



Projekt arrive Arbeitsbereich I – Zwischenbericht I3 Multimodales Mobilitätsmanagement: Mobilitätsberatung für Neubürger

Inzell Forum „Öffentlicher Verkehr“ in Herrsching
am 17. Oktober 2006

Sabine Nallinger
Projektleiterin Forschungs- und Kooperationsprojekte
Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)





- 1. Rahmenbedingungen und Einbindung in andere Aktivitäten**
2. Ablauf Dialogmarketingkampagne Neubürgerpaket
3. Materialien
4. Erkenntnisse und Ergebnisse
5. Empfehlungen und Ausblick

**Ziel**

MVG: Kundenbindung und Neukundengewinnung.
Steigerung der Einnahmen.

LHM: Veränderung des modal Split zugunsten des
Umweltverbunds. Test für
Stadtratsbeschlussempfehlung.

Projektstart

März 2005

Kampagne

Okt. 2005 bis Feb. 2006

Evaluation

März 2006 bis Juni 2006

Zielgruppe (Pilot)

5.000 Haushalte

Dialogmarketing

omniphon GmbH (Leipzig)

Wirkungsmessung

Prof. Bamberg (Universität Gießen) und
stadt + plan (München)



Intention:	Beeinflussung des Verkehrsverhaltens: Reduzierung der Fahrten im MIV und Erhöhung des Anteils am Modal Split des Umweltverbundes.
Ansatz:	Aktive Unterbreitung eines Informations- und Beratungsangebotes, insbesondere über die Verkehrsmittel des Umweltverbunds.
Zielgruppe:	Neumünchner: Neubürger befinden sich in einer Umbruchsituation und organisieren ihren Alltag neu. In diesem Orientierungsprozess treffen Maßnahmen von Information und Beratung auf besonders fruchtbaren Boden.
Hauptakteure:	LH München und die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG).
arrive-Partner:	MVV GmbH, BMW AG.
Sonst. Partner:	Einbindung zahlreicher Partner durch “städtische Projektgruppe Neubürger” gegeben.



Rahmendaten Stadtgebiet München (gerundet)

(Haupt- und Nebenwohnsitz)

Zuzüge von außerhalb	85.000
davon deutsche Zuzügler	45.000
Umzügler innerhalb Münchens	120.000
Zu- und Umzügler insg.	205.000



1. Rahmenbedingungen und Einbindung in andere Aktivitäten
- 2. Ablauf Dialogmarketingkampagne Neubürgerpaket**
3. Materialien
4. Erkenntnisse und Ergebnisse
5. Empfehlungen und Ausblick





1. Schritt Erstaussendung



+



- Mobilitätsbroschüre
- Öffentliche Verkehrsmittel
 - Rad & Fuß
 - Auto
 - Fernverkehr
 - Gesundheit, Umwelt und Kosten

+



Bestellmöglichkeiten für
standardisiertes und
individuelles Infomaterial +
Testticket

2. Schritt Motivation



Motivations-
anruf:
Neubürger,
die
Servicekarte
nicht zurück-
geschickt
haben.



3. Schritt Ausendung



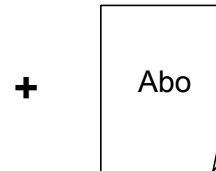
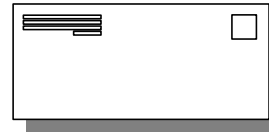
Zusendung
des schriftlich
oder
telefonisch
angeforderten
Infomaterials +
ggf. Testticket
in
Hängedisplay

4. Schritt Vertiefung



Testticketnutzer
nach Ablauf der
Testticketphase:
Zufriedenheit?
Wünsche?
Anregungen?
Häufigere
Nutzung des ÖV
vorstellbar?
Weiteres
Infomaterial?

5. Schritt Ausendung



Zusendung
Infomaterial
und ggf.
Abovertrag

6. Schritt Beratungsgespräch







1. Rahmenbedingungen und Einbindung in andere Aktivitäten
2. Ablauf Dialogmarketingkampagne Neubürgerpaket
- 3. Materialien**
4. Erkenntnisse und Ergebnisse
5. Empfehlungen und Ausblick





münchen
Gscheid mobil. >>>

MVG - Emmy-Noether-Strasse 2, 80327 München
An
Familie Mustermann
Musterstr. 15
80000 München



Münchener Verkehrsgesellschaft mbH
Emmy-Noether-Strasse 2
80327 München
www.mvg-mobil.de

München – Gscheid mobil!

Liebe Neubürgerin, lieber Neubürger,

Sie haben in den letzten Tagen Ihren Wohnsitz in der bayerischen Landeshauptstadt neu angemeldet. Herzlich willkommen!

Wir wollen, dass Sie sich in München wohl fühlen. Und wohl fühlen bedeutet auch: entspannt und bequem in der Stadt unterwegs sein. Deshalb senden wir Ihnen beiliegendes Informationspaket. Es wurde für Sie im Auftrag der Münchener Verkehrsgesellschaft (MVG) in Kooperation mit der Landeshauptstadt München erstellt.

Darin enthalten sind wertvolle Informationen und Tipps, wie Sie in München einfach, bequem und schnell von A nach B kommen. Zusätzlich finden Sie Hintergrundinformationen zu den Themen Gesundheit, Kosten und Umwelt.

Die Landeshauptstadt München begrüßt dieses Engagement der MVG ausdrücklich. Denn dank der ausführlichen Informationen können sich die Neuzürcherinnen und Neuzürchner künftig bewusster für ein bestimmtes Verkehrsmittel entscheiden – und das wird die Verkehrssituation der Stadt deutlich verbessern. Damit wird die Stadt künftig noch ein bisschen schöner und lebenswerter.

Das betrifft vor allem den Autoverkehr. Natürlich wissen wir: Das Auto ist heute für viele selbstverständlicher Teil des Lebens. Aber gerade in einer Großstadt wie München stößt der Autoverkehr immer häufiger an seine Grenzen. Prüfen Sie also die Alternativen. Sie werden feststellen: Ohne Auto geht es oft schneller und bequemer, nicht selten auch günstiger und gesünder. Besser für die Stadt ist es allemal.

Ein besonderes Zukerf ist dabei das „SchnupperTicket“ der MVG: Allen „Fahrtümlingen“ winkt eine kostenlose Woche mit den öffentlichen Verkehrsmitteln im Stadtgebiet (MVV-Innenraum). Einfach die beigelegte Servicekarte ausfüllen und mitmachen.

Weitere Informationen senden wir Ihnen gerne ins Haus – zum Beispiel Ihren persönlichen Fahrplan mit den günstigsten Verbindungen für Ihre Wege. Dies alles und noch mehr finden Sie auch im Internet unter www.muenchen.de/mobil. Für Fragen rund um das Neubürgerpaket rufen Sie bitte unter der 01805-640650 (12 Cent/Min. a. d. Festn. d. Dt. Telekom AG) an.

Sie werden feststellen: In München sind Sie „Gscheid mobil!“

Herzlichst



Hepp Montagsgänger
Bürgermeister



Herbert Köbig
Vorsitzender der Geschäftsführung MVG

Wichtige Rufnummern

Fragen zum Neubürgerpaket	01805 640650*
MVG Hotline	01803 442266**
MVG Informationen	089 41424344
S-Bahn Service Dialog	01805 601010*
Deutsche Bahn	119811**
Allgemeiner Deutscher Fahrradclub (ADFC)	089 773439
Call a Bike Infohotline	07006 522552
Green City e.V.	089 8906680
FUSS e.V. - Bayern	089 76702613
STATTAUTO München	089 2520570
Stadtmuseum München	089 2377777
DB Car Sharing Info-Hotline	01800 3263284*
Allgemeiner Deutscher Automobilclub (ADAC)	01805 701112**
Verkehrsclub Deutschland (VCD)	089 2911898
Park & Ride GmbH München	089 32484748
Flughafen München	089 37500
Rathaus München Zentraler Telefonservice	089 23300

Wichtige Adressen und Homepages

Münchener Verkehrsgesellschaft mbH (MVG), Emmy-Noether-Str. 2, 80327 München, www.mvg-mobil.de
MVG Kundencenter Marienplatz im Zwischengeschoss des U- und S-Bahnhofes Marienplatz
MVG Kundencenter Poccistraße, direkt am U-Bahnhof Poccistraße
MVG Kundencenter Eandinger Tor, im Sperrgeschoss des U-Bahnhofes Sendlinger Tor
Münchener Verkehr- und Tarifverbund GmbH (MVV) Theaterschtr. 2, 80338 München, www.mvv-muenchen.de
S-Bahn München GmbH Odenplatz 30, 81667 München, www.s-bahn-muenchen.de
Service Center der S-Bahn München im Hauptbahnhof
Allgemeiner Deutscher Fahrradclub (ADFC), Kreuzerband München, Plattenstraße 4, 80336 München, www.adfc-muenchen.de
Call a Bike, www.callabike.de
Green City e.V. Gartenstr. 34 / Rgb. 14, Stock, 80336 München, www.green-city.de
FUSS e.V. - Bayern, c/o stadtplan, Felsenstraße 5, 80337 München
STATTAUTO München, Kapuzinerstraße 39a, 80469 München, www.stattauto-muenchen.de
Stadtmuseum München, Schumacherscherring 29, 81737 München, www.stadtmuseum.de
DB Car Sharing, www.dbcarsharing.de
Allgemeiner Deutscher Automobilclub (ADAC), www.adac.de
Verkehrsclub Deutschland (VCD), www.vcd.org
Park & Ride GmbH München, Werner-Heisenberg-Allee 21, 80333 München, www.parkandride.de
Rathaus München, Marienplatz 8, 80331 München, www.muenchen.de
Flughafen München, www.munich-airport.de
Deutsche Bahn AG, www.bahn.de



münchen
Gscheid mobil.

Landeshauptstadt München

Münchner Verkehrs- und Tarifverbund

Servicekarte

Ja, ich möchte Testfahrer in München werden!

Testen Sie eine Woche lang kostenlos Busse und Bahnen in München mit unserem Schnupperticket, der IsarCardWoche! Beachten Sie dazu bitte die Rückseite!

Sie wollen von Anfang an in München mobil sein? Dann wählen Sie einfach aus: Ankreuzen genügt und Sie erhalten kostenlos Ihr Informationsmaterial.

MVV Verkehrslinienplan
Das gesamte MVV-Liniennetz auf einen Blick.

MVV kompakt
Alle Fahrkarten, Fahrpreise und wichtigen Infos im Überblick.

Münchner Sehenswürdigkeiten und Museen mit der Tram
Mit der MVG zu den schönsten Museen und Plätzen in München.

MVV Pocket
Passt in jede Hosentasche: U- und S-Bahn im Überblick.

Die MVG Nachtlinien
Mit Tram & Bus durch Münchens Nachtleben.

MVV barrierefrei
Eine kleine Hilfe für mobilitätsingeschränkte Fahrgäste.

Anschlussflug
Für alle, die mal raus müssen: Alle Zubringermöglichkeiten zum Flughafen.

IsarCardAbo-Bestellschein
Keine Extrawege mehr für ein Ticket, Ihr IsarCardAbo kommt Jahr für Jahr pünktlich zu Ihnen nach Hause!

Ihre Minifahrpläne von der MVG und der S-Bahn (bitte gewünschte Liniennummern eintragen):

<p>U Linien U1,U7, U2,U8, U3, U4, U5, U6</p>	<p>BUS Metrobus Linien 50, 51/51.1, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59/150</p>	<p>BUS Stadtbus Linien 100/152, 123, 131, 132, 133, 134, 135/136, 138, 140/141, 142, 143, 144, 145/156, 146, 154, 160, 161, 162/163, 164/165, 166, 167/168, 170/171, 172, 173/174, 176/179, 184/189, 187/188, 190/191, 192/193, 194, 195, 196/197</p>
<p>Tram Linien 12, 15/25, 16/17, 18, 19, 20/21, 27</p>		
<p>S Linien A, S1, S3/S8, S2 Ost, S2 Nord, S3/S4 Ost, S3/S6, S4 West, S5 West, S6 S4d, S6 Ost, S8 Süd, S1/S2/S3/S7</p>		

Bitte wenden! →

Rauf aufs Rad
Für alle Radfreunde und solche, die es noch werden wollen. Der ADFC stellt sich vor.

Mit dem Rad zur Arbeit
Tipps und Tricks für den Rad-Alltag.

Bequem mit dem Rad in die Innenstadt
Eine Übersicht der Bike + Ride - Plätze in München.

Der beste Weg zur Innenstadt
Shoppern ohne Parkplatzstress. Alles über Park + Ride in München.

STATTAUTO
Ein Auto für jede Gelegenheit. CarSharing leicht gemacht!

Ökologisch mobil
CarSharing mit STATTAUTO und dem MVV.

Ihr Aushangfahrplan mit den Abfahrtszeiten auf einen Blick:

von zu Hause: _____ Linie _____ Richtung _____

von unterwegs: _____ Linie _____ Richtung _____

Nutzen Sie bereits den Öffentlichen Nahverkehr in München?

Ja, täglich bis mehrmals die Woche
Ja, mehrmals im Monat
Ja, selten
Nein, noch gar nicht

Falls ja, welche Fahrkarte verwenden Sie?

Einzelfahrkarte / Streifenkarte
 Wochen-, Monatskarte oder IsarCardAbo

Haben Sie Interesse an unserem Schnupperticket?

Ja, gerne!

Bei Interesse geben Sie bitte **unbedingt** Ihre Telefonnummer für Rückfragen an und werden Sie vielleicht schon bald unser Testfahrer!

Vorwahl Telefon

Die Infomaterialien werden an folgende Adresse gesendet: (Bitte überprüfen)



1. Rahmenbedingungen und Einbindung in andere Aktivitäten
2. Ablauf Dialogmarketingkampagne Neubürgerpaket
3. Materialien
- 4. Erkenntnisse und Ergebnisse**
5. Empfehlungen und Ausblick



verschickte Neubürgerpakete	5.000	
davon unzustellbar	474	
bereinigtes Brutto	4.526	
Antworte (Rücklauf)	1.061	23,5%
Tel.Nr. angegeben	861	81,2%
keine Tel.Nr. angegeben	200	18,8%
bestellte Informationsmaterialien	10.204	
mit ÖV - Bezug	8.269	81%
<i>IsarCardAbo - Bestellformulare</i>	171	
ohne ÖV - Bezug	1.935	19%
Schnuppertickets	350	



Face-to-Face-Befragung im „Post-Test-Design“, nach Abschluss der Intervention

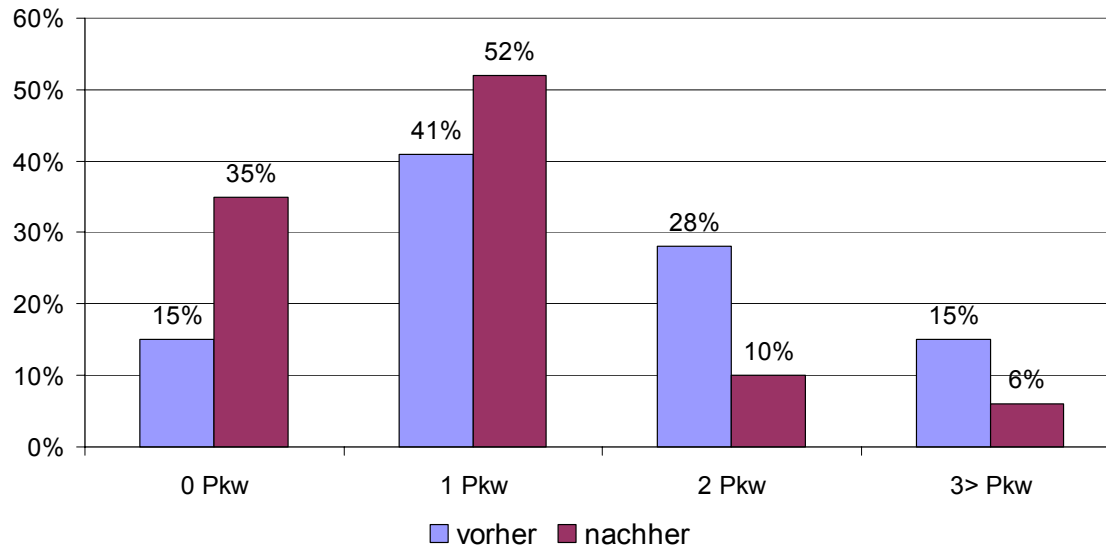
Valide Interviews: 632

- Treatmentgruppe: 302
- Kontrollgruppe: 330

Instrumente

- Fragebogen
- Wegeprotokoll (KONTIV/MID-Design)





N = 586

Anmerkung:

Nach dem Umzug hat sich die Pkw-Anzahl im Haushalt signifikant verringert, $p < .001$

Modal Split	Kontrollgruppe (n=324)	Treatment- gruppe (n=297)	Veränderung
Rad / Fuß	32,9 %	29,4 %	- 3,5 %
ÖV	33,7 %	41,3 %	+7,6 %
MIV	30,3 %	27,0 %	- 3,3 %
Sonstige	3,1 %	2,3 %	- 0,8 %
Gesamt	100 %	100 %	0 %



- Neubürger, denen eine Mobilitätsberatung angeboten wurde, weisen eine häufigere ÖV-Nutzung von 7,6 Prozentpunkten auf.
- Der Anteil der Pkw-Nutzung kann durch die Neubürgerberatung um 3,3 Prozentpunkten reduziert werden.
- Der Zuwachs des ÖV geht auch auf Kosten des Rad- und Fußverkehrs. Dieser wird um 3,5 Prozentpunkten seltener genutzt.

Personen, die sich vor dem Umzug in München nicht gut auskannten

Modal Split	Kontrollgruppe (n=239)	Treatment- gruppe (n=238)	Veränderung
Rad / Fuß	33,0 %	29,7 %	- 3,3 %
ÖV	34,8 %	44,1 %	+9,3 %
MIV	29,2 %	23,7 %	- 5,5 %
Sonstige	3,0 %	2,5 %	- 0,5 %
Gesamt	100 %	100 %	0 %



- Das Projekt kam bei den Neubürgern außerordentlich gut an.
- 94,6% bewerten das Engagement von MVG und LHM als gut oder sehr gut.
- Der Neubürgerordner wurde als sehr gut bewertet, wird häufig genutzt und weiter empfohlen.
- Die Informationen werden als nützlich und verständlich erachtet.
- Der Informationsbedarf von Neubürgern ist sehr groß (pro Haushalt wurden im Durchschnitt 10 Printmedien bestellt, davon 80% mit ÖV-Bezug).
- Die meisten Neubürger würden es begrüßen, wenn in Zukunft alle Neubürger Informationen erhalten würden.
- Bei einem Großteil hat der Ordner schon einen festen Platz im Regal eingenommen.



1. Rahmenbedingungen und Einbindung in andere Aktivitäten
2. Ablauf Dialogmarketingkampagne Neubürgerpaket
3. Materialien
4. Erkenntnisse und Ergebnisse
- 5. Empfehlungen und Ausblick**

**Ziel**

Reduzierung der Projektkosten.
Verbesserung der Rücklaufs.
Testfall für kontinuierliche Betreuung.

Was bleibt?

Beibehaltung des bewährten Projektdesign als aktive Interaktion mit den Neubürgern (Kombination schriftl./postal. und telefonischer Kommunikation).

Umfassendes Angebot an Infomaterialien des Umweltverbundes.
Testticketangebote mit anschließender Vertiefungsphase.

Was ändert sich?

Ringordner und Stadtplan werden nicht mehr automatisch zugesandt.
Beides wird zukünftig auf der aktualisierten Servicekarte angeboten.

Was ist neu?

Versand des Anschreibens und der Servicekarte in einer auffallenden Versandtasche.

Kampagne

Okt. 2006 – Dezember 2006. Umfang ca. 4.000 Haushalte.



- Das Projekt soll auch in 2007 fortgesetzt und letztendlich auf alle Neubürger Münchens ausgeweitet werden (85.000 Neubürger pro Jahr).
- Das Projekt sollte eine Entsprechung im Umland finden, dies ist auch eine Empfehlung aus dem Inzeller Kreis (z.B. MVV-Projekt).
- Es sollte untersucht werden, ob sich auch Wirkungen durch Dialogberatung bei bereits in München wohnhaften Bürgerinnen und Bürgern erzielen lassen.
- Eine finanzielle Beteiligung seitens der LHM ist anzustreben z.B. für alle Nicht-ÖV-Belange (Hierzu Stadtratsbeschluss voraussichtlich Februar 2007).

