
2.1 Grundidee

Der Mensch ist ein Nutzen-Maximierer, ein Homo Oeconomicus. Hat er die Wahl zwischen verschiedenen Alternativen, bringt er diese in eine Rangordnung und wählt am Ende diejenige, die seine Bedürfnisse bestmöglich erfüllt.

In der Wirtschaftswissenschaft und der Spieltheorie wird davon ausgegangen, dass der Mensch stets rational und systematisch entscheidet. Demgegenüber legen Forschungsarbeiten im Bereich Marketing, bspw. zu Markenpräferenzen, den Schluss nahe, dass das Herz und der Bauch die Entscheidungsfindung durchaus beeinflussen. Richtig und zentral ist jedoch, dass Entscheidungen stets zur maximalen Befriedigung der eigenen Bedürfnisse und im Sinne einer Verbesserung der eigenen Situation gefällt werden. Als Entscheidungskriterien dienen jedoch nicht nur objektiv nachvollziehbare Größen wie Zeit- und Kostenersparnis, sondern auch emotional geprägte Faktoren wie das Selbst- und das Fremdbild des Kunden oder das kulturell geprägte und manifestierte Einstellungsmuster.

Was bedeutet das nun für das Mobilitätsverhalten? Existiert ein Homo Mobilicus, ein Mensch also, dessen Mobilitätsverhalten sich rein rational anhand konstituierender, objektiv nachvollziehbarer Entscheidungsparameter erklären lässt? Wir denken, dass es ihn nicht gibt. Dennoch wollen wir an dieser Stelle das theoretische Exempel wagen und das Bild eines Homo Mobilicus zeichnen. Dieses Bild wird dem Leser im weiteren Verlauf dieses Buches immer wieder begegnen, um Irrationalitäten im Entscheidungsverhalten herauszuarbeiten und das Bild des Homo Mobilicus auf diese Weise systematisch um emotionale Entscheidungsparameter zu ergänzen.

Ein rein betriebswirtschaftliches Denken vorausgesetzt, ist eine rationale Entscheidung das Ergebnis des Abwägens zwischen Aufwand und Ertrag im Rahmen der Erreichung eines bestimmten Ziels. Der Ertrag wird an dieser Stelle der Einfachheit halber zunächst einmal ausgeblendet, indem er für jeden Entscheider standardisiert als das Erfüllen seines

Kontext	Differenzierung		Optimales Mobilitätssystem
Beruflich	Standardisierter Pendelweg		ÖV
	Aussendienst		IV
Privat	Freizeit	Nähräumlich	IV
		Distant	ÖV
	Grundversorgung	Personenbezogen	IV & IKT
		Güterbezogen	LOG & IKT

Abb. 2.1 Entscheidungsmuster des Homo Mobilicus

spezifischen Mobilitätsbedürfnisses (Ich bin von A nach B gekommen; Ich habe meine Waren erhalten; Ich habe meine Transaktion vollzogen) definiert wird.

Bleibt die Frage, anhand welcher Faktoren der Homo Mobilicus seinen Aufwand festmacht? Definiert man Aufwand als das, was er einsetzen muss, um sein Mobilitätsziel zu erreichen, dann wird seine Aufwandsschätzung auf einer Analyse bestehender Mobilitätshemmnisse und deren Überwindbarkeit basieren. Welche Restriktionen finde ich in meinem persönlichen Setting vor (knappe zeitliche, finanzielle, kognitive Ressourcen); welche ergeben sich aus meinem infrastrukturellen Umfeld (Zugang zur öffentlichen und privaten Verkehrsinfrastruktur)?

Zudem gilt es den mit der Mobilität verbundenen Zweck zu berücksichtigen, womit sich Abb. 2.1 befasst: Es lassen sich private und berufliche Mobilitätsbedürfnisse unterteilen. Berufsbedingte Mobilität lässt sich weiter in regelmäßige (Pendeln) und unregelmäßige (Aussendienst) Bewegungen kategorisieren. Private Mobilitätsbedürfnisse gliedern sich in die Themenblöcke Freizeit und Grundversorgung (Feldman und Hornik 1981). Freizeit ist überdies in nähräumliche (das Ausüben von Hobbies) und distante Freizeit (Urlaube) zu unterteilen. Weiterhin kann die personenbezogene von der güterbezogenen Grundversorgung unterschieden werden. Dabei ist hinsichtlich der personenbezogenen Grundversorgung der Arztbesuch oder auch der Weg ins Fitnessstudio vorstellbar, wohingegen die güterbezogene Grundversorgung den wöchentlichen Spaziergang über den Markt oder die Fahrt zum nahegelegenen Supermarkt umfasst.

2.2 Zum angenommenen Entscheidungsverhalten des Homo Mobilicus

Entscheidungsstufe 1 Rationales Entscheidungsverhalten vorausgesetzt, müsste der Homo Mobilicus aufgrund von Aufwand-Ertrag-Überlegungen sein infrastrukturelles Umfeld stets so wählen, dass es ihn bei der Befriedigung seines individuellen Mobilitätsbedürfnisses optimal unterstützt und seinen individuellen Ressourcenaufwand minimiert.

Wäre hierzu ein Wohnortwechsel nötig, würde ihn der Homo Mobilicus vornehmen, da der einmalige Aufwand des Wohnortwechsels schnell durch einen reduzierten Alltagsaufwand überkompensiert wird. Die Reduktion der Distanz zur Infrastruktur verspricht maximalen Ertrag bei überschaubarem Aufwand und würde vorgenommen.

Entscheidungsstufe 2 Bei einzusetzenden Ressourcen nimmt der Homo Mobilicus eine Rangreihung vor. Am wichtigsten sollte dabei gemäß Literaturanalyse der Faktor Zeit sein, denn „...Time is not as readily exchangeable; it is perishable and despite some ability for postponement cannot be inventoried easily for later use“ (Okada und Hoch 2004). Zeit ist eine Ressource, die sich weder lagern noch konservieren lässt; man kann sie lediglich mit maximaler Zweckdienlichkeit konsumieren. Zeit kann nur abgeschöpft, nicht jedoch regeneriert werden. Das unterscheidet sie von kognitiven und monetären Ressourcen. Geld gilt als zweitwichtigstes Entscheidungskriterium. Ausschlaggebend hierfür ist, dass sich monetäre im Gegensatz zu kognitiven Ressourcen nach Verwendung nicht automatisch regenerieren. Somit sind die Finanzmittel im Hinblick auf die Mobilität die restriktivere Ressource und somit gewichtiger als kognitive Ressourcen. Dem kognitiven Aufwand kommt die geringste Gewichtung zu, wenngleich es falsch wäre, diese Ressource als unwichtig zu deklarieren. Zur Verdeutlichung der Relevanz kognitiver Ressourcen im Mobilitätskontext sei der Sekundenschlaf beim Autofahren angeführt. In Anlehnung an die Konzeption des Homo Oeconomicus ist davon auszugehen, dass der Homo Mobilicus danach strebt, sein Mobilitätsziel mit minimalem Ressourceneinsatz zu erreichen. Logisch wäre deshalb die Anpassung des Wohnorts an die Mobilitätsbedürfnisse.

Entscheidungsstufe 3 Wenn Zeit das wichtigste Entscheidungskriterium für den Homo Mobilicus ist und er diesem Aspekt alle anderen entscheidungsrelevanten Faktoren unterordnet, dann lässt sich aus diesem Präferenzprofil theoretisch eine optimale Lösung für private und berufliche Mobilitätsbedürfnisse ableiten: Für den regelmäßigen Berufsweg ist der Öffentliche Verkehr das Mobilitätsvehikel der Wahl, weil es Zeitverluste durch Staus und Parkplatzsuche ausschließt (Priorität 1), sich die Kosten kontrollieren lassen (Priorität 2) und weil sich die Reisezeit für andere Tätigkeiten nutzen lässt (Priorität 3). Die Ausnahme bildet die Außendiensttätigkeit, da sie ein höheres Maß an Flexibilität erfordert. Zur Erfüllung des privaten Mobilitätsbedürfnisses kommen alle Mobilitätsformen in Frage, wobei dem Individualverkehr und der IK-Technologie eine besondere Bedeutung zukommt.

Der Individualverkehr ist für die Ausführung von Hobbies und zur Sicherstellung der Grundversorgung das Instrument der Wahl, da hier eine hohe zeitliche und räumliche Flexibilität gewährleistet sein muss. Für Reisen empfiehlt sich hingegen der Öffentliche Verkehr. IK-Technologien dienen schließlich insbesondere der personen- und güterbezogenen Grundversorgung, da sich mit ihnen Zeitgewinne realisieren lassen.

Nachfolgend werden diverse Statistiken zu Mobilitätsangeboten und -phänomenen vorgestellt und vor dem Hintergrund der Überlegungen zum Homo Mobilicus diskutiert. Angestrebt wird eine kontroverse Diskussion, die nicht den Anspruch hat, zu DEM richtigen oder falschen Ergebnis zu führen. Vielmehr geht es darum, den Facettenreichtum entscheidungsbeeinflussender Größen herauszuarbeiten, um Mobilitätsentscheidungen besser zu verstehen.

Literatur

- Feldman, L. P., & Hornik, J. (1981). The use of time: An integrated framework. *Journal of Consumer Research*, 7, 407–419.
- Okada, E. M., & Hoch, S. J. (2004). Spending time vs. spending money. *Journal of Consumer Research*, 31, 313–323.

Mobilität aus Kundensicht

Wie Kunden ihren Mobilitätsbedarf decken und über
das Mobilitätsangebot denken

Henkel, S.; Tomczak, T.; Henkel, S.; Hauner, C.

2015, XIII, 132 S. 51 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-08074-7