

EASY2USE-CHARTS
VON FRAUNHOFER FIT & HOCHSCHULE BONN-RHEIN-SIEG
NUTZERORIENTIERTE BEWERTUNG VON MITFAHRZENTRALEN

Mitfahrzentralen erschweren das Finden
passender Mitfahrgelegenheiten durch
unnötig minimalistische Funktionalität!

Zur Studie

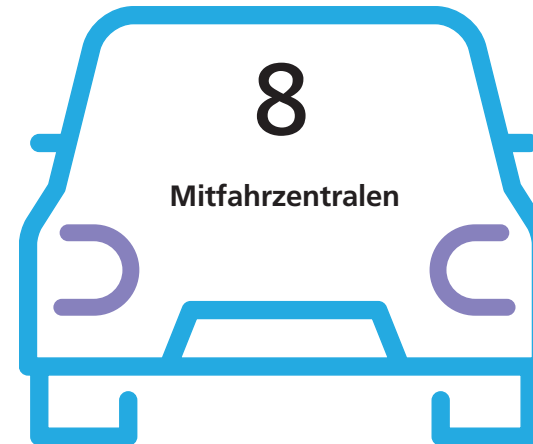
Mitfahrzentralen zur Vermittlung von Fahrgemeinschaften sind vom modernen Mobilitätsangebot nicht mehr wegzudenken. Wie gebrauchstauglich das Anbieten einer Mitfahrgelegenheit durch die Fahrenden und die Buchung dieser durch die Mitfahrenden ist, wurde anhand von vier Webseiten basierten und sieben App basierten Mitfahrdiensten untersucht.

Bewertet wurde mit einem 130-Punkte-System, wie einfach sich typische Angebots- und Buchungsvorgänge in den Mitfahrzentralen erledigen lassen. Details zum Punkte-System finden Sie auf Seite 10. Betrachtet wurden die Mitfahrzentralen:

- BesserMitfahren
- BlaBlaCar
- goFlux
- Greendrive
- MiFaZ
- Mitfahrportal
- ride2go
- TwoGo

Das Zauberwort heißt Usability

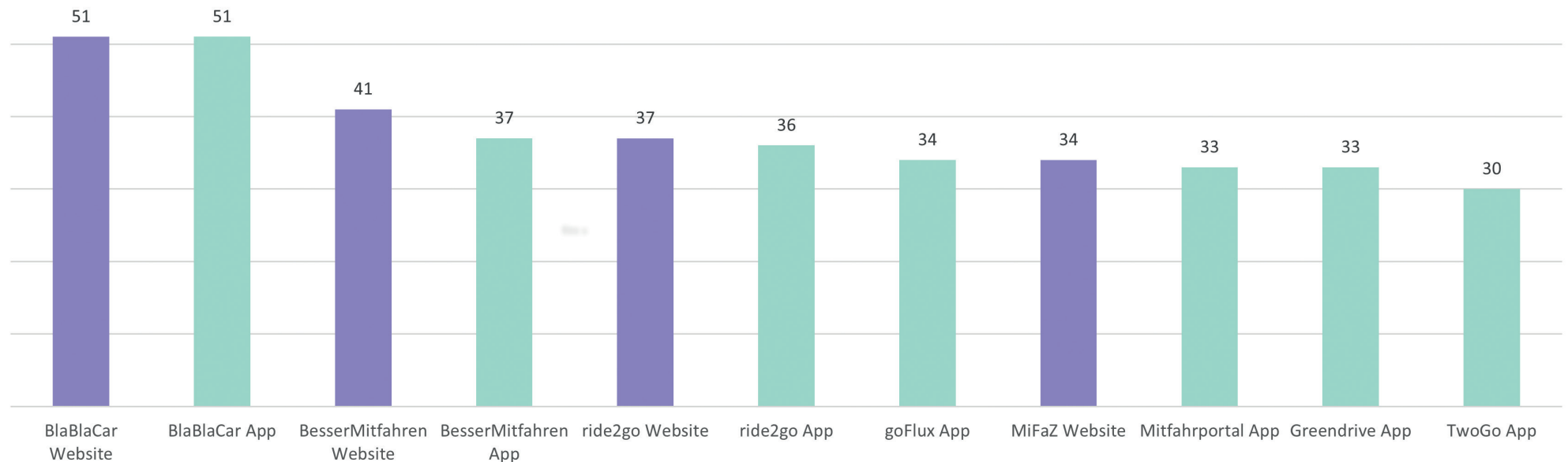
Usability – oder zu Deutsch »Gebrauchstauglichkeit« – hat einen bedeutenden Einfluss auf die Akzeptanz und Attraktivität zur Nutzung eines Produkts durch den Nutzenden und potenziellen Kunden. Dabei geht es nicht nur um die Bedienerfreundlichkeit eines Produkts, sondern vor allem darum, wie das Produkt, in diesem Fall eine Mitfahrzentrale, gestaltet werden muss, damit Nutzende Buchungen oder Angebote von Mitfahrgelegenheiten vollständig, genau und mit möglichst geringem Aufwand erledigen können.



Ranking der Mitfahrzentralen

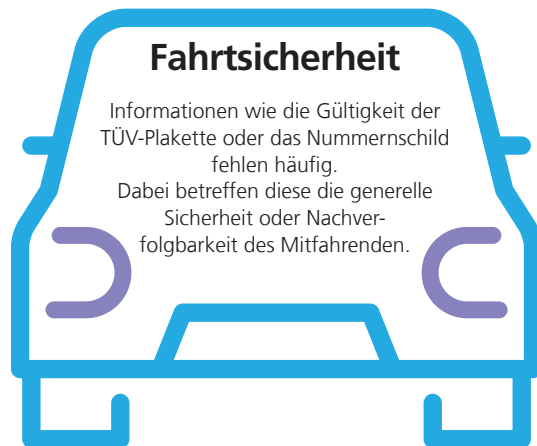
Durchschnittlich können nur 20 Prozent der Anforderungen effizient, also ohne großen Aufwand erfüllt werden. Das bedeutet, dass mit 80 Prozent der Großteil der betrachteten Nutzungsanforderungen nur ineffizient oder gar nicht erfüllt werden kann.

Mit 51 von insgesamt 130 möglichen Punkten belegt BlaBlaCar den ersten Platz. Es folgt BesserMitfahren. Platz 3 belegt ride2go.



Befunde der Studie

Die Untersuchung ergab, dass alle Mitfahrzentralen in allen Prüfdimensionen und insbesondere bei den sozialen Aspekten und der Übersicht zur Ausstattung der Mitfahrgelegenheiten großen Optimierungsbedarf zeigen. Hier fehlt es für die interessierten Mitfahrenden an Informationen, zum einen zum Fahren, zum anderen zur Gestaltung der Fahrt, wodurch die Mitfahrgelegenheit an Transparenz einbüßt und Mitfahrende kaum Anhaltspunkte haben, sich ausreichend auf die Fahrt vorzubereiten.



Verbesserungen auf den Punkt gebracht

Die Untersuchung ergab, dass alle Mitfahrzentralen in allen Prüfdimensionen und insbesondere bei den sozialen Aspekten und der Übersicht zur Ausstattung der Mitfahrgelegenheiten großen Optimierungsbedarf zeigen. Hier fehlt es für die interessierten Mitfahrenden an Informationen, zum einen zum Fahrenden, zum anderen zur Gestaltung der Fahrt, wodurch die Mitfahrgelegenheit an Transparenz einbüßt und Mitfahrende kaum Anhaltspunkte haben, sich ausreichend auf die Fahrt vorzubereiten.

Auch in Sachen Bewertungen sowie Kommunikation & Kontaktaufnahme herrschen große Mängel. So sind Nutzende beim Buchen und Anbieten von Mitfahrgelegenheiten oft gezwungen, privat mit anderen Nutzenden zu kommunizieren, da viele Details zur Reise auf der Mitfahrzentrale häufig nicht angegeben werden und die Portale selbst diese Details auch nicht einfordern.

Einzig die Planung der Mitfahrgelegenheit durch das Anbieten einer Fahrt auf Seite des Fahrenden und das Suchen und Finden von Fahrten im passenden Zeitraum auf Seiten des Mitfahrenden funktionieren relativ gut. Doch auch hier zeigen sich grundsätzliche Einschränkungen der Aufgabenerledigung aus Usability-Sicht – etwa durch fehlende Filtermöglichkeiten bei der Fahrtensuche oder nicht vorhandene Preisangaben bei den Fahrtangeboten.

So herrscht insgesamt vor allem für die potenziellen Mitfahrenden ein großer Informationsmangel, der das Finden der passenden Fahrt deutlich erschwert. Diesbezüglich besteht auf der einen Seite eine Einschränkung der Funktionalität, was solche benötigten Angaben (für den Fahrenden) grundsätzlich verhindert. Auf der anderen Seite mangelt es – auch im Falle, dass solche Funktionen existieren – an den notwendigen Anreizen, die Informationen zu Fahrt und Nutzenden mit den Mitfahrzentralen auch zu teilen. Somit werden grundsätzliche Erfordernisse an die Sicherheit und das Vertrauen beider Parteien verletzt.

1. BlaBlaCar

Gut im Bereich Reiseplanung, jedoch schwach in Bezug auf Ausstattung, soziale Aspekte sowie bei Kommunikation und Kontaktaufnahme.

BlaBlaCar geht als Sieger aus der Studie hervor, weist allerdings auf Webseite und in der App auch einiges an Verbesserungspotenzial auf. Mit 51 von 130 Punkten wurden hier 17 Nutzungsanforderungen effizient, 17 ineffizient und 31 nicht erfüllt.

In den Bereichen Reiseplanung und Bewertungen werden zumindest einige Nutzungsanforderungen erfüllt, viele davon effizient.

Optimierungsbedarf gibt es überwiegend bei der Angabe der Ausstattung, die sich sehr minimalistisch gestaltet.

2. BesserMitfahren

Die Bereiche Reiseplanung sowie Preis und Bezahlung sind relativ gut ausgearbeitet, viel Verbesserungsbedarf im Bereich der Sozialen Aspekte.

BesserMitfahren belegt den zweiten Platz im Ranking mit 41 Punkten. Dieser Anbieter konnte mit seiner Webseite 16 Nutzungsanforderungen effizient, neun ineffizient und 40 nicht erfüllen. Die App erreicht 37 Punkte. Reiseplanung wurde ebenso wie der Bereich Preis und Bezahlung am besten umgesetzt, auch der Bereich Ausstattung ist nicht schlecht bietet aber Raum für Verbesserungen.

Die meisten Änderungen müssten in den Bereichen Kommunikation und Kontaktaufnahme, Soziale Aspekte und Bewertungen passieren.



3. ride2go

Gute Reiseplanung, in den restlichen Bereichen herrscht Verbesserungsbedarf.

ride2go belegt den dritten Platz im Ranking mit 37 Punkten. Die Webseite konnte 13 Nutzungsanforderungen effizient, elf ineffizient und 41 nicht erfüllen. Die App erreicht 36 Punkte im Ranking.

Die Reiseplanung wurde am besten umgesetzt, auch der Bereich Preis und Bezahlung ist passabel umgesetzt, bietet aber auch noch Raum für Verbesserungen.

Die meisten Änderungen müssen in den Bereichen Ausstattung und bei den Sozialen Aspekten geschehen. Hier wurde keine Anforderung effizient, bzw. im Falle der Sozialen Aspekte, überhaupt erfüllt.

 <p>Fahrer kann angeben ob Rauchen/Tiere erlaubt sind.</p>	 <p>Zwischenstopps können geplant werden.</p>	 <p>Intuitiv benutzbares Webseiten-Design.</p>
 <p>Kein Bewertungssystem.</p>	 <p>Schlägt Fahrten vor, die in der Umgebung des gesuchten Abfahrts-/Ankunftsortes liegen, Distanz ist allerdings nicht ersichtlich.</p>	 <p>Keine Information zum Fahrenden oder zu Mitfahrenden abrufbar.</p>


4. goFlux

Stark bei der Reiseplanung und den Bewertungen, ansonsten verbesserungswürdig.

Knapp hinter dem dritten Platz belegt goFlux mit 34 Punkten den vierten Platz. Die App kann 14 Anforderungen effizient, sechs ineffizient und 45 überhaupt nicht erfüllen.

Reiseplanung und Bewertungen schneiden gut ab, auch wenn durchaus Raum für Verbesserungen besteht.

Vor allem in den Bereichen Ausstattung, Kommunikation und Kontaktaufnahme sowie soziale Aspekte herrscht viel Verbesserungsbedarf.

 <p>Abfahrts- und Ankunftsort können per Drag-and-Drop auf einer Landkarte festgelegt werden.</p>	 <p>Intuitives und einladendes Design.</p>	 <p>»In der Nähe« Feature zeigt baldige Fahrten in der Umgebung.</p>
 <p>Verspätungen und Staus können kommuniziert werden.</p>	 <p>Keine Information darüber ob Rauchen, Tiere etc. erlaubt sind.</p>	 <p>Nur als App verfügbar.</p>
 <p>Keine Informationen zur Sicherheit des Fahrgastes (TÜV, Nummernschild).</p>		

5. MiFaZ

Erfüllt in allen Bereichen einige Anforderungen, ist aber dennoch nicht herausragend.

MiFaZ belegt den fünften Platz mit 34 Punkten. Die Webseite erfüllt acht Nutzungsanforderungen effizient, 18 ineffizient und 39 können nicht erfüllt werden.

Die Anforderungen an Reiseplanung und Bewertungen wurden am besten umgesetzt, jedoch noch mit deutlich Spielraum nach oben.

In allen Bereichen herrscht hoher Optimierungsbedarf, vor allem bei Ausstattung, Sozialen Aspekte und Kommunikation und Kontaktaufnahme.



6. Mitfahrportal

Erfüllt die meisten Anforderungen in den Bereichen Reiseplanung sowie Preis und Bezahlung.

Die App Mitfahrportal belegt den sechsten Platz im Ranking mit 33 Punkten. Der Anbieter konnte 14 Nutzungsanforderungen effizient, neun ineffizient und 42 nicht erfüllen.

Die Reiseplanung wurde am besten umgesetzt, auch der Bereich Preis und Bezahlung ist passabel umgesetzt, bietet aber auch noch viel Raum für Verbesserungen.

Die meisten Änderungen müssen in den Bereichen Soziale Aspekte, Ausstattung und bei den Bewertungen geschehen. Hier wurde nie mehr als eine Anforderung erfüllt, bzw. im Falle der Sozialen Aspekte, überhaupt erfüllt.



7. Greendrive

Erfüllt am besten die Prüfdimensionen Reiseplanung sowie Preis und Bezahlung.

Greendrive belegt den siebten Platz im Ranking mit 33 Punkten. Der App-Anbieter konnte 16 Nutzungsanforderungen effizient, eine ineffizient und 48 nicht erfüllen.

Am besten wurde die Kategorie Preis und Bezahlung umgesetzt; die Hälfte aller Anforderungen wurde effizient erfüllt. Auch die Reiseplanung wurde gut umgesetzt, allerdings wurde hier nicht einmal die Hälfte der Anforderungen erfüllt.

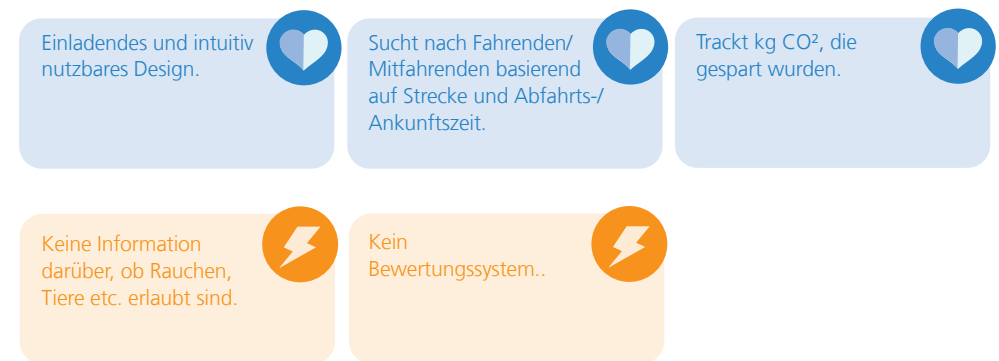
Am meisten Raum für Verbesserung existiert in der Kategorie Ausstattung. Hier wurde keine Anforderung erfüllt. Auch die Kategorien Soziale Aspekte und Bewertungen wurden kaum erfüllt, in beiden Fällen wurde nur eine Anforderung erfüllt, bei den sozialen Aspekten lediglich ineffizient.



8. TwoGo

Schneidet einzig bei der Reiseplanung passabel ab.

TwoGo belegt mit 30 Punkten den achten Platz. Die App konnte 13 Nutzungsanforderungen effizient, vier ineffizient und 48 nicht erfüllen. Am besten wurde die Kategorie Reiseplanung umgesetzt – fast die Hälfte der Anforderungen wurde erfüllt, größtenteils sogar effizient. Dafür existiert bei den anderen Kategorien an jeder Stelle Raum für Verbesserungen. Lediglich in den Kategorien Ausstattung sowie Kommunikation und Kontaktaufnahme wurde mehr als eine Anforderung erfüllt. Im Falle der Ausstattung wurden zwei Anforderungen erfüllt, allerdings nur ineffizient. Am schlechtesten schneidet die Kategorie Soziale Aspekte ab, mit nur einer ineffizient erfüllten Anforderung.



Methode

Die easy2use-Charts stellen Online-Angebote und -Services vor Anforderungen, die sich aus echten und typischen Nutzungsanlässen ergeben. Dabei geht es nicht darum, ob eine Website oder App geschmackvoll aufbereitet ist, sondern ob sie ein für den Nutzenden und ihren Kontext angemessenes Werkzeug ist. Hierfür wurden acht Mitfahrzentralen anhand von **65 Nutzungsanforderungen** durch Usability-Experten vom Fraunhofer FIT auf ihre Effektivität (**geht, ist aber kompliziert**) und Effizienz (**geht leicht**) geprüft. Die Punkte ergeben sich aus der Summe der effizient (2 Punkte) und ineffizient (1 Punkt) erfüllten Anforderungen.

Zur Erhebung valider szenarischer Nutzungsanlässe wurden Befragungen mittels problemzentrierter Interviews gemäß dem Leitfaden Usability der DAkKS durchgeführt. Befragt wurden Personen aus den beiden Nutzergruppen »Mitfahrende« und »Fahrende«.

Die Überprüfung auf effektive und effiziente Erfüllung der Nutzungsanforderungen wird als Inspektion (vgl. DAkKS-Verfahren Usability) von Usability-Experten des Fraunhofer-Instituts für Angewandte Informationstechnik FIT durchgeführt, sodass die easy2use-Charts empirisch fundierte Expertengutachten darstellen.

Es ist allerdings zu beachten, dass keine Aussagen über die tatsächliche Zufriedenstellung der an Fahrgemeinschaften Beteiligten getroffen werden können. Hierzu wäre es erforderlich, anhand von Nutzungstests die Anforderungen in einem weiteren Schritt auf ihre Zufriedenstellung bei den Nutzern zu prüfen. Weiterhin könnte untersucht werden, welche hedonischen Bedürfnisse bei Fahrenden und Mitfahrenden befriedigt werden, ob sie für weitere Mitfahrgelegenheiten erneut die Mitfahrzentrale benutzen würden oder ob bestimmte Service-Leistungen die Mitfahrzentrale von den Wettbewerbern abheben.



»Einige der Mitfahrzentralen schaffen es, die Anbietenden und Interessenten von Mitfahrangeboten ausreichend bei der Bildung von Fahrgemeinschaften zu unterstützen, was sich an der Beliebtheit von Anbietern wie BlaBlaCar zeigt.

Allerdings bleibt selbst bei den gebrauchstauglichsten Mitfahrzentralen viel Potenzial unausgeschöpft. Insbesondere das Suchen und Finden von Fahrten gestaltet sich bei vielen Anbietern häufig so schwerfällig, dass sich hier viele Nutzende frustriert Alternativen zuwenden werden.

Auch sollte immer die Sicherheit von Mitfahrenden und Fahrenden im Zentrum der Gestaltung stehen. Hier sollten die Anbietenden für mehr Transparenz über Fahrt und (Mit-)Fahrer sorgen.«



Dennis Paul,
Fraunhofer Zertifizierter Usability Engineer

Impressum

Redaktion:
Dennis Paul
Alex Deeg

Kontakt:
Dennis Paul
dennis.paul@fit.fraunhofer.de
Tel: +49 2241 14-3629

Vollständige Studie:
Peter Hunkirchen
peter.hunkirchen@fit.fraunhofer.de
Tel. +49 2241 14-3580

Fraunhofer-Institut für Angewandte
Informationstechnik FIT
Schloss Birlinghoven 1
53757 Sankt Augustin

Abteilung Human-Centered Engineering & Design
Gruppe Usability & User Experience Design
usability@fit.fraunhofer.de
www.usability-ux.fit.fraunhofer.de

Die Studie erfolgte in Kooperation mit
Prof. Dr. Britta Krahn, Fachbereich Wirtschaft an der
Hochschule Bonn-Rhein-Sieg. Besonderen Dank gilt
dabei Tobias Roemer, der mit seiner Bachelorarbeit
die methodische Grundlage dieser Studie gelegt
hat.

Prof. Dr. Britta Krahn
britta.krahn@h-brs.de
+49 2241 865-473
Hochschule Bonn-Rhein-Sieg
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Von-Liebig-Str. 20
D-53359 Rheinbach
www.h-brs.de