

# Arbeitstreffen

## Plattform Österreich

### Mobilitätszentralen/Mobilitätsmanagement

Mobilitätsmanagement, Mobilitätsberatung  
und Mobilitätszentralen  
Grundsätzliche Überlegungen und Ansätze  
zur touristischen Mobilitätsberatung

Ernst Lung

Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, Abteilung  
I/K2 - Verkehr und Umwelt

## Definition von Mobilitätsmanagement

„Mobilitätsmanagement versucht, Mobilität zu ermöglichen, aber zugleich die Belastungen durch den entstehenden Verkehr zu verringern. Es setzt direkt bei der Verkehrsnachfrage an und stellt Mobilität, nicht Verkehrsleistung, in den Vordergrund. Ziel ist die nachhaltige, also effiziente, sozial- und umweltverträgliche Mobilität. Management ist der Schlüsselbegriff, die verschiedenen Dienstleistungen und Maßnahmen stützen sich auf Information, Kommunikation, Organisation und Koordination. Eine Veränderung der Verkehrsmittelwahl (Modal Split) in Richtung umweltfreundlicher, nachhaltiger Verkehrsmittel (zu Fuß, Fahrrad, Öffentlicher Verkehr = Umweltverbund, Car-Sharing etc.) ist beabsichtigt.“

**Quelle:** Empfehlung „RVS 02.04.11 Mobilitätszentralen“,  
FSV (Forschungsgesellschaft für Straße, Schiene und Verkehr) Sept. 2007

**Weitere Definitionen** siehe u.a.: EU-Projekte „MOMENTUM und MOSAIK“ sowie  
Sven Groß: Handbuch „Tourismus und Verkehr“, UKV Verlag 2017



## Definition von Mobilitätszentralen (MZ)

„Mobilitätszentralen sind Servicestellen zu Fragen des Personenverkehrs. Sie sind Schnittstellen zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln und deren Nutzern, erbringen kundenorientierte Dienstleistungen, sind sinnvollerweise in Stadtzentren oder an Knoten des öffentlichen Verkehrs angesiedelt und persönlich sowie über Telefon, Internet etc. erreichbar. MZ können eigenständige Organisationen sein oder in andere Servicestellen (z.B. Verkehrsverbünde, **Tourismusstellen**, Verkehrsunternehmen ...) integriert sein. *(Im Gegensatz zu Servicestellen von Verkehrsunternehmen informieren MZ umfassend, unternehmensneutral und verkehrsmittelübergreifend zu allen Fragen der Mobilität.)*

Mobilitätszentralen praktizieren Mobilitätsmanagement an der Schnittstelle zwischen Verkehrsanbieter und Verkehrsnachfrager (Kunde). Verkehrspolitisch sollen Mobilitätszentralen dazu beitragen, Verkehr zu optimieren sowie ressourcenschonend und umweltverträglich abzuwickeln.“

**Quelle:** Empfehlung „RVS 02.04.11 Mobilitätszentralen“, FSV, 2007

## Welche Informationen und Mobilitätsdienstleistungen brauchen die (potenziellen) Gäste ? Aufgaben für Mobilitätsmanagement und Mobilitätsberatung im Tourismus

Informationen für die An- und Abreise, z.B. über:

- Fahrpläne von Zügen, Bussen und Shuttle Services , u.a. Anrufsammeltaxis
- Günstige Tarifangebote für verschiedene Zielgruppen (Familien, kleine Gruppen)
- Vorteilhafte Packages mit Eintritten, Schiffs- und Seilbahnkarten sowie mit Unterkünften in den ausgewählten Destinationen,
- kundenfreundliche Möglichkeiten, die Angebote zu kaufen (Internet ,telefonische Bestellung, Verkaufsstellen)

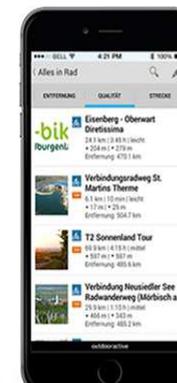
### „Mobilitätsgarantie“ in der Ferienregion ohne eigenes Auto

Um Urlaubs- und Ausflugsgäste zu motivieren, umweltschonend und sicher mit öffentlichen Verkehrsmitteln anzureisen, müssen sie auch in der ausgewählten Ferienregion ohne eigenes Auto attraktive Mobilitätsangebote nutzen können !



## Infos zur „Mobilitätsgarantie“ in der Ferienregion

- Fahrpläne von regionalen Zügen, Bussen, Anrufsammeltaxis, Ski- und Wanderbussen , Shuttles von Hotels
- Tarifangebot: Netzkarten, Benutzung des regionalen öffentlichen Verkehrs in Gästekarten inkludiert oder erheblich ermäßigt,
- Betriebszeiten und Fahrpläne von Seilbahnen und Schiffen und Hinweise auf günstige Tarifangebote sowie in Gästekarten inkludierte Leistungen,
- Möglichkeiten umweltfreundliche Fahrzeuge zu mieten (Fahrräder, E-Bikes und E-Scooter, Elektroautos oder andere emissionsarme Kfz, Mietpreise, Buchungsmöglichkeiten und Ermäßigungen z.B. mit Gästekarten und im Rahmen von Kombipackages,
- Beschreibung und kartographische Darstellung von Radwegen und-routen sowie von Wanderwegen, Klettersteigen und Mountainbikestrecken.



## Informationsaufgaben des touristischen Mobilitätsmanagements:



- Mobilitätsberater/innen können im Rahmen des touristischen Mobilitätsmanagements (potenzielle) **Gäste direkt informieren** (persönlich, telefonisch, über Printmedien, mit e-mail und über interaktive Webpages ).
- Sie **vermitteln relevanten Stakeholdern das Know-how (Mobilitätscoaching) um Gästen die gewünschten Auskünfte** zu geben, dazu gehören u.a. Verantwortliche in Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben, Tourismusverbänden, Gemeinden, Sport und Freizeiteinrichtungen, kulturellen Einrichtungen , Nationalparks, bei Seilbahnen und Liften, bei der Organisation von Großveranstaltungen, Fahrzeugvermietungen (Fahrräder, E-Autos, E-Scooter, E-Fahrräder, Boote..) sowie in Verkehrsunternehmen (Bahn-, Bus- Schifffahrts- und Taxiunternehmen), wobei bei letzteren Infos zu touristischen Angeboten im Vordergrund stehen.

## Aufgaben des touristischen Mobilitätsmanagements: aktive Mitgestaltung von „sanft mobilen“ Angeboten

- Mitwirkung von Mobilitätsberater/innen an der Verkehrsplanung (z.B. Erhebung von Verkehrsbedürfnissen von Einheimischen und Gästen, Monitoring)
- Inhaltliche Gestaltung von Informationsmaterialien, Websites und Apps
- Mitwirkung bei Leistungsbestellungen bei Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs und der Abrechnung von Verkehrsdiensten, (Beispiel: Pongautakt, Leistungsbesteller Regionalverband, fachliche Begleitung Mobilito),
- Beratung zu Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten sowie zu rechtlichen Fragen bei der Konzeption und Umsetzung von Mobilitätsangeboten,
- Mobilitätskonzepte für Großveranstaltungen,
- Organisation von Anrufsammeltaxis und Shuttleverkehren sowie von Mietangeboten umweltfreundlicher Verkehrsmittel
- **Zusammenarbeit mit allen Beteiligten erforderlich, u.a. auch mit Landes-, Bundes- und EU-Stellen**



© [www.jugendunterwegs.at](http://www.jugendunterwegs.at)

## Berufsbild von Mobilitätsberater/Innen

Im **Berufslexikon des Arbeitsmarktservices** (AMS) werden die Anforderungen an Mobilitätsberater/innen zusammengefasst:

- „Naturwissenschaftlich-technisches Verständnis,
- logisch-analytisches Denkvermögen,
- Verhandlungskompetenz,
- räumliches Vorstellungsvermögen,
- Freude am Umgang mit IT- u. GIS-Systemen (Geograf. Informationssysteme).
- Bereitschaft zur interdisziplinären Zusammenarbeit (Fachplaner/innen aus Sozialwissenschaften, Politik, Umwelttechnik, usw.),
- Fremdsprachenkenntnisse (internationale Projektpartner/innen, Gäste),
- Kenntnisse zur zielgruppenspezifischen Kommunikation und anwenderfreundlichen Informationsaufbereitung (für Fachleute aus Werbung, Kommunikationsdesign, Öffentlichkeitsarbeit, Politik u.a.).“



## Ausbildungsangebote für Mobilitätsberatung

Mobilitätsberater/innen Ausbildung an Universitäten oder Fachhochschulen (Liste im Berufslexikon des AMS)

Kombination von Interesse, Motivation und Vortätigkeiten im Mobilitätssektor ebenfalls gute Basis für hervorragende Mobilitätsberater/innen.

Beispiel : Ausbildung zu kommunalen Mobilitätsbeauftragten (Akademie Burgenland in Zusammenarbeit mit der Mobilitätszentrale Burgenland) b-mobil-info mit folgenden Inhalten:

- Grundzüge der Organisations- und Finanzierungsstrukturen des Öffentlichen Verkehrs (ÖV) in Österreich
- Fördermöglichkeiten auf Landes- und Bundesebene
- Neueste Entwicklungen im Bereich ÖV
- Möglichkeiten des Mikro-ÖV
- Attraktiver und sicherer Alltagsrad- und Fußgängerverkehr
- Potenziale neuer Technologien und Entwicklungen (alternative Antriebe, Carsharing etc.)
- Mobilitätsinformationen (zur Darstellung auf der Gemeindehomepage)



## Organisation von Mobilitätsmanagement und -beratung

- Service der Gemeinden durch geschulte Mitarbeiter/innen
- Service von Tourismusverbänden durch geschulte Mitarbeiter/innen

Die Mobilitätsberater/innen können Angestellte oder beauftragte externe Fachleute sein.

- Dienstleistung von Verkehrsunternehmen und Verkehrsverbänden
- Mobilitätszentralen mit eigenem Büro mit unterschiedlichen Trägern, vor allem in Lagen mit hoher Kundenfrequenz

**Grundprinzip: Mobilitätsberater/innen müssen aktiv auf ihre Zielgruppen zugehen, z.B. auch Tourismusbetriebe besuchen, um den Mitarbeiter/innen dort Know-how zu und die Vorteile nachhaltig verträglicher Mobilitätslösungen zu vermitteln.**

## Finanzierung

Durch die oben genannten Träger und durch Einnahmen aus Dienstleistungen wie Fahrkartenverkauf, Dienstreisemanagement, Planungsaufgaben (zum Teil auch Im Rahmen von internationalen, von der EU mitfinanzierten Projekten).

**Eine einheitliche, gesetzlich geregelte Finanzierungsbasis fehlt bislang !**



## Mobilitätsmanagement und -beratung im Regierungsprogramm 2020 -2024

### Kapitel Verkehr & Infrastruktur (S 120 ff.):

Explizit erwähnt nur im Abschnitt Radpaket und Zufußgehen:  
„Förderschiene Mobilitätsmanagement ausbauen“

Implizit werden jedoch zahlreiche Aufgaben für  
Mobilitätsmanagement und –beratung angeführt: z.B.:

- flexible Bedienungsformen im ÖPNV  
(z.B. Anrufsammeltaxis, Shuttle Services),
- shared services (z.T. Auto-Teilen)
- Ausbau von Bahnhöfen zu „Mobilitätsdrehscheiben“
- Aufbau einer einheitlichen Buchungsplattform, Zusammenarbeit mit dem Tourismus



## Mobilitätsmanagement und -beratung im Regierungsprogramm 2020 -2024 (Fortsetzung)

### Kapitel Tourismus (S 164 ff.):

- Verbesserung der Datensituation (sinngemäß einschl. touristischer Mobilitätsdaten)
- Touristische Unternehmen bei digitalen Anwendungen unterstützen, Schulungen (v.a. bei digitalen Reiseinformationstools und bei Ticketing-Plattformen eine Aufgabe für Mobilitätsberater/innen)
- Ausarbeitung von Strategien für Großevents unter Berücksichtigung von Umweltschutz und Klimawirkungen



Foto: Tourismusmobilitätstag  
2029 Karl-Heinz Winkler

## Fragen zur Diskussion

- Mobilitätsmanagement und -beratung können im Tourismus hilfreich sein. Soll die Plattform nachhaltige Mobilität im Tourismus Empfehlungen dazu ausarbeiten ?
- Gibt es in Ihrem /Euren Bereich (weitere) gute Beispiele für Mobilitätsmanagement und Mobilitätsberatung , insbesondere zur touristischen Mobilität ? Wie weit sind diese Beispiele übertragbar (räumlich, Organisation und Finanzierung ..) ?
- Sind Euch/Ihnen vorbildliche ausländische Beispiele bekannt ?
- Wie kann die Finanzierung von Mobilitätsmanagement und -beratung verbessert werden ?
- Sind gesetzliche Vorgaben für Mobilitätsmanagement und -beratung im Hinblick auf eine Sicherung einer Basisfinanzierung wichtig ?

Hinweis: Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz (ÖPNRV-G)1999, § 18 Abs. 1 Ziffer 4 die „Ausübung verbundspezifischer Marketing- und Vertriebstätigkeiten“ Ziffer 5. „Verbundspezifische Kundeninformation“ werden als Aufgaben der Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften angeführt .

## Danke für die Aufmerksamkeit !



DI Ernst Lung

*Abteilung I/K2 Wege- und externe Kosten, Maut, Verkehr und Umwelt*  
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie

Postanschrift: Postfach 201, A-1000 Wien  
Büroanschrift: Radetzkystraße 2, A-1030 Wien

Telefon: +43 1 711 62 - 65 1102  
Fax: +43 1 711 62 - 65 1299  
E-Mail: [ernst.lung@bmvit.gv.at](mailto:ernst.lung@bmvit.gv.at)

Websites: [www.bmvit.gv.at](http://www.bmvit.gv.at) und <https://infothek.bmvit.gv.at/>

© Fotos [www.werfenweng.eu](http://www.werfenweng.eu) und [www.vcoe.at](http://www.vcoe.at)