung .....	1
2	Zielsetzung und Grundüberlegung der Maßnahme .....	1
3	Ablauf der Maßnahme .....	3
4	Daten der Maßnahme .....	5
5	Haushaltsbefragung nach Abschluss der Aktion .....	6
6	Ergebnisse der Teilnehmerbefragung .....	7
7	Bewertung des Projekterfolgs .....	15
8	Schlussfolgerungen zur Neubürgeraktion.....	16
9	Literatur.....	17

Anlagen

## 1 Einleitung

Im Juni 2002 wurde das Öko-Institut von den Technischen Betrieben Offenburg (TBO) beauftragt, Marketingmaßnahmen für den Schlüsselbusverkehr Offenburg (Stadtverkehr) für die Jahre 2002 und 2003 durchzuführen. Dieser Auftrag basierte auf der mittelfristigen Marketingkonzeption für den Schlüsselbusverkehr Offenburg, die vom Öko-Institut im März 2002 erstellt und dessen Umsetzung vom Gemeinderat Offenburg am 24.06.2002 beschlossen wurde.

Bereits im Vorfeld wurden zwei, in der mittelfristigen Konzeption beschriebene Marketingaktivitäten vom Ministerium für Umwelt und Verkehr Baden-Württemberg im Rahmen eines Ideenwettbewerbs Direktmarketing als förderungswürdig ausgewählt und mit einem Zuschuss des Landes bedacht. Dies ist neben einem Informations- und Beratungsangebot zum ÖPNV in Offenburger Firmen das in diesem Bericht beschriebene Neubürger-Begrüßungspaket und das damit verbundene Schnupperticketangebot für Neubürger. Im Zeitraum zwischen Oktober 2002 und Ende 2003 wurden alle von außerhalb nach Offenburg umziehenden Haushalte angeschrieben und mit einem ÖPNV-Informationspaket versorgt. Interessierte Haushalte konnten auf Wunsch eine zwei Monate gültige übertragbare Zeitkarte bekommen und in diesem Zeitraum kostenfrei die Busse im Offenburger Stadtgebiet nutzen. Mit diesem Bericht wird das Ergebnis über die durchgeführten Maßnahmen dargestellt.

## 2 Zielsetzung und Grundüberlegung der Maßnahme

Die Maßnahme „ÖPNV-Begrüßungspaket und Schnupperticketangebot für Neubürger“ vereinigt zwei Strategien der Kundenwerbung in sich, die als besonders effektiv und innovativ anzusehen sind.

Zum einen ist dies die gezielte aktive Ansprache potenzieller ÖPNV-Kunden durch die Stadt Offenburg. Normalerweise kommt der Kontakt mit einem ÖPNV-Neukunden dadurch zustande, dass der interessierte Kunde von sich aus aktiv wird und beispielsweise eine Informationsstelle des ÖPNV aufsucht, um sich dort über das vorhandene Linien- und Fahrplanangebot im ÖPNV und die für seine Situation passenden Tarifangebote beraten zu lassen. Damit dieser Schritt gegangen wird, muss bereits ein entsprechendes Interesse geweckt sein oder ein Mangel in der bisherigen Verkehrsmittelnutzung verspürt werden. Bei unserer Maßnahme geht der Aufgabenträger des ÖPNV den ersten Schritt auf den potenziellen Kunden aktiv zu und überreicht ihm aus eigener Initiative die ersten Informationen. Damit stellt er den wichtigen Erstkontakt her. Mit dem damit verbundenen Schnupperticketangebot setzt er die Hemmschwelle zur Nutzung des vorhandenen ÖPNV-Angebotes noch weiter herab.

Hier setzt die zweite Strategie an, die auf den „richtigen“ Zeitpunkt der Ansprache hinweist. Es gibt einige Studien zu Verhaltensänderungen im Verkehr, die belegen, dass der richtige Zeitpunkt für die Ansprache von Personen entscheidenden Einfluss auf das zukünftige Verkehrsverhalten hat. Insbesondere erscheint nach diesen Studien der Zeitpunkt eines Umzugs in eine fremde Stadt ein geeigneter Zeitpunkt für eine gezielte Ansprache zugunsten der ÖPNV-Nutzung, da am neuen Wohnort eine Neuorientierung auf neue Aktivitätsziele (Arbeiten, Einkaufen, Erledigungen, Freizeitgestaltung etc.) erfolgt und dazu geeignete Verkehrswege ausprobiert werden. Da zu diesem Zeitpunkt bisherige Routinen der Verkehrsmittelnutzung nicht in der gewohnten Weise zum Tragen kommen, ist die Person auch möglicherweise empfänglicher für eine andere als die bisher gewohnte Verkehrsmittelwahl. Der Zeitpunkt der Neuorientierung nach einem Umzug ist demzufolge als ein „Möglichkeitsfens-

ter“ (FRANKE 2000) zur Destabilisierung bisherigen routinisierten Verhaltens und zur Hinorientierung auf bisher unbekannte Verkehrsmittel zu verstehen.

Zunehmend setzt sich bei Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern die Erkenntnis durch, dass neben dem Infrastrukturausbau und der Angebotsverbesserung im ÖPNV-Betrieb auch „weiche“ Maßnahmen der Informationsvermittlung einen erheblichen Beitrag zur Neukundengewinnung leisten können. Kommunikationsmaßnahmen stellen insofern einen kostengünstigen und effizienten Beitrag der ÖPNV-Förderung dar, da sie auf dem vorhandenen Angebot aufsetzen. Durch jeden dadurch gewonnenen Neukunden werden zusätzliche Einnahmen bei geringen betrieblichen Mehrausgaben erzielt.

ÖPNV-Infopakete für Neubürger oder Schnupperticketangebote für Nicht-ÖPNV-Kunden wurden in der Vergangenheit probeweise in einigen Städten für einen begrenzten Zeitraum ausgegeben. Erst in letzter Zeit gehen einige Städte dazu über, dies auch als dauerhaftes Angebot für Neubürger zu organisieren (z. B. in Heidelberg). In einigen wenigen Fällen wurden die Auswirkungen der Maßnahmen wissenschaftlich untersucht. Beispielfhaft werden die folgenden Studien mit ihren Ergebnissen angeführt.

In einer an der Universität Stuttgart durchgeführten wissenschaftlichen Experimentalstudie wurde untersucht, welchen Einfluss sogenannte „Soft Policy Maßnahmen“ auf das Verkehrsverhalten haben. Personen, die aus dem Umland nach Stuttgart umzogen, bekamen vom Verkehrsverbund Stuttgart (VVS) etwa zwei bis drei Wochen nach Einzug in die neue Wohnung ein Informationspaket mit persönlich angepassten Informationen zum ÖPNV und zu ihrem Wohnviertel zugeschickt. Bestandteil des Infopaketes war bei einem Teil der Probanden ein Ein-Tages-Testticket. Ohne dass ein Zusammenhang mit diesem persönlichen Informationspaket erkennbar war, befragte die Uni Stuttgart die Umziehenden vor und zwei Mal nach dem Umzug zu ihrem Verkehrsverhalten und zu Einstellungen gegenüber Verkehrsmitteln. Parallel zu den Testpersonen wurde eine Kontrollgruppe befragt, die kein Infopaket vom VVS zugeschickt bekam.

Im Ergebnis zeigte sich, dass die Testgruppe bei der zweiten Befragung - ca. vier Wochen nach Zusendung des Infopaketes und Schnuppertickets – eine Steigerung ihrer ÖV-Nutzung von 14,6 % vor Umzug auf 42,9 % zeigte. Diese sank bei der nächsten Befragung auf 32,6 % ab. Auch die Kontrollgruppe hatte nach dem Umzug eine höhere ÖV-Nutzung zu verzeichnen (von 21,2 % vor Umzug über 26,0 % auf 28,6 %). Diese blieb jedoch hinter der Verhaltensänderung der Testgruppe deutlich zurück (RÖLLE et al. 2002)

In Bochum wurden 203 Personen in vier Gruppen mehrfach befragt und ihr Verkehrsverhalten mittels Mobilitätstagebüchern zu unterschiedlichen Zeitpunkten ausgewertet. Die Hälfte der Personen bekam ein ein Monat gültiges Schnupperticket zur Verfügung gestellt. Diese Gruppe zeigte anschließend eine signifikant höhere ÖPNV-Nutzung und eine entsprechend geringere MIV-Nutzung gegenüber der Kontrollgruppe. Dieser Effekt hielt auch fünf, sechs und sieben Monate nach der Schnupperticketphase an. Auch in der Kontrollgruppe wurde im Verlaufe der Befragungen ein Anstieg der ÖPNV-Nutzung festgestellt, der jedoch geringer als in der Testgruppe war. Von den Autoren wird dies darauf zurückgeführt, dass in der Kontrollgruppe alleine durch den Kontakt mit den Interviewern und die mehrfache Befragung eine Beschäftigung mit dem Thema ÖPNV und seinen Vorteilen ausgelöst wurde, die zu einer Verhaltensänderung führte (HÖGER et al. 1999).

Im Rahmen einer Diplomarbeit wurden in Erlangen 528 Erwachsene in zwei Stadtteilen zu ihrem Mobilitätsverhalten befragt. Parallel dazu bekamen 45 ausgewählte Haushalte, die sich durch eine überdurchschnittliche Autonutzung und das Fehlen einer ÖPNV-Zeitkarte auszeichneten, von den Erlanger Stadtwerken eine kostenlose Monatsfahrkarte sowie ein Informationspaket zum ÖPNV zugeschickt. Nach einem halben Jahr wurden Verhaltensänderungen ermittelt. Im Ergebnis zeigte sich, dass sich die Autonutzung nach Durchführung

der Marketingmaßnahmen von 65 % der Wege auf 50 % verringerte. Ein Fünftel der Testpersonen war nach eigener Aussage in den letzten Monaten deutlich oder etwas mehr Bus gefahren. In den problemzentrierten Interviews, die mit einem Teil der Versuchspersonen geführt wurden, traten jedoch auch die Knackpunkte einer dauerhaften Verhaltensänderung zu Tage. In der Schlussfolgerung der Untersuchung wird betont, dass eine größere Wirkung im Sinne einer Verhaltensänderung zu Gunsten der ÖPNV-Nutzung zu erwarten wäre, wenn die Marketingmaßnahmen an einen Wohnungswechsel der Testpersonen gekoppelt wäre (HELLER 1997).

Ausgehend von den beschriebenen Erkenntnissen wurden folgende Erwartungen in die in Offenburg durchgeführte Maßnahme gesetzt:

- Mit dem ÖPNV-Begrüßungspaket sollten die Neubürger Offenburgs auf die vorhandenen öffentlichen Verkehrsmittel aufmerksam gemacht werden.
- Mit den beiliegenden Informationen sollte den Neubürgern das ÖPNV-Angebot vorgestellt werden.
- Mit dem Schnupperticket sollte die Hemmschwelle zur Nutzung und zum Ausprobieren der öffentlichen Verkehrsmittel herabgesetzt werden.
- Die Destabilisierung bisheriger Routinen der Verkehrsmittelwahl am alten Wohnort sollte durch ein interessantes Angebot am neuen Wohnort für den ÖPNV genutzt werden. Hierfür ist der Umzug an einen neuen Wohnort ein geeigneter Zeitpunkt.
- Mit der Maßnahme wollte sich die Stadt gegenüber ihren neuen Mitbürgern positiv darstellen.
- Mittelfristig sollten mehr Fahrgäste mit Zeitkarten als ÖPNV-Kunden an den Stadtverkehr gebunden werden.

### 3 Ablauf der Maßnahme

Der Ablauf der Arbeitsschritte zur Maßnahme ÖPNV-Begrüßungspaket und Schnupperticket für Neubürger sieht wie in der folgenden Aufzählung dargestellt aus. Vorausgegangen zu diesem Schritt ist die Erstellung und Abstimmung der Materialien und der Anschreiben mit allen betroffenen Stellen (Abteilung Verkehrsplanung der Stadt Offenburg, Tarifverbund Ortenau (TGO), Verkehrsunternehmen SWEG und SüdwestBus).

1. Zu Beginn der Aktion wurde eine schriftliche Befragung einer Personengruppe durchgeführt, die sich als Neubürger vor Beginn der Versendung der ÖPNV-Begrüßungspakete in Offenburg angemeldet und deshalb noch nicht an der Aktion teilgenommen hatten. Diese Gruppe diente als Kontroll- und Vergleichsgruppe gegenüber den Teilnehmern an der Schnupperticketaktion.
2. Die Neubürger, die von außerhalb nach Offenburg gezogen sind, haben sich bei den zuständigen Stellen der Stadtverwaltung Offenburg (Bürgerbüro, Ortsverwaltungen) mit ihrer neuen Adresse angemeldet.
3. Im vierzehntägigen Abstand und mit ca. vierzehntägiger, technisch bedingter Verzögerung wurden die Adressen der Neubürger vom regionalen Rechenzentrum an die Abteilung Verkehrsplanung weitergeleitet.
4. Das Öko-Institut stellte die Mappen mit dem ÖPNV-Begrüßungspaket zusammen und bestückte sie mit den Informationsmaterialien. Dies waren im Einzelnen:

- a) ein Anschreiben der Oberbürgermeisterin Frau Edith Schreiner (ab November 2002)  
bzw. des Oberbürgermeisters Dr. Wolfgang Bruder (bis November 2002)
  - b) ein Bestellformular für ein Schnupperticket pro Haushalt
  - c) ein Fahrplanheft für den Stadtverkehr Offenburg und Umgebung
  - d) einen Liniennetzplan für den Stadtverkehr Offenburg
  - e) eine Tarifinformation des Tarifverbundes Ortenau (TGO)
  - f) ein Informationsblatt zum Stadtschlüssel-Tarif
  - g) ein Informationsblatt zum Anruf-Sammel-Taxi (AST) in Offenburg
  - h) ein Informationsblatt mit Serviceadressen rund um den ÖPNV
  - i) Flyer zu Ausflugstipps mit der Ortenau-S-Bahn
5. Die Abteilung Verkehrsplanung verschickte die ÖPNV-Begrüßungspakete an die Neubürger-Haushalte. Die Einzeladressen wurden zuvor - so gut es geht - zu Haushalten zusammengefasst.
  6. Die in den ÖPNV-Begrüßungspaketen enthaltenen Bestellformulare für ein Schnupperticket wurden von interessierten Haushalten zurückgeschickt. Von der Stadtverwaltung Offenburg (Abteilung Verkehrsplanung oder Bürgerbüro) wurden die Bestellformulare per Fax (und anschließend im Original) an das Öko-Institut zur weiteren Bearbeitung zugesandt.
  7. Das Öko-Institut versendete die Schnuppertickets mit einer zweimonatigen Gültigkeitsdauer an die interessierten Haushalte. Hierfür wurden die Daten in eine Adressdatei eingegeben und mit früheren Bestellungen verglichen, um Mehrfachversendungen an den gleichen Haushalt zu vermeiden. Im Zweifelsfalle und wenn Angaben auf dem Bestellformular nicht leserlich geschrieben waren, glich das Öko-Institut die Daten mit dem Bürgerbüro ab.
- Mit der Zusendung des Schnuppertickets und einem Begleitschreiben wurden auch gezielt Linienfahrpläne derjenigen Schlüsselbusse zugeschickt, welche die Wohnadresse direkt erschließen.
8. Etwa in der Mitte des Gültigkeitszeitraums der Schnuppertickets – ca. ein Monat nach Erhalt des Schnuppertickets - wurden diejenigen Haushalte, die auf dem Bestellformular eine Telefonnummer angegeben haben, vom Öko-Institut angerufen. In dem Gespräch wurde nach den Erfahrungen mit dem Schnupperticket gefragt und eventuell auftretende Probleme bei der Nutzung der Busse besprochen. Bei Bedarf wurden Erläuterungen zu den Tarifen, zur Mitnahmeregelung und zur Wochenendregelung der Schnuppertickets gegeben und weitere Rückfragen beantwortet. Auftretende Probleme wurden zur Klärung vom Öko-Institut an die zuständigen Stellen weitergeleitet.
  9. Etwa drei Monate nach Ablauf der Geltungsdauer der Schnuppertickets bekamen die Teilnehmer mehrere Exemplare eines Fragebogens zur Evaluation zugeschickt. Dieser Fragebogen sollte von bis zu vier Mitgliedern des teilnehmenden Haushaltes ausgefüllt werden.
  10. Rücklauf der ausgefüllten Fragebögen über die Abteilung Verkehrsplanung an das Öko-Institut.
  11. Die rückgesandten Fragebögen der Kontrollgruppe zu Beginn der Aktion und der an der Schnupperticketaktion teilnehmenden Haushalte wurden ausgewertet. Die Daten wurden im vorliegenden Abschlussbericht zusammengestellt und bewertet, Empfehlungen zur Weiterführung der Aktion gegeben.

12. Ursprünglich war beabsichtigt, auch nach Abschluss der Aktion eine weitere Kontrollgruppe von Neubürgern um die Beantwortung eines Fragebogens zu bitten. Dies konnte jedoch nicht durchgeführt werden, da die Aktion auch nach Beendigung des vom Umwelt- und Verkehrsministeriums bezuschussten Zeitraums (bis Ende 2003) von der Stadt Offenburg in eigener Regie fortgeführt wird und deshalb weiterhin alle Neubürgerhaushalte das ÖPNV-Begrüßungspaket und das Angebot eines Schnuppertickets bekommen.

Zu Beginn der Aktion war vereinbart, dass Neubürgerhaushalte die ÖPNV-Begrüßungspakete mit der Anmeldung im Bürgerbüro bzw. in den Ortsverwaltungen ausgehändigt bekommen sollten. Stichproben zeigten jedoch, dass bei diesem Verfahren nicht alle Neubürgerhaushalte mit einem Begrüßungspaket versorgt wurden. Deshalb wurde in Absprache mit dem Bürgerbüro im März 2003 das Verfahren umgestellt und die Begrüßungspakete von der Abteilung Verkehrsplanung versendet. Damit wurde eine nahezu hundertprozentige Versorgung der Neubürgerhaushalte gewährleistet, ohne jedoch den Datenschutz zu vernachlässigen. Der Rücklauf von Schnupperticket-Bestellungen wurde mit der Umstellung signifikant erhöht. Möglicherweise hat dazu auch beigetragen, dass nun das Begrüßungspaket mit ÖPNV-Informationen nicht mehr in den unterschiedlichen Informationen unterging, die Neubürger bei der Anmeldung im Bürgerbüro zusätzlich erhalten konnten, sondern als Postsendung mit dem alleinigen Thema ÖPNV bessere Aufmerksamkeit erzielte. Als Nachteil musste die Zeitverzögerung um bis zu einem Monat gegenüber der sofortigen Aushändigung bei der Anmeldung hingenommen werden.

## 4 Daten der Maßnahme

Es wurden im Zeitraum Oktober 2002 bis Ende 2003 ca. 2.050 ÖPNV-Begrüßungspakete vom Öko-Institut zusammengestellt und an die Stadt Offenburg ausgeliefert.

Insgesamt wurden im Verlaufe der Aktion 326 Schnuppertickets mit einer Laufzeit von zwei Monaten ausgegeben, nachdem die Bezieher der ÖPNV-Begrüßungspakete mit einer entsprechenden Rückantwort ihr Interesse bekundet haben. Nachdem der Versand der ÖPNV-Begrüßungspakete ab März 2003 direkt durch die Abteilung Verkehrsplanung vorgenommen wurde, sind 285 Bestellungen von Schnuppertickets ausgefertigt worden. Die Rückmeldequote des Schnupperticketangebots (als Anteil an Empfängern des ÖPNV-Begrüßungspakets) liegt damit bei etwa 17 %, ab dem Zeitpunkt der Umstellung berechnet.

146 persönliche Telefongespräche während der Laufzeit der Schnuppertickets wurden geführt, um Fragen zum ÖPNV und zu Tarifen zu klären. Im Mittelpunkt der Nachfragen standen Fragen der Mitnahmeregelungen weiterer Personen auf dem Schnupperticket, die zu bestimmten Tageszeiten und Wochentagen möglich sind, sowie die kreisweite Fahrtmöglichkeit am Wochenende. 40 Kontakte kamen nicht zustande, weil entweder bei vier Versuchen niemand am Telefon erreichbar war, die angerufene Person des Haushalts nichts vom Schnupperticket wusste oder die Telefonnummer nicht (mehr) stimmte. Die übrigen Schnupperticketbezieher hatten keine Telefonnummer angegeben und konnten somit nicht angerufen werden.

## 5 Haushaltsbefragung nach Abschluss der Aktion

Alle Haushalte, die ein Schnupperticket bekommen hatten, wurden abschließend mit einem Fragebogen zu den Auswirkungen der Direktmarketingaktivität befragt (siehe Anlage I). Der Rücklauf der Befragung ist in der folgenden Abbildung dargestellt (siehe Tab. 1).

**Tab. 1: Rücklauf der Befragung von Schnuppertickethaushalten (bezogen auf Haushalte)**

	Anzahl	Anteil
versendete Fragebögen	326	
qualitätsneutrale Ausfälle <sup>1</sup>	37	
zugestellte Fragebögen	289	100 %
zurückgesendete, ausgefüllte Fragebögen (auf Haushalte bezogen)	83	29 %

83 Haushalte oder 29 % der Teilnehmerhaushalte, die Befragungsunterlagen zugestellt bekamen, haben ausgefüllte Unterlagen zurückgeschickt und damit an der Befragung teilgenommen. Jeder Haushalt bekam Fragebögen für bis zu vier Personen im Haushalt zum Ausfüllen zugeschickt. Insgesamt liegen 129 Personenfragebögen aus Neubürgerhaushalten, die an der Schnupperticketaktion teilgenommen haben, zur Auswertung vor.

Zusätzlich liegen zum Vergleich des Aktionsergebnisses 86 ausgefüllte Personenfragebögen aus 57 Kontrollhaushalten vor. Diese Neubürgerhaushalte haben sich vor Beginn der Direktmarketingaktion in Offenburg angemeldet und sind nicht mit einem ÖPNV-Begrüßungspaket versorgt worden. Sie konnten demzufolge auch nicht in den Genuss eines Schnuppertickets kommen. Bei 399 angeschriebenen Haushalten aus der Kontrollgruppe entspricht dies einem Rücklauf von 14 % (siehe Tab. 2). Der Rücklauf der Teilnehmerhaushalte ist damit doppelt so hoch ausgefallen wie derjenige der Kontrollgruppe.

**Tab. 2: Rücklauf der Befragung der Kontrollgruppe (bezogen auf Haushalte)**

	Anzahl	Anteil
versendete Fragebögen	399	
qualitätsneutrale Ausfälle <sup>2</sup>	3	
zugestellte Fragebögen	396	100 %
zurückgesendete, ausgefüllte Fragebögen (auf Haushalte bezogen)	57	14 %

<sup>1</sup> Gründe für qualitätsneutrale Ausfälle sind: Haushalt inzwischen wieder verzogen, Post nicht zustellbar etc.

<sup>2</sup> Gründe für qualitätsneutrale Ausfälle sind: Haushalt inzwischen wieder verzogen, Post nicht zustellbar etc.

## 6 Ergebnisse der Teilnehmerbefragung

In diesem Kapitel werden Ergebnisse aus der Teilnehmerbefragung dargestellt und, sofern dies sinnvoll erscheint, den Befragungsergebnissen der Kontrollgruppe gegenübergestellt.

Es wurde pro Haushalt ein übertragbares Schnupperticket für den Geltungszeitraum von jeweils zwei Monaten ausgegeben. Es war also möglich, die Fahrkarte innerhalb der Familie oder der Mitbewohner weiterzureichen und innerhalb des Geltungszeitraums alle Haushaltsmitglieder in die Erfahrung des kostenfreien Ausprobierens der öffentlichen Verkehrsmittel im Bereich der Verwaltungsgemeinschaft Offenburg kommen zu lassen. Von allen antwortenden Teilnehmern haben knapp die Hälfte (46 %) das Schnupperticket mehrmals die Woche oder zumindest einmal die Woche genutzt. Ein knappes Viertel hat gelegentlich Fahrten mit dem Schnupperticket unternommen. 13 % nutzten das Schnupperticket nur selten und 16 % hatten das Schnupperticket zwar im Haushalt zur Verfügung, nutzten es jedoch nicht (siehe Tab. 3).

Werden in der Auswertung nur diejenigen Haushaltsmitglieder betrachtet, die Hauptnutzer des Schnuppertickets waren, so haben knapp 50 % das Schnupperticket mehrmals die Woche genutzt. 11 % der Hauptnutzer haben den Fahrausweis einmal pro Woche, 20 % gelegentlich und 11 % nur selten genutzt. Auch in dieser Gruppe ist der Anteil der Schnupperticketbesteller, die das kostenfreie Angebot jedoch nie genutzt haben, mit 10 % relativ hoch. Sofern hierfür eine Begründung gegeben wurde, wurde darauf verwiesen, dass die Arbeitsstelle sich in fußläufiger Entfernung befindet oder außerhalb des Stadtgebiets nicht mit dem ÖPNV erreichbar ist bzw. für die Arbeit ein Auto benötigt wird (was allerdings bereits vor der Bestellung des Schnuppertickets bekannt gewesen sein dürfte).

**Tab. 3: Persönliche Nutzung Schnupperticket**

„Wie oft haben Sie persönlich das Schnupperticket genutzt?“	Schnupperticketgruppe alle Personen		Schnupperticketgruppe Hauptnutzer(in)	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
mehrmals die Woche	46	36 %	40	48 %
einmal die Woche	13	10 %	9	11 %
gelegentlich	29	23 %	17	20 %
selten	17	13 %	9	11 %
nie	21	16 %	8	10 %
keine Angaben	3	2 %	-	0 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>83</b>	<b>100 %</b>

Das Schnupperticket ermöglichte die Mitnahme des Ehepartners oder von Kindern zu bestimmten Tageszeiten bzw. am Wochenende. Diese Mitnahmemöglichkeit wurde von 10 % der Teilnehmer öfter und von 32 % gelegentlich genutzt. Gut die Hälfte der Teilnehmer hat die Mitnahmemöglichkeit nicht genutzt (siehe Tab. 4).

**Tab. 4: Mitnahmeregelung beim Schnupperticket**

„Haben Sie persönlich die Mitnahmemöglichkeiten genutzt?“	Anzahl	Anteil
ja, öfter	13	10 %
ja, gelegentlich	41	32 %
nein	71	55 %
fehlende Angabe	4	3 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>

Zusätzlich zu der Mitnahme weiterer Personen boten die Schnuppertickets die Möglichkeit, damit am Wochenende oder an Feiertagen ohne zusätzliche Kosten alle Nahverkehrsmittel im gesamten Ortenaukreis zu nutzen, also auch die Nahverkehrszüge bis an die Kreisgrenze. Von dieser Fahrtmöglichkeit, die über den eigentlichen Geltungsraum des Schnuppertickets hinausreicht, haben 31 % öfter oder gelegentlich Gebrauch gemacht (siehe Tab. 5). 64 % der Antwortenden haben die Möglichkeit nicht ausgenutzt. Wobei in den offenen Antworten mehrfach auf die fehlenden oder mangelhaften Busverbindungen am Wohnort hingewiesen wurde (siehe unten).

**Tab. 5: Fahrtmöglichkeit am Wochenende im Landkreis**

„Haben Sie die kostenlose Fahrtmöglichkeit am Wochenende im Ortenaukreis genutzt?“	Anzahl	Anteil
ja, öfter	16	12 %
ja, gelegentlich	25	19 %
nein	83	64 %
fehlende Angabe	5	4 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %<sup>3</sup></b>

Die Mehrzahl der Schnupperticket-Bezieher schätzt das Bussystem in Offenburg positiv ein (31 % sehr positiv, 40 % eher positiv). Nur 9 % bewertet das Busfahren am neuen Wohnort eher negativ (siehe Tab. 6). Bei der im Vergleich hierzu befragten Kontrollgruppe fällt der hohe Anteil von Personen auf, die aus eigener Erfahrung das Busfahren in Offenburg nicht einschätzen können (50 %). Aber auch bei den abgegebenen Bewertungen überwiegen die positiven Eindrücke.

<sup>3</sup> Rundungsfehler

**Tab. 6: Einschätzung Busfahren aus eigener Erfahrung (alle Antwortenden)**

„Das Busfahren in Offenburg empfand ich bisher als ...“	Schnupperticketgruppe		Kontrollgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
sehr positiv	40	31 %	8	9 %
eher positiv	52	40 %	23	27 %
eher negativ	11	9 %	7	8 %
negativ	-	0 %	3	4 %
keine eigenen Erfahrungen bisher	21	16 %	43	50 %
keine Angaben	5	4 %	2	2 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>86</b>	<b>100 %</b>

Werden aus beiden Gruppen diejenigen Personen ausgeschlossen, die keine eigene Einschätzung abgeben können oder sich nicht zur Frage geäußert haben, überwiegt sowohl in der Schnupperticketgruppe als auch in der Kontrollgruppe die positive Meinung deutlich (siehe Tab. 7). 39 % der Schnupperticketgruppe hat eine eindeutig positive Bewertung und 50 % eine eher positive. Nur 11 % der Nutzer hat aus eigener Erfahrung eine eher negative Einschätzung des Busfahrens in Offenburg. Niemand bewertet das Busfahren als negativ. Aber auch in der Kontrollgruppe überwiegt mit 20 % sehr positiv und 56 % eher positiv die zustimmende Bewertung. Die Unterschiede in der Bewertung des Busfahrens in Offenburg nähern sich in beiden Gruppen gegenüber der Darstellung in Tab. 6 an. Trotzdem ist noch festzustellen, dass die positiven Bewertungen in der Schnupperticketgruppe die positiven Bewertungen in der Kontrollgruppe um 13 Prozentpunkte übersteigen. Der Unterschied macht sich überwiegend in den sehr positiven Bewertungen bemerkbar.

**Tab. 7: Einschätzung Busfahren aus eigener Erfahrung (nur Personen mit eigener Einschätzung)**

„Das Busfahren in Offenburg empfand ich bisher als ...“	Schnupperticketgruppe		Kontrollgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
sehr positiv	40	39 %	8	20 %
eher positiv	52	50 %	23	56 %
eher negativ	11	11 %	7	17 %
negativ	-	0 %	3	7 %
<b>Gesamt</b>	<b>103</b>	<b>100 %</b>	<b>41</b>	<b>100 %</b>

Befragt, für welche Verkehrszwecke die Busse genutzt wurden, überwiegen in der Schnupperticketgruppe Einkaufen und Erledigungen (31 % der Wegezwecke bzw. 33 %, wenn auch die gesondert aufgeführten Krankenhausfahrten dazugezählt werden). Es folgt der Verkehrszweck Freizeit mit 24 % (siehe Tab. 8). Fahrten vom und zum Bahnhof (18 %) und Ausbildungswege (13 %) folgen. Arbeitswege haben den geringsten Anteil der vorgegebenen Antwortkategorien (12 %). Hierbei ist allerdings auch zu berücksichtigen, dass ein Großteil

der befragten Personen nicht berufstätig ist (was allerdings nicht abgefragt wurde, sich jedoch indirekt aus zahlreichen Fragebögen ablesen lässt).

In der Kontrollgruppe verteilen sich die Fahrtzwecke im Offenburger Bussystem zu je einem Viertel auf Schul- und Ausbildungswege, Einkaufen/Erledigungen und Fahrten zum und vom Bahnhof. Auch hier nehmen die Arbeitswege (innerhalb des Offenburger Busliniennetzes) den letzten Platz in der Rangfolge der Verkehrszwecke ein.

**Tab. 8: Fahrtzwecke mit Bus**

„Für welche Zwecke haben Sie persönlich bisher die Busse in Offenburg genutzt?“**	Schnupperticketgruppe		Kontrollgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Wege zur Arbeit	25	12 %	5	8 %
Wege zur Schule/zur Ausbildung	26	13 %	15	25 %
zum Einkaufen/für Erledigungen	62	31 %	15	25 %
in der Freizeit	49	24 %	10	17 %
zum Bahnhof	36	18 %	15	25 %
Krankenhausfahrt**	4	2 %		
Kennen lernen der Gegend**	1	0 %		
<b>Gesamt</b>	<b>203</b>	<b>100 %</b>	<b>60</b>	<b>100 %</b>

zur vollständigen Information

noch nicht gefahren	21		42	
keine Angaben	2		6	

\* Mehrfachantworten möglich

\*\* freie Antwort

Nach der Abfrage der Einschätzung des Busfahrens in Offenburg mit vorgegeben Antwortkategorien wurde den Befragten die Möglichkeit gegeben, ihre Erfahrungen mit Verbesserungsvorschlägen und Anregungen zu untermauern. Dies sollte dazu dienen, der Stadt als Aufgabenträger des Stadtverkehrs und den Busunternehmen Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen des Busnetzes an die Hand zu geben. Neben objektiv belegbaren Kritikpunkten können aus den Antworten auch Missverständnisse und verbesserungswürdige Punkte in der Kommunikation mit den Kunden herausgelesen werden.

In den offenen Antworten zum Busfahren in Offenburg werden Anmerkungen und Anregungen zu folgenden Themen gegeben.<sup>4</sup> Die Liste gibt in zusammengefasster Form die Meinungen der Befragten wieder, die unabhängig von objektivierbaren Gründen und Sachzwängen auf Seiten des Aufgabenträgers subjektiv auf Seiten der Befragten die Nutzung des Stadt-

<sup>4</sup> Die vollständige Liste der Anmerkungen ist im Anhang III für die Schnupperticketnutzer und im Anhang V für die Kontrollgruppe in Originalzitate aufgeführt.

verkehrs beeinflusst. Es sollte über der folgenden Aufzählung verbesserungswürdiger Punkte auch nicht vergessen werden, dass insgesamt von den Befragten ein sehr positives Bild des Stadtverkehrs aufgezeigt wurde (siehe Tab. 7). Die offenen Antworten mit Anmerkungen lassen sich in folgende Gruppen zusammenfassen:

- Der Stundentakt auf einigen Buslinien und zu bestimmten Zeiten ist zu wenig attraktiv.
- Die Schlüsselbusse sollten abends länger und an Wochenenden häufiger fahren.
- Die Tarife werden von einigen Fahrgästen als zu hoch angesehen. In der Regel wird hiermit der Preis für den Einzelfahrschein gemeint. Von Jüngeren wird das Fehlen eines günstigen Semester-Tickets für Studierende an der FH Offenburg reklamiert.
- Das Tarifsystem wird von wenigen Befragten als unübersichtlich gekennzeichnet.
- Von vielen Befragten wird der Busverkehr in Offenburg mit dem Stadtverkehr in Freiburg oder in Karlsruhe verglichen und kommt dabei schlecht weg.
- Das Rendezvousprinzip der gleichzeitigen Ankunft und Abfahrt vieler Buslinien am zentralen Omnibusbahnhof (ZOB) wird vereinzelt nicht verstanden. Dies führt dazu, dass die Häufung vieler Busfahrten zum gleichen Zeitpunkt mit der Folge längerer Abstände bis zur nächsten Fahrtmöglichkeit kritisiert wird.
- Die Abstimmung der Busfahrzeiten mit den Bahnfahrzeiten (in unterschiedliche Richtungen) am Bahnhof Offenburg wird kritisiert.
- Die Pünktlichkeit auf einzelnen Buslinien wird bemängelt.
- Beschwerden über wenige unfreundliche Busfahrer.
- Die Stufen beim Einstieg in den Bus (wenn kein Niederflerbus) werden als beschwerlich angesehen.

Entsprechend der oben beschriebenen prinzipiellen Zustimmung zum Busfahren in Offenburg werden auch positive Anmerkungen gemacht:

- Viele haben prinzipiell gute Erfahrungen mit dem Busfahren gemacht.
- Das System wird als übersichtlich anerkannt.
- Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft vieler Busfahrer werden gelobt.
- Die neuen modernen Busfahrzeuge werden betont.
- Die neuen Taschenfahrpläne werden gegenüber den Haltestellenfahrplänen und Fahrplanbüchern als Fortschritt angesehen.
- Die Musik in den Bussen wird von einzelnen Personen gelobt.

In der nächsten Fragestellung wurde abgefragt, wie häufig die öffentlichen Verkehrsmittel am früheren Wohnort im Vergleich zum jetzigen Wohnort Offenburg benutzt wurden. Diese Fragestellung beinhaltet einige subjektive Wertungen und ist vor allem von der Qualität des öffentlichen Verkehrssystems am früheren Wohnort abhängig. Bei einigen offenen Antworten ist erkennbar, dass der frühere Wohnort Freiburg, Karlsruhe oder eine andere Großstadt mit einem vorbildlichen ÖPNV-Netz gewesen ist, mit dem das Offenburger Busnetz in der Fahrtenhäufigkeit und zeitlichen Erschließungsqualität nur schlecht verglichen werden kann. Da jedoch der frühere Wohnort und die dortige ÖPNV-Qualität im Fragebogen nicht erfasst wurde, lässt sich diese subjektive Bewertung nicht objektivieren. Außerdem lässt sich bei der

Schnupperticketgruppe nicht unterscheiden, ob mit der Antwort die Zeit während der Schnupperticketnutzung oder nach Auslaufen des Geltungszeitraums (in der Regel etwa drei Monate vor Befragungstermin) gemeint ist.

In der Schnupperticketgruppe haben 37 % der Befragten den ÖPNV am früheren Wohnort häufiger als jetzt in Offenburg benutzt. 26 % der Gruppe hat den ÖPNV in Offenburg häufiger genutzt als am früheren Wohnort und 11 % genauso häufig. 19 % der Schnupperticketbezieher hat den ÖPNV in Offenburg ebenso selten genutzt wie früher (siehe Tab. 9).

In der Vergleichsgruppe (Kontrollgruppe) fällt die Nutzung der Busse in Offenburg deutlich seltener aus im Vergleich zum früheren Wohnort. 43 % der Mitglieder der Kontrollgruppe haben den ÖPNV am früheren Wohnort häufiger genutzt als jetzt, 36 % genauso selten wie jetzt. Nur 9 % dieser Gruppe nutzten die Offenburger Verkehrsmittel häufiger als am früheren Wohnort.

In der Gegenüberstellung beider Gruppe erscheint wichtig, dass die Schnupperticketgruppe im Durchschnitt den ÖPNV in Offenburg besser kennen gelernt hat und auf Grund der eigenen Meinungsbildung auch in der Größenordnung von 17 Prozentpunkten häufiger nutzt als früher im Vergleich zur Kontrollgruppe bzw. mit 5 Prozentpunkten Vorsprung ihn genauso häufig nutzt wie am früheren Wohnort.

**Tab. 9: ÖPNV-Nutzung am früheren Wohnort im Vergleich zu Offenburg**

„Wie häufig haben Sie an Ihrem früheren Wohnort die öffentlichen Verkehrsmittel benutzt?“	Schnupperticketgruppe		Kontrollgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
nicht so häufig wie in Offenburg	34	26 %	8	9 %
häufiger als in Offenburg	48	37 %	37	43 %
genauso häufig wie jetzt in Offenburg	14	11 %	5	6 %
genauso selten wie jetzt	24	19 %	31	36 %
keine Angaben	9	7 %	5	6 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>86</b>	<b>100 %</b>

Was den Besitz von Zeitfahrkarten des öffentlichen Verkehrs am früheren Wohnort angeht, unterscheiden sich beide Gruppen kaum. Mit 36 % (Schnupperticketgruppe) bzw. 38 % (Kontrollgruppe) waren jeweils ein gutes Drittel der Gruppe am früheren Wohnort im Besitz eines Zeitfahrausweises (siehe Tab. 10).

**Tab. 10: ÖPNV-Zeitfahrausweis am früheren Wohnort**

„Waren Sie an Ihrem früheren Wohnort im Besitz eines Zeitfahrausweises für die dortigen öffentlichen Verkehrsmittel?“	Schnupperticketgruppe		Kontrollticketgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
ja	47	36 %	33	38 %
nein	81	63 %	49	57 %
keine Angaben	1	1 %	4	5 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>86</b>	<b>100 %</b>

Jetzt, nachdem das Schnupperticket bereits seit mindestens drei Monaten ausgelaufen ist, bejahen 48 % der Befragten die Frage, ob sie augenblicklich im Besitz eines gültigen Zeitfahrausweises oder einer Punktekarte sind (siehe Tab. 11). In der Kontrollgruppe fällt dieser Anteil mit 20 % deutlich niedriger aus. In beiden Gruppen macht der Besitz von Punktekarten, und damit dem Fahrausweis mit dem niedrigsten Bindungsgrad, den höchsten Anteil aus (30 % in der Schnupperticketgruppe und 10 % in der Kontrollgruppe). Jedoch überwiegt der Anteil von höherwertigen Zeitkarten (Monatskarten und längere Frist) in der Schnupperticketgruppe den vergleichbaren Anteil in der Kontrollgruppe deutlich (16 % gegenüber 8 %).

**Tab. 11: Besitz von Zeitfahrausweisen nach Ablauf Schnupperticketzeitraum**

„Sind Sie jetzt im Besitz eines gültigen Zeitfahrausweises oder einer Punktekarte?“	Schnupperticketgruppe		Kontrollgruppe	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
ja, Stadtschlüssel-Ticket (Jahres- oder Halbjahreskarte)	5	4 %	-	0 %
ja, Monatskarte	9	7 %	3	3 %
ja, Schüler-Monatskarte	4	3 %	4	5 %
ja, Wochenkarte	2	2 %	-	0 %
ja, Job-Ticket	3	2 %	-	0 %
ja, Punktekarte	39	30 %	9	10 %
ja, Familienpass-Ticket*			1	1 %
<b>Zwischensumme „Ja“</b>	<b>62</b>	<b>48 %</b>	<b>17</b>	<b>20 %<sup>5</sup></b>
nein	65	50 %	66	77 %
keine Angaben	2	2 %	3	3 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>86</b>	<b>100 %<sup>5</sup></b>

\* freie Antwort

<sup>5</sup> Rundungsfehler

Ein Viertel der Befragten aus der Schnupperticketgruppe beabsichtigt, in den nächsten sechs Monaten eine Zeitkarte oder eine Punktekarte für den ÖPNV zu kaufen. 70 % verneinen diese Frage (siehe Tab. 12).

**Tab. 12: Kauf von Zeitfahrausweis beabsichtigt (alle antwortenden Personen)**

„Überlegen Sie sich, in den nächsten sechs Monaten eine Zeitkarte für die öffentlichen Verkehrsmittel zu kaufen?“	Schnupperticketgruppe alle Personen	
	Anzahl	Anteil
ja	32	25 %
nein	90	70 %
fehlende Angabe	7	5 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %<sup>6</sup></b>

Bei einem genaueren Vergleich stellt sich heraus, dass 61 % derjenigen Schnupperticketbezieher, die bereits im Besitz einer Zeitkarte oder einer Punktekarte sind, eine weitere kaufen möchten. Auch ziehen 17 % derjenigen Schnupperticketbezieher, die zum Zeitpunkt der Befragung keinen gültigen Zeitfahrausweis (oder eine Punktekarte) besaßen, den Kauf einer solchen in absehbarer Zeit in Erwägung (siehe Tab. 13).

**Tab. 13: Kauf von Zeitfahrausweis beabsichtigt**

„Überlegen Sie sich, in den nächsten sechs Monaten eine Zeitkarte für die öffentlichen Verkehrsmittel zu kaufen?“	Schnupperticketgruppe zur Zeit im Besitz eines Zeitfahrausweises		Schnupperticketgruppe zur Zeit <u>nicht</u> im Besitz eines Zeitfahrausweises	
	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
ja	14	61 %	18	17 %
nein	7	30 %	83	78 %
keine Angaben	2	9 %	5	5 %
<b>Gesamt</b>	<b>23</b>	<b>100 %</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>

Von fast allen Betroffenen wurde das ÖPNV-Begrüßungspaket und das in Anspruch genommene Schnupperticketangebot als sehr hilfreich angesehen. 85 % finden diese Aktivität ihrer neuen Heimatstadt sehr gut, weitere 11 % als gut (siehe Tab. 14). Die wenigen skeptischen Einschätzungen resultieren aus Missverständnissen, weil sie für jede Einzelperson

<sup>6</sup> Rundungsfehler

des Haushalts ein eigenes Schnupperticket bekommen wollten und auch die Übertragbarkeit des Schnuppertickets nicht in Anspruch nahmen.

**Tab. 14: Meinungsäußerung zu ÖPNV-Begrüßungspaket und Schnupperticket**

„Ich finde diese Aktion ...“	Anzahl	Anteil
sehr gut	109	85 %
gut	14	11 %
weniger gut	2	2 %
gar nicht gut	3	2 %
fehlende Angabe	1	0 %
<b>Gesamt</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>

Wer wollte, konnte die Frage nach der Einschätzung der Aktion mit einem offenen Kommentar begründen. In diesen Meinungsäußerungen kommen folgende Aspekte zum Vorschein:<sup>7</sup>

- Das Schnupperticket ermöglicht einen problemlosen Einstieg in den ÖPNV des neuen Wohnorts.
- Es wird als Entscheidungshilfe für die Auswahl des geeigneten Tarifangebotes für die weitere Busnutzung („im Echttest“) begrüßt.
- Es wird zum Kennenlernen der neuen Heimat genutzt.
- Von einigen Personen wird das Begrüßungspaket und Schnupperticketangebot als überraschender Willkommensgruß angesehen, der einem als Neubürger das Gefühl gibt, die Stadt kümmert sich mehr um einen, als man erwartet hat.
- Ein vereinzelt geäußertes Aspect ist, dass man die freundliche Geste von woanders her nicht kennt, Offenburg sich dadurch seinen neuen Mitbürgern als besonders entgegenkommend darstellt.
- Negative Einschätzungen wurden damit begründet, dass man – als weiteres Haushaltsmitglied – kein eigenes Schnupperticket bekommen hat.

## 7 Bewertung des Projekterfolgs

Mit diesem Bericht wird die Laufzeit der Maßnahme „ÖPNV-Begrüßungspaket für Neubürger und Schnupperticketangebot“ von Oktober 2002 bis Ende 2003 abgedeckt. In dieser Zeit wurden ca. 2.000 Neubürger-Haushalte, die von außerhalb nach Offenburg umzogen, erreicht. Nachdem im März 2003 die Zusendung der ÖPNV-Begrüßungspakete direkt von der Abteilung Verkehrsplanung vorgenommen und damit der Vertriebsweg verbessert wurde, betrug die Rückmeldung von Schnupperticketbestellungen 17 %.

<sup>7</sup> Eine Übersicht der Meinungsäußerungen ist in Anhang IV aufgelistet.

Der überwiegende Anteil der an der Schnupperticketaktion teilnehmenden Personen hat eine eindeutig positive Rückmeldung gegeben, 85 % der Antwortenden hat die Aktion mit ‚sehr gut‘ bewertet, 11 % mit ‚gut‘.

Von ca. 60 % der Hauptnutzer eines Haushaltes wurde das versendete Schnupperticket mehrmals oder einmal die Woche genutzt. Ein Ziel der Aktion, die Hemmschwelle zur Busnutzung bei den Neubürgern herabzusetzen, wurde in der Schnupperticketgruppe im Vergleich zur Kontrollgruppe erreicht.

89 % derjenigen Schnupperticketbezieher, die eine eigene Meinung zum Busfahren in Offenburg bekundet haben, bewerten den ÖPNV in der Stadt als ‚sehr positiv‘ oder ‚eher positiv‘. Die positiven Wertungen des Busfahrens am neuen Wohnort werden in der Schnupperticketgruppe mit 13 Prozentpunkten besser bewertet als in der Kontrollgruppe, die nicht in den Genuss des Begrüßungspaketes gekommen ist.

Die Schnupperticketgruppe hat im Durchschnitt den ÖPNV in Offenburg besser kennen gelernt als die Vergleichsgruppe. Auf Grund der eigenen Meinungsbildung nutzen die Teilnehmer am Schnupperangebot im Vergleich zur Kontrollgruppe Stadt- und Regionalbusse in Offenburg in der Größenordnung von 17 Prozentpunkten häufiger als an ihrem früheren Wohnort bzw. mit 5 Prozentpunkten Vorsprung ihn genauso häufig.

Auch nach Auslaufen der Schnuppertickets war die knappe Hälfte der Schnupperticketgruppe im Besitz eines gültigen Zeitfahrausweises bzw. einer Punktekarte für die öffentlichen Verkehrsmittel. Auch wenn dabei die Punktekarten den größten Anteil einnehmen, bedeutet es doch, dass die Nutzung der Busse weiterhin als (mehr oder weniger häufig genutztes) Verkehrsmittel in Frage kommt.

Zusammenfassend hat sich also gezeigt, dass die Erwartungen der Aktion voll und ganz erfüllt wurden. Die mit dem Begrüßungspaket verschickten ÖPNV-Informationen wurden angenommen und zumindest von den Schnupperticketteilnehmern zum großen Teil auch in der Praxis genutzt. Eindeutig positiv wurde von den Befragten der nicht erwartete Wollkommensgruß und das Interesse der Stadt an ihren neuen Mitbürgern eingestuft. Das Schnupperticket und die ÖPNV-Informationen wurden dankbar als Orientierungs- und Entscheidungshilfe in der noch unbekanntenen Umgebung angenommen.

## 8 Schlussfolgerungen zur Neubürgeraktion

Aus der Sicht des Öko-Instituts sollte die Aktion aufgrund der dargestellten Ergebnisse fortgesetzt werden. Sie hat sich als geeignete Maßnahme dargestellt, die vorhandenen Angebote des Busverkehrs in Offenburg und Umgebung den Neubürgern nahe zu bringen. Hierüber leistet sie einen Beitrag zu einer höheren Nutzung des öffentlichen Verkehrs, als ohne die Maßnahme zu erwarten ist, und damit auch zu einem höheren Einnahmebeitrag.

Einige verbesserungswürdige Punkte wurden durch die Auswertung der Befragung und die Rückmeldungen der Schnupperticketbezieher offenkundig, die bei einer Fortführung der Aktion in Zukunft berücksichtigt werden sollten, um dauerhaft einen noch größeren Erfolg zu erzielen.

- Die wenigen kritischen Rückmeldungen zum Schnupperticketangebot bezogen sich alle auf das Missverständnis, dass pro Neubürgerhaushalt mehrere Schnuppertickets verge-

ben werden. Dass dem nicht so ist, sollte in Zukunft noch deutlicher in den Materialien im ÖPNV-Begrüßungspaket und durch die Anschreiben dargestellt werden. Dann kann dieses Missverständnis auch nicht Anlass zur Kritik werden.

- In den kritischen Kommentaren zum frühen Betriebsschluss der Verkehrsangebote wird von den Antwortenden nicht berücksichtigt, dass auch der AST-Verkehr Teil des öffentlichen Verkehrsangebotes ist. Es sollte geprüft werden, ob die inzwischen erfolgte Überarbeitung der Informationen zum AST-Verkehr ausreicht oder ob die Informationen noch weiter verbessert werden können, um den AST-Verkehr als integrierten Teil des ÖPNV zu kommunizieren.
- In den kritischen Anmerkungen zum Busverkehr in Offenburg (Schlüsselbusse und Regionalbusse) wird immer wieder deutlich, dass Offenburg mit den Großstädten, aus denen die Neubürger umgezogen sind, verglichen wird. Es wird empfohlen zu prüfen, ob durch eine geeignete Kommunikation der strukturelle Unterschied einer Mittelstadt gegenüber einer Großstadt in Bezug auf die Versorgungsdichte mit öffentlichen Verkehrsangeboten aufgeklärt werden kann und so die Erwartungen an die Realitäten angepasst werden können.
- Andere kritische Anmerkungen in den offenen Antworten können als Anhaltspunkte genutzt werden, weitere Verbesserungen im Stadt- und Regionalverkehr zu prüfen. Neben substantiellen (kostenträchtigen) Fahrplanverbesserungen sollten die Anmerkungen auf Missverständnisse und Informationsdefizite hin geprüft werden, die durch kommunikative Maßnahmen aus dem Weg geräumt werden können.

Das hier dargestellte Untersuchungsdesign war so angelegt, dass diejenigen Neubürger-Haushalte, die kein Interesse an einem Schnupperticket angemeldet hatten, nicht weiter kontaktiert und befragt wurden. Eventuell könnten mit einer zeitlich begrenzten Befragung der nicht an einem Schnupperticketangebot interessierten Haushalte weitere Erkenntnisse über eine Optimierung der Maßnahme und der Neubürgeransprache gewonnen werden.

## 9 Literatur

Franke, Sassa (2000): Car Sharing: Vom Ökoprojekt zur Dienstleistung. Berlin

Heller, Jochen (1997): Vom Umdenken zum Umsteigen. Steigerungspotentiale des ÖPNV durch eine Marketingoffensive in Erlangen. Abteilung Angewandte Stadtgeographie, Institut für Geowissenschaften, Universität Bayreuth, Arbeitsmaterialien zur Raumordnung und Raumplanung, Heft 163. Bayreuth

Höger, Rainer; Blöbaum, Anke; Hunecke, Marcel (1999): Die langfristige Wirkung von Schnuppertickets auf das Verkehrsmittelwahlverhalten. Projektbericht. Bochum

Rölle, Daniel; Weber, Christoph; Bamberg, Sebastian (2002): Mögliche Beiträge von Verkehrsminderung und -verlagerung zu einem umweltgerechten Verkehr in Baden-Württemberg – Eine Analyse der Bestimmungsfaktoren von Haushaltsentscheidungen. Förderkennzeichen PEF 498002, Forschungsbericht FZKA-BWPLUS. Stuttgart

## Anlagen

- Anlage I: Fragebogen der Schnupperticket-Bezieher
- Anlage II: Fragebogen der Kontrollgruppe
- Anlage III: Anmerkungen der Schnupperticket-Bezieher zum Busfahren in Offenburg (offene Frage 6)
- Anlage IV: Begründung der Schnupperticket-Bezieher zu ihrer Meinungsäußerung zum Schlüsselbus-Begrüßungspaket und zum Schnupperticket (offene Begründung Frage 9)
- Anlage V: Weitere Anmerkungen

Fragebogen der Schnupperticket-Bezieher

<b>Person 1</b>	
<p><b>1) Wie oft haben Sie persönlich das Schnupperticket für die Busse in Offenburg benutzt, das wir Ihnen zugeschickt haben?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mehrmals die Woche</li> <li>- einmal die Woche</li> <li>- gelegentlich</li> <li>- selten</li> <li>- nie</li> </ul>	<p>Bitte kreuzen Sie nur die Antwortmöglichkeit an, die für Sie persönlich zutrifft.</p>
<p><b>2) Beim Schnupperticket konnten Sie werktags ab 14 Uhr, an Samstagen, Sonn- und Feiertagen Ihren Ehepartner oder Kinder auf Ihrer Fahrkarte kostenlos mitnehmen. Oder - als Erwachsener - ganztägig bis zu vier Kinder unter 15 Jahren. Haben Sie persönlich diese Mitnahmemöglichkeiten genutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ja, öfter während der zweimonatigen Geltungsdauer des Schnuppertickets</li> <li>- ja, gelegentlich</li> <li>- nein</li> </ul>	
<p><b>3) Haben Sie mit Ihrem Schnupperticket die kostenlose Fahrtmöglichkeit an Samstagen, Sonn- und Feiertagen im gesamten Ortenaukreis (also über den normalen Geltungsraum des Schnuppertickets hinaus) genutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ja, öfter während der zweimonatigen Geltungsdauer des Schnuppertickets</li> <li>- ja, gelegentlich</li> <li>- nein</li> </ul>	
<p><b>4) Für welche Zwecke haben Sie persönlich bisher die Busse in Offenburg genutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- für Wege zur Arbeit</li> <li>- für Wege zur Schule / zur Ausbildung</li> <li>- zum Einkaufen / für Erledigungen</li> <li>- in der Freizeit</li> <li>- um zum Bahnhof und zu den Zügen zu gelangen</li> <li>- Sonstiges, und zwar _____</li> <li>- Ich fahre nicht mit dem Bus.</li> </ul>	<p>Gemeint ist der Geltungszeitraum des Schnuppertickets und evtl. danach. Mehrfachangaben sind möglich</p>
<p><b>5) Wie schätzen Sie das Busfahren in Offenburg aus eigener Erfahrung ein?</b> Das Busfahren in Offenburg empfand ich bisher als</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr positiv</li> <li>- eher positiv</li> <li>- eher negativ</li> <li>- negativ</li> <li>- Ich habe bisher keine eigenen Erfahrungen mit dem Bus in Offenburg gemacht.</li> </ul>	
<p><b>6) Bitte nennen Sie uns Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge zum Busfahren in Offenburg (zum Fahrplan, zu den Tarifen, der Linienführung der Busse, der Attraktivität der Haltestellen, der Qualität der Busfahrzeuge etc.). Je konkreter Ihre Anregungen sind, desto gezielter können wir den ÖPNV verbessern.</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

**Person 1**

<b>7)</b>	<p><b>Sind Sie jetzt - nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums des Schnuppertickets - im Besitz eines gültigen Zeitfahrausweises oder einer Punktekarte für die Busse in Offenburg?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nein</li> <li>- ja, und zwar             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stadtschlüssel-Ticket (Gültigkeit ein Jahr oder ein halbes Jahr)</li> <li>- Monatskarte</li> <li>- Schüler-Monatskarte</li> <li>- Wochenkarte</li> <li>- Job-Ticket</li> <li>- Punktekarte</li> <li>- Sonstige, und zwar _____</li> </ul> </li> </ul>
<b>8)</b>	<p><b>Überlegen Sie sich, in den nächsten sechs Monaten eine Zeitkarte für die öffentlichen Verkehrsmittel zu kaufen?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ja</li> <li>- nein</li> </ul>
<b>9)</b>	<p><b>Was ist Ihre Meinung zum Schlüsselbus-Begrüßungspaket und zum Schnupperticket?</b></p> <p>Ich finde diese Aktion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr gut</li> <li>- gut</li> <li>- weniger gut</li> <li>- gar nicht gut</li> </ul> <p>Bitte begründen Sie Ihre Meinung, wenn Sie möchten:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>10)</b>	<p><b>Waren Sie an Ihrem früheren Wohnort, also bevor Sie nach Offenburg umgezogen sind, im Besitz eines Zeitfahrausweises für die dortigen öffentlichen Verkehrsmittel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ja</li> <li>- nein</li> </ul>
<b>11)</b>	<p><b>Wie häufig haben Sie an Ihrem früheren Wohnort die öffentlichen Verkehrsmittel (Busse, Straßenbahn, Regionalzug etc.) benutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nicht so häufig wie jetzt in Offenburg</li> <li>- häufiger als in Offenburg</li> <li>- genauso häufig wie jetzt in Offenburg</li> <li>- genauso selten wie jetzt</li> </ul>
<b>12)</b>	<p><b>Bitte geben Sie noch folgende Angaben zur Person an:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- männlich                      Alter: _____ Jahre</li> <li>- weiblich</li> </ul>
<p><b>Wenn Sie weitere Anmerkungen haben, schreiben Sie diese bitte hier auf:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	

**Vielen Dank für Ihre Mithilfe**

Fragebogen der Kontrollgruppe

**Person 1**

<p><b>1) Wie häufig haben Sie bisher, seitdem Sie in Offenburg wohnen, die Stadt- oder Regionalbusse genutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- täglich oder fast täglich</li> <li>- mehrmals die Woche</li> <li>- etwa einmal die Woche</li> <li>- seltener als einmal die Woche</li> <li>- bisher noch nicht</li> </ul>	<p>Bitte kreuzen Sie nur die Antwortmöglichkeit an, die für Sie persönlich zutrifft.</p>
<p><b>2) Für welche Zwecke haben Sie persönlich bisher die Busse in Offenburg genutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- für Wege zur Arbeit</li> <li>- für Wege zur Schule / zur Ausbildung</li> <li>- zum Einkaufen / für Erledigungen</li> <li>- in der Freizeit</li> <li>- um zum Bahnhof und zu den Zügen zu gelangen</li> <li>- Sonstiges, und zwar _____</li> <li>- Ich fahre nicht mit dem Bus.</li> </ul>	<p>Mehrfachangaben sind möglich.</p>
<p><b>3) Wie schätzen Sie das Busfahren in Offenburg aus eigener Erfahrung ein?</b></p> <p>Das Busfahren in Offenburg empfand ich bisher als</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sehr positiv</li> <li>- eher positiv</li> <li>- eher negativ</li> <li>- negativ</li> <li>- Ich habe bisher keine eigenen Erfahrungen mit dem Bus in Offenburg gemacht.</li> </ul>	
<p><b>4) Sind Sie zur Zeit im Besitz eines gültigen Zeitfahrausweises oder einer Punktekarte für die Busse in Offenburg?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nein</li> <li>- ja, und zwar             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stadtschlüssel-Ticket (Gültigkeit ein Jahr oder ein halbes Jahr)</li> <li>- Monatskarte</li> <li>- Schüler-Monatskarte</li> <li>- Wochenkarte</li> <li>- Job-Ticket</li> <li>- Punktekarte</li> <li>- Sonstige, und zwar _____</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>5) Waren Sie an Ihrem früheren Wohnort, also bevor Sie nach Offenburg umgezogen sind, im Besitz eines Zeitfahrausweises für die dortigen öffentlichen Verkehrsmittel?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ja</li> <li>- nein</li> </ul>	

**Person 1**

<p><b>6) Wie häufig haben Sie an Ihrem früheren Wohnort die öffentlichen Verkehrsmittel (Busse, Straßenbahn, Regionalzug etc.) benutzt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nicht so häufig wie jetzt in Offenburg</li><li>- häufiger als in Offenburg</li><li>- genauso häufig wie jetzt in Offenburg</li><li>- genauso selten wie jetzt</li></ul>
<p><b>7) Bitte nennen Sie uns Ihre Anregungen und Verbesserungsvorschläge zum Busfahren in Offenburg (zum Fahrplan, zu den Tarifen, der Linienführung der Busse, der Attraktivität der Haltestellen, der Qualität der Busfahrzeuge etc.). Je konkreter Ihre Anregungen sind, desto gezielter können wir den ÖPNV verbessern.</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>8) Bitte geben Sie noch folgende Angaben zur Person an:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- männlich</li><li>- weiblich</li></ul> <p>Alter: _____ Jahre</p>
<p><b>Wenn Sie weitere Anmerkungen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln in Offenburg haben, schreiben Sie diese bitte hier auf:</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p style="text-align: center;"><b>Vielen Dank für Ihre Mithilfe</b></p>

**Anmerkungen der Schnupperticket-Bezieher zum Busfahren in Offenburg (offene Frage 6)**

Ifd. Nr. Fragebogen	Anregung und Verbesserungsvorschlag
100	<p>Fahrplan müsste erweitert werden, v.a. in den Morgenstunden des Schul-/Berufsverkehrs und abends verlängert. Bessere Abstimmung auf Züge Richtung Freiburg. Geradere Linienführung</p> <p>Haltestellenverlegungen bei Bauarbeiten müssen früher bekannt gegeben werden. Wenn Haltestellen nicht angefahren werden, sollte das im Bus ausgerufen werden, man denke an Ortsfremde!</p>
101	<p>Fahrpläne insgesamt zu „dünn“; Wochenenden sehr schwach befahren. Taktabstimmung mit anderen Linien/Strecken mangelhaft (Wartezeiten und Planungsnotwendigkeit groß). Abhängigkeit vom Autoverkehr (Staus, Ampeln, Stoßzeiten). Gezielte politische Förderung des Bus- und Bahnverkehrs nötig unter Eindämmung des Autoverkehrs!</p> <p>Als Nicht-Autobesitzer wäre ich gerne Bus/Bahn gefahren. Preis und mangelnde Frequentierung (Takt) halten mich davon ab. So fahre ich alles mit dem Fahrrad. Oder stimme mich mit Autofahrern ab (Abholung, Mitfahren). Nur gelegentliche Ausflüge in weitere Umgebung mache ich mit Bus/Bahn (Umweltpunktekarte).</p>
103	<p>Ich wohn zu weit von einer Haltestelle entfernt, habe Kind, das damals noch im Wagen saß.</p> <p>Der 1-Std.-Takt ist zu wenig, Busse müssten öfter fahren. Jetzt im Sommer fahren wir mit dem Rad.</p>
104	<p>Die Busse zum ZOB sind nicht auf den Nahverkehr der Bahn in Richtung KA abgestimmt.</p>
106	<p>Mein Verbesserungswunsch wäre: Linie S 2 nach OG sollte von 7 Uhr bis ca. 10 Uhr möglichst jede halbe Stunde fahren.</p>
107	<p>Die Verbindungen zwischen Linien sollten möglichst pünktlicher sein (wegen Umstiegen)!!!</p>
110	<p>Verbindungen sind teilweise extrem schlecht. So bräuchte meine Tochter z.B., wenn sie von Uffhofen zum St. Josephs-Krankenhaus fahren würde, 1 ½ Stunden mit dem Bus einschl. Umstiegen am ZBO. Mit dem Auto schaffen wir das in 10 Minuten.</p>
112/113	<p>1. Preise zu hoch im Vergleich zur Entfernung. 2. Fahrplan an den Haltestellen schwer verständlich. 3. Fährt zu selten.</p> <p>Preise im Verhältnis zur Entfernung zu hoch, Bus fährt zu selten, er müsste in 20 bis 30-minütigem Abstand fahren. Sonst alles o.k.</p>
123	<p>Fahrplan beschissen, Waltersweier, Schutterwald – welcher Arschhocker hat gesagt, dass Menschen nur bis 16.00 Uhr arbeiten bzw. mal ein Bus um x.02 oder x.01 oder x.18 oder ... oder fährt. Warum manchmal nur alle 3 Stunden oder gar nicht. Was ist mit Samstagen los? Wieso fährt der letzte Bus 20.xx? Warum sind Fahrzeiten nicht an Bahnverbindungen (gängige) geknüpft?</p> <p>Tarife na ja, Euro halt, Linienführung ganz ok, Vereinfacht einfach alles bis auf die Kernpunkte, die wichtigsten „Perlen“, dann kleinere drumrum. Ansonsten wirklich gut!</p> <p>Wieso stündlich statt zu Stichzeiten, morgens 7 – 9 Uhr, abends 16 – 19 Uhr alle 20 min überall?</p> <p>Summa Summarum bin ich „begeistert“ trotz der neg. Punkte, das Bussystem in OG ist strukturell gut gelöst, man findet sich schnell zurecht, das ihr Euch so bemüht. Klasse – andere Städte interessieren sich einen Scheißdreck! Insgesamt OG – sehr gut! Sehr positives Bild! PS: Danke für das Schnupperticket!</p>
126	<p>das ganze System ist eigentlich ganz Ok.</p> <p>Hinweis: manche Busfahrer fahren sehr rücksichtslos und oft <u>zu schnell</u></p>

	Anmerkung: habe selbst Busführerschein!
127	Mehr Busfahrenmöglichkeiten am Wochenende wären von Vorteil, besonders am Nachmittag und am Abend (z.B. bei S 1, S 3 und anderen Bussen)
130	Es sollten auch nach 20.00 Uhr noch Busse aus Kreuzschlag und nach Kreuzschlag fahren.
136	Die Busse sollten mehr ohne Treppen sein, weil ich oft mit dem Kinderwagen unterwegs bin. Ich würde mir wünschen nicht umsteigen zu müssen, wenn ich nach Rammersweier fahren möchte. Es wäre gut wenn man noch spät z.B. bis 21.00 Uhr mit dem Bus fahren könnte in OG. Ich fahr sehr gerne mit dem Bus, aber es gibt viele unfreundliche, brummige und zu alte Busfahrer. Sonst bin ich wirklich sehr zufrieden.
137	1. Die Busse sollten in kürzeren Zeittakten fahren, die S 3 z.B. alle 30 Min. 2. Der Bus sollte von Zell-Weierbach nach Rammersweier durchfahren. 3. Beim Ausstieg sollten keine Treppen vorhanden sein (Rollstuhlfahrer, Kinderwagen). 4. Die Fahrer müssen viel freundlicher sein!!! Oft wird man gar nicht begrüßt, Fahrer sind oft mies gelaunt und brummig.
138/140	Außerhalb z.B. Schutterwald mehr Busse einsetzen, Feiertags auch Busse nach 20 Uhr (auch z.B. S 1 und nicht nur solche nach Lahr etc.)
142	Für mich Persönlich 1.55 € Fahrt mit dem Bus ist zu teuer. Ich habe Linie S 2 (Landratsamt – Windschlag) benutzt. Busfahrzeuge sind gute Qualität. Alles war sehr gut. Viel Erfolg!
143	Tarifsystem könnte eine Überarbeitung gebrauchen (Dschungel), KVV viel einfacher + billiger!!! Haltestellen mit elektronischem System ausrüsten – Wartezeit etc. Busse mit Ansage ausstatten!! ÖPNV in anderen Städten ist einfacher, weil Busfahrer keine Fahrkarten mehr verkaufen müssen und nicht stempeln – Entwerter in den Bussen heute Standard! Dadurch auch viel Pünktlicher – Busbeschleunigung sollte noch besser sein z.B. Baden-Baden
144	Der Bus könnte öfter als 1mal in der Stunde fahren. Wäre sehr gut, wenn der Bus auch Sonntag fahren würde.
145	Fahrpläne und Tarife kamma besser machen.
146	Es wäre schön das mann auch spätabends mitfahren könnte.
148	Busverbindungen Elgersweier – OffenburgH → Ankunft O'burg (Busbahnhof) – Abfahrt Zug nach Oberkirch, zu knapp
149	Ein paar Busse mehr am Wochenende.
150	Busfahrer sollten ein bisschen freundlicher sein. Da ich alleinerziehend bin, finde ich die Preise gerade f. Schüler zu teuer.
153	Zum Fahrplan. Ich wohne in Weier und arbeite im Industriegebiet West bei Markant. Leider fährt die S 7 zwischen 16 und 17 Uhr nicht, so dass ich mit dem Fahrrad und bei schlechtem Wetter mit dem Auto fahre.
154/155	Schlechter Fahrplan nach Zell-Weierbach (nur Stunde, nach 19.00 Uhr kein Bus mehr). Gesamtticket im Vgl. zur Freiburger Regiokarte und dem KA-Verband viel zu teuer. Man könnte mehrere Schuttelbusse einsetzen die auch noch nach 23.00 Uhr in die verschiedenen Stadtkreise fahren. Die Tarife sind zu hoch, in Freiburg im Br. und KVV-Verband Karlsruhe gibt es bessere Angebote. Und dabei ist das Einzugsgebiet noch größer als der Ortenaukreis. Finde für die Preise ist die Ortenau zu teuer. (sehr schlecht)
156	Ich wohne in Waltersweier. Die Rückfahrmöglichkeiten von der Stadtmitte zurück nach Waltersweier sind zu weit auseinandergezogen. Z.B. 10.42 Uhr, dann erst wieder um 12.12 Uhr am Vormittag. Sonst ist die Verbindung gut.

158	Sehr gut finde ich die Buslinien mit Musik. Wenn man im Innenstadtbereich wohnt und auch nur Besorgungen im Innenstadtbereich erledigen muss, ist man schneller gelaufen.
159	Zu den Hauptgeschäftszeiten wälzt sich ein Bus nach dem anderen durch die Innenstadt (oft 3, 4 Busse direkt hintereinander, an Fastnacht – Rathaussturm) obwohl nur 1 einzige Haltestelle (evang. Kirche) angefahren wird u. dort steigen nur sporadisch Fahrgäste ein u. dies in einer Spielstr. Warum kann nicht ein ständiger Ringverkehr – Bahnhof/Unionbrücke/Wilhelmstr./Grabenallee/Stadtbuckel-Stadtbuckel/Freiburgerstr./Bahnhof – als Zubringer für alle dort abgehenden Busstrecken?  Für mich ist die Benutzung des Fahrangebotes, wegen des seit 1 Monat benutzten Gehwagens, problematisch. Außerdem müsste auch in der Hauptstr. die Radbenutzung so wie in der Steinstr. verboten sein.
162/163	zu teuer
166	Mehr Toleranz bei den Fahrplänen (zeitlich), die Busse können den vorgeschriebenen Plan oftmals nicht einhalten, insbesondere in den Hauptverkehrszeiten der Fernverbindungen (Bsp. 7141 oder 7136). Mit freundlichen Grüßen
167	Es ist lästig das Fahrplanheft mit zu schleppen, wenn man umsteigen muß. Jetzt die kleinen Fahrpläne sind sehr gut.
177	Ich kann keine Anregungen machen da ich sehr zufrieden bin.
178	Mehr Musik in den Bussen! Da es sonst zu langweilig wird!
183	Das Busse zwei Mal in 1 Stunde kommen.
184	In 2003 fuhr der Bus S 7 von Weier – Diersburg, Fahrtroute war Weier – Wweier Kaufland – OG, 1x am Vormittag. Das war für viele ältere Menschen ohne Auto vorbildlich zum Einkaufen nach ca 1,5 Std zurück. Leider wurde das eingestellt!!!
186	Nach Abfahrtszeiten gefragt, sind einige Busfahrer (Stadtverkehr) nicht gerade auskunftsfreudig – „Muffel“
191	Man sollte vielleicht überdenken, ob wirklich alle Busse zur selben Zeit am ZOB sein müssen. Ich habe es als sehr unpraktisch erfahren, dass zwei Buslinien gleichzeitig fahren und es dann für eine ganze Stunde gar keine Möglichkeit gibt mit öffentlichen Verkehrsmitteln von einem Randgebiet in die Stadt zu gelangen. In diesem Fall ZOB ↔ Gewerbegebiet Elgersweier Linie 7141 und S 5. Dadurch war ich mit dem Rad in 20 – 25 min schneller in der Stadt, als es mit langen Wartezeiten mit den Bussen möglich gewesen wäre.
192	Ich habe bisher gute eigenen Erfahrungen mit dem Bus in Offenburg gemacht. Für die genutzte Busse hatte ich großes Glück! Und bin sehr Dankbar!  Vielen Dank für Ihre Mithilfe. Man ist zufrieden. Es war Komfort! Bequemlichkeit! Befriedigung!
195/196	Die Bussen sind sehr angenehm. Die Einzelfahrkarten sind teuer und es gibt keine Koordination zwischen den Buslinien. Leider ist es abends und an Feiertagen nicht möglich irgendwohin zu fahren.  Ich habe gelegentlich den Bus nach Uffhofen genommen. Es gibt wenige Busse, die hinfahren, und außerdem fahren sie gleichzeitig von der Stadtmitte ab. Die Koordination zwischen Bussen ist schlecht. es geht schneller, wenn man läuft.  Das Abo ist günstig aber die Einzelfahrkarten sind <u>teuer</u> : Offenburg ist eine kleine Stadt → Man muß lange auf den Bus warten, aber die Fahrt selbst ist immer kurz.
199	1. Negativ. Von der Südoststadt fährt der Bus NUR JEDE STUNDE!!! 2. Wenn ich aus München oder von sonst woher abends mit dem ICE zurückkomme (nach 22.00 Uhr), fährt kein Bus – muß ich also eine Taxe nehmen – kostet gleich wieder € 10. 3. Verbesserungsvorschlag: Nach 22.00 Uhr sollte jede volle Stunde vom Hauptbahnhof ein kleinerer Bus die Fahrgäste in die Stadtteile wo sie wohnen – an die äußeren Haltestellen – bringen!
201/202	kommt häufig zu spät

	Ich bin zu Fuss von Windschlag zum West-Industriegebiet schneller als mit dem Bus.
203	Als Student FH Offenburg verstehe ich nicht, warum es im Ortenaukreis kein Semesterticket gibt. In Freiburg, in Karlsruhe, in Mannheim können Studenten für 50 – 70 Euro 6 Monate sowohl Bus als auch Zug fahren. Für Studenten in Offenburg gibt es keine solche Möglichkeit.
210	Am Wochenende fährt aus Bohlsbach kein Bus! Nahverkehr ausbauen!
211	die Fahrzeiten am Wochenende sind sehr schlecht, der Bus müsste öfter's fahren
213/214	An Samstagen und Sonntagen sollten mehr Busse fahren, auch nach 18.00 Uhr. Bis ca. 21.00 Uhr. Weil man nach 18.00 Uhr weder in die Stadt noch von der Stadt fahren kann. Die Busse sollten öfter fahren, z.B. am Samstag sollte mehr als nur 1 Bus in die Stadt fahren.
224	S 8 Sonntags zu wenig
226	Das Wochenendangebot nach auswärts ist etwas spärlich.

### Weitere Anmerkungen

lfd. Nr. Fragebogen	Anmerkung
102	Aufgefallen ist uns, dass die Busfahrer ausgesprochen freundlich und hilfsbereit sind, das war im Norden nicht so.
153	Die Fahrer der einzelnen Linien waren sehr freundlich und haben mir bereitwillig zu Weg, Land und Leuten Auskunft gegeben. Das hat sehr dazu beigetragen, dass ich mich in der neuen Heimat sehr schnell zu Hause gefühlt habe.
225	Die Höflichkeit mancher Busfahrer
207	Danke für saubere Busfahrzeuge!
147	Wenn man mit dem Bus durch den Stadt fährt, ist wirklich ein schönes Gefühl, weil man da nicht mit den Autos durchfahren kann
227	Bin voll u. ganz zufrieden! Macht weiter so! Ich finde es sehr gut, dass ich mit meiner Schülermonatskarte an Wochenenden und Feiertagen meine Mutter und meine Schwester kostenlos mitnehmen darf. Außerdem finde ich es toll, dass es die „fantastischen Fünf“ gibt. Ich hoffe, dass ich die Möglichkeiten des ÖPNV noch sehr lange nutzen darf.
105	Wohne mitten i.d. Stadt, als 81 Jährige alleinstehend.
129	Ich wohne – nur vorübergehend – v. 1.11.03 bis 31.7.04 in Offenburg, dann nach Abschluß der aktiven Altersteilzeit Umzug nach Kempten/Allg. Ich bin alleinstehend (verwitwet) und gehe zu Fuß zum Arbeitsplatz (8 Minuten). Zum Einkaufen, 1x wöchentlich, benutze ich mein Auto.
169/170	Wir haben erfahren, dass es eine Jahreskarte gibt und würden gerne dieses beantragen von der Stadt Offenburg.
184	Mein Sohn war nur 5 Monate in OG. ist beruflich bedingt wieder in Hamburg. Ich bin Autofahrer.
194	Meine Arbeitsstelle liegt so weit von Offenburg entfernt, dass ein Benutzen der Busse leider aus zeitlichen Gründen nicht in Frage kommt.
199	Da die Stadt Offenburg eine ganz gute Werbung für ihr Image macht und auch mit Slogans arbeitet, könnte ich mir einen Slogan, der mir bisher noch nicht aufgefallen ist, vorstellen: OG ist ok! Aber ich denke, dass es den schon gibt.
228	Wenn ich mal pensioniert bin fahr ich mehr mit Bus und Bahn. Darum sind Seniorenangebote zu verbessern!

**Begründung der Schnupperticket-Bezieher zu ihrer Meinungsäußerung zum Schlüsselbus-Begrüßungspaket und zum Schnupperticket (offene Begründung Frage 9)**

Ifd. Nr. Fragebogen	Begründung der Meinungsäußerung
101	Test-Erfahrung wichtig und notwendig für Entscheidung
105	Z. Kennenlernen d. Verkehrs-Verhältnisse
130	Weil man die Möglichkeit hat, es auszuprobieren um Bescheid zu wissen
132	So habe ich das Busfahren kennengelernt.
115	Ich habe es als Einstieg u. kennenlernen der Stadt Offenburg sehr positiv empfunden. Da es Winter war, konnte ich nicht so oft das Schnupperticket benutzen. Ein Monat länger wäre noch toller gewesen! Ich hätte mal eine größere Fahrt machen können. Da ich im Vinzentiushaus wohne u. arbeite, brauche ich öffentl. Verkehrsmittel weniger. Im Konvent haben nur einz. Schwestern ab u. zu das Ticket benutzt. Danke
166	Es fällt leichter, die neue Umgebung zu erkundigen und kennenzulernen.
191	Weil man als Neubürger somit die Möglichkeit hat Stadt & Umkreis zu erkunden.
223	Dadurch bekommt man die Möglichkeit sich in der neuen Umgebung umzuschauen.
114	Ermöglich einen „Echttest“ der Qualität + Überzeugt für die Kaufentscheidung
159	Ich konnte meine neue Heimat schneller kennenlernen u. dabei entscheiden, welches der Angebote für mich am optimalsten ist.
228	So lernt man die Benutzung der öffentl. Verkehrsmittel Tarife, Fahrpläne, Bus- und Bahnnetz etc.
127	Mit Hilfe von Schnupperticket kam mir die fremde Stadt Offenburg von Anfang an nicht so fremd vor.
150	Man kann toll testen und das gibt es nicht überall.
133	für die, die es nutzen können (sehr gute Aktion)
149	Gute Aktion, ich habe es persönlich nicht sehr oft in Anspruch genommen da ich schon ein Jobticket habe.
125	Ich bin froh, dass ich einen Busfahrplan habe, er kam einfach so ins Haus. Vielen Dank für das Schnupperticket.
185	Auch wenn ich sie nicht genutzt habe, gibt sie wertvolle Informationen, die einem helfen, sich gut in OG einzuleben + einzugewöhnen
212	Das Schnupperticket ist eine gute Idee – leider konnte ich es nicht nutzen, da ich beruflich auf das Auto angewiesen bin!
100	wie kann man sonst Werbung für den ÖPNV machen! ich finde die Aktion sollte sogar erweitert werden!
123	Offenburg gibt ein sehr freundliches Bild ab, das Schnupperticket hat wirklich geholfen, sich näher mit OG zu befassen, weiter so! Stadtschlüssel super Idee!!
153	Ich fand es einen schönen Willkommensgruß und habe mit dem Ticket ganz Offenburg kennengelernt. Herzlichen Dank für das Schnupperticket und viele Grüße.
175	Man fühlt sich in der fremden Stadt von Anfang an willkommen und gar nicht fremd.
227	Ich finde das sehr nett, weil man „willkommen“ geheißen wird, man lernt den ÖPNV besser kennen und kann ihn auch nutzen.
167/168	Jetzt da man sich besser auskennt und durchblickt sollte man nochmals ein Ticket haben. Vielleicht 2x 1 Monat und nicht sofort 2 Monate. Es war nur zu früh gekommen.
155	Weil ich keines bekommen habe, damit wirbt man nicht gerade die Kundschaft! (gar nicht gute Aktion) Möchte mein Schnupperticket gerne noch wenn's möglich ist! Wenn nicht muß man

	leider sagen ist die Ortenau ein teureres Pflaster.
198	Weil wir nur eine Schnupperticket für ganze Familie bekommen. (weniger gute Aktion)
201/202	denn ich habe keins bekommen! (gar nicht gute Aktion) habe keins erhalten (gar nicht gute Aktion)
204	Meine Frau, meine Tochter hätten dieses Schnupperticket auch gerne gehabt. Haben es angefordert, gekommen ist nichts. Obwohl wir 3 Schreiben bekommen haben, mit diesem Angebot. Haben nur für 1 Person dieses Ticket bekommen. Gibt es pro Familie nur eins? Warum dann diese drei Angebote? Ein Formular hätte dann auch gereicht. (sehr gute Aktion)

**Anmerkungen der Befragten aus der Kontrollgruppe zum Busfahren in Offenburg (offene Frage 7)**

Ifd. Nr. Fragebogen	Anregung und Verbesserungsvorschlag
1	Kann der Student in die Zukunft keine Tarifen bezahlen!
4	Ich bin mit allem zufrieden. Danke für die Aufmerksamkeit
7	Zu hohe Preise bei TGO im Vergleich zu anderen Landkreisen!! schnellere, direktere Linien, billigere Einzelfahrkarten
10	Mehr auf den Schichtrythmus eingehen! Frühschicht 6.00 – 14.30 / 14.30 – 23.00 / 22.00 – 6.30, ab 22.00 wird es unmöglich öffentlich weiterzukommen Achten „Sie“ doch Bitte auf Ballungszentren von Industriegebieten
12	Den Fahrplan finde ich sehr schlecht und zwar manchmal jede eine Stunde oder eine halbe Stunde auf den Bus warten, das ist zu viel. Am Samstag ist der Fahrplan schlechter als die anderen Wochentage ... Ich wünsche, dass man den Fahrplan ändert und zwar jede 20 Minuten bzw. 15 Minuten und am Samstag eine halbe Stunde bis 17 Uhr oder 18 Uhr. Sonst finde ich die Busse und die Haltestellen sehr gut und angenehm... Ich bedanke mich.
19	Ich fahre nicht mit dem Bus sondern fahre immer mit dem Zug.
22	Ich finde es schade, das es nur noch bis 20.15 die Busse fahren, weil ich muß bis 20.30 Arbeiten.
23/24/25	Die Taktzeiten in die umliegenden Gemeinden sollten am Wochenende verdichtet werden. Die Preise für Einzelfahrscheine erscheinen etwas zu hoch.
26	Ich halte das öffentliche Verkehrsmittel-Netz in OG für gut. Da ich sehr nahe an meinem Arbeitsplatz wohne, brauche ich aber nicht auf die öffentlichen Verkehrsmittel zurückzugreifen (Laufen, Fahrradfahren etc.).
27	Vorher habe ich in Paris gewohnt. Dort ist es sehr schwierig mit dem Auto zur Arbeit zu fahren. Hier fahre ich nach meiner neuen Arbeit in Straßburg mit der DB + SNCF.
28	Keine dir. Verbindung von Kreuzschlag zur FH. Müsste zuerst in die Stadt (Rathaus) und von dort zur Fachhochschule ⇒ 25 MINUTEN unterwegs! ⇒ zu Fuß schneller Leider keine Nachtverbindungen – spät abends in die Stadt nur mit dem Taxi möglich.
29	Manchmal zu lange Wartezeiten, wenn der Bus verpasst worden ist. Muß lange auf den nächsten warten. Z. B. für Alleinerziehende billigere Tarife
39/40/41	Busverbindung nach Bohlsbach könnte besser werden. (Samstage)
42	Es sollte unbedingt ein Semester-Ticket für Studenten geben! Denn die Preise sind viel zu hoch, als das man die öffentlichen Verkehrsmittel in Offenburg als Student nutzen würde. Ein Vorbild ist Freiburg!
44	Keine Verbesserungsvorschläge, da noch keine persönlichen Erfahrungen mit ÖPNV in OG gemacht, da nur mit Fahrrad unterwegs, sehr gut ausgebautes Wegesystem für Fahrräder, alles leicht und schnell erreichbar.
51	Ich komme aus Karlsruhe und musste mich was das Bus fahren angeht sehr umstellen. Ich finde es schade, dass man immer auf den Fahrplänen schauen muß wann ein Bus fährt. Ich vermisse eine regelmäßige Taktung.
65	Finde es toll, dass in den „S“ Bussen nun Musik läuft.
69	Nach 22 Uhr sollten noch 2 Busse in fast alle Richtungen, Ortschaften fahren, besonders am Wochenende.
73	Am Abend ist der letzte Bus um 19.30 (S 8) das ist zu früh, Busse sollten spätere Zeiten mehr da sein. Die Preise sind zu hoch für diese Service-Bedingungen. Die

	<p>Haltestellen sind gar nicht attraktiv.                  Wie bei anderen deutschen Städten soll es ein Semester-Ticket für Studenten sein. Besonders am Wochenende kann man gar nicht mit dem Bus fahren, da die nur wenige Fahrten machen.</p>
74	<p>Es gibt weniger Busse am Abends auch am Wochenende.</p>
75	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einzelfahrscheine zu teuer</li> <li>- keine Haltestelle für den Medienpark</li> <li>- keine Verbindung Bahnhof – Burda</li> <li>- zu langer Takt, Wartezeiten</li> <li>- Netz ist für Neu-Offenburger nicht übersichtlich</li> <li>- Nachtbusse?</li> </ul> <p>Der ÖPNV ist in Offenburg und Vororten nicht attraktiv. Eine Fahrt mit Einzelfahrschein zwischen Bahnhof und Rathaus kostet mit dem Taxi nur das Doppelte – da fahre ich lieber Taxi, als 20 Minuten auf den Bus zu warten, wenn die Preisdifferenz größer wäre, wäre das anders.</p> <p>PS: Ich bin übrigens eigentlich ein Fan des ÖPNV, fahre viel Bahn.</p>
76	<p>Die Linie S 2 von/nach Windschlag könnte den <u>ganzen</u> Tag halbstündig verkehren und abends in beide Richtungen länger verkehren (bis nach 22.00).</p> <p>Wäre es nicht möglich, eine Haltestelle f. S-Bahn/Regionalzüge in Windschlag anzulegen? Die Trasse führt ja direkt am Ort vorbei. Somit wären die Verbindungen von/nach Windschlag verbessert, schneller und dadurch der Ort auch früh morgens oder später am Abend besser zu erreichen bzw. von dort Richtung OG zu kommen.</p>
77	<p>Busfahren finde ich nicht attraktiv. Abhängigkeit von Verkehrslage im Gegensatz z.B. zur Straßenbahn.</p>
88	<p>ÖPNV ist für mich nur dann attraktiv, wenn kurze Taktabstände (5 – 10 min) zwischen den einzelnen Bussen bestehen. Das dürfte in OG allerdings nicht realistisch sein. (Komme aus einer Großstadt!)</p> <p>Mich persönlich würde Radiomusik im Bus ausgesprochen stören – bin jedoch so selten (nur Notfall) Busfahrer, das das irrelevant sein dürfte.</p> <p>Wünschen würde ich mir eine schnelle und regelmäßige Bahnverbindung von OG nach Strasbourg.</p>