

Mobilitätszentrale badenmobil

Konzept, Aufbau, Pilot

Schlussbericht



Badenmobil

Entwicklungsplanung Stadt Baden

Rathausgasse 5

5401 Baden

05. Dezember 2006

Bearbeitung

Programmleitung mit fachlicher Unterstützung von

Synergo, Zürich

Planungsbüro Jud, Zürich

Inhaltsverzeichnis

0.	Zusammenfassung	1
0.1	Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb	1
0.2	Betrieb ab 2007	2
0.3	Mittelbedarf und Finanzierung der Betriebsphase 2007-2011	3
1.	Ausgangslage	4
1.1	Programm badenmobil	4
1.2	Projekt Mobilitätszentrale für die Region Baden-Wettingen	4
2.	Ablauf des Projekts	6
2.1	Projektbudget und Mittelverwendung	7
3.	Dienstleistungen der Mobilitätszentrale badenmobil	8
3.1	Angebot	8
3.2	Medien	8
3.3	Organisation	9
4.	Erfahrungen aus der Aufbauphase und aus dem Pilotbetrieb	10
4.1	Kundenkontakte in der Mobilitätszentrale am Bahnhofplatz 1, Baden	10
4.2	Kundenbefragung	11
4.3	Web Page badenmobil	11
4.4	Organisation und Personal	12
4.5	Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation	12
4.6	Wirkungskreis	12
5.	Optimierungsschritte	13
5.1	Grundlagen des Betriebes	13
5.2	Das Angebot 2007	14
5.3	Endausbau – „Vision 2012“	15
6.	Aufwand und Finanzierung Betriebsphase 2007-2011	16
6.1	Finanzierung 2007	16
6.2	Finanzierung Betriebsphase 2008-2011	16
7.	Fazit	17
	Anhang	18

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

0. Zusammenfassung

Seit 1. Juli 2005 betreiben die Regionalen Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen (RVBW), partnerschaftlich mit Info Baden (IB) die Mobilitätszentrale (MZ) badenmobil. Der MZ-Pilotbetrieb dauerte 18 Monate und endete am 31. Dezember 2006. Er wurde durch den Kanton Aargau, die Stadt Baden, den Verkehrsverband Aargau Ost, Energie Schweiz sowie durch erhebliche Eigenleistungen der MZ-Partner RVBW und IB getragen.

Die Erweiterung der früher bestehenden Angebote der MZ-Partner zum MZ-Angebot erfolgte zwischen November 2004 und Juni 2005 anhand der im Konzept für die 1. Ausbaustufe der Mobilitätszentrale badenmobil¹ definierten Elemente.

Die Mobilitätszentrale wird nach Abschluss des Pilotbetriebs weitergeführt. Die Finanzierung ist vorerst für das Jahr 2007 gesichert (50% Kanton Aargau, 50% Gemeinden der Region Baden-Wettingen).

0.1 Erfahrungen aus dem Pilotbetrieb

Seit der offiziellen Eröffnung wendeten sich täglich rund 120 Personen mit Anfragen persönlich am Schalter, via Telefon oder via Mail an die Mobilitätszentrale. Rund zwei Drittel dieser Kontakte betreffen Billetverkäufe für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel, ein Drittel umfasst Beratungen und Auskünfte zum Fahrplan, zu Ortsinformationen, zu anderen Verkehrsmitteln und zur kombinierten Mobilität. Die ebenfalls seit dem Beginn des Pilotbetriebes aufgeschaltete Web-Site www.badenmobil.ch wird mit rund 1'400 Besuchern pro Monat rege genutzt. Auch wenn die bisherige Nachfrage noch nicht zufriedenstellend ist und der weitere Betrieb u.a. durch bessere Bewerbung des Angebots noch optimiert werden muss, wurde Folgendes erreicht:

- Das Informations- und Beratungsangebot ist auf zusätzliche Verkehrsmittel erweitert.
- Eine informative Web-Site mit Informationen zu verschiedenen Verkehrsmitteln ist vorhanden und wird intensiv genutzt.
- Beide MZ-Partner verfügen über gut motiviertes Personal. Mittels Schulungen und Info-Austausch zwischen den Partnern RVBW und Info Baden wird das Know-how beim Schalterpersonal der MZ stetig verbessert. Die „kombinierte Mobilität“ als Thema wird vermehrt wahrgenommen.
- Der PR-Effekt ist aufgrund des bisherigen Medienechos und den eingetroffenen Rückmeldungen positiv.

Angesichts der komplexer gewordenen Angebote und der spezifischen Personalsituation der MZ-Partner mit vielen Teilzeitbeschäftigten hat sich das Postulat der Information „aus einer Hand“ als nicht vollständig realisierbar erwiesen. Zur Zeit sind alle Mitarbeitenden der MZ in

¹ s. Anhang 2 - Mobilitätszentrale badenmobil, Konzept für die 1. Ausbaustufe 11/04

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

der Lage, zu den angebotenen Produkten eine Grundauskunft zu erteilen. Eine vertiefende Beratung (mit Verkauf) kann jedoch nur der jeweils federführende MZ-Partner anbieten, welcher über das entsprechend vertiefte Know-how verfügt.

In der Pilotphase lief der Betrieb der MZ noch nicht optimal. Schwierigkeiten ergaben sich insbesondere bei der Organisationsstruktur. Aufgrund ungeklärter Zuständigkeiten und falscher Erwartungshaltungen war die Zusammenarbeit zwischen den RVBW und Info Baden noch nicht optimal. So waren z.B. die Aufgaben und Kompetenzen der MZ-Leitung noch nicht klar geregelt. Kontinuierliche Schulungen haben aber dazu geführt, dass sich die Zusammenarbeit der beiden Schalterteams verbessert hat.

Der Aufbau eines autonomen Web-Geodaten-Portals hat sich als zu kostspielig und als organisatorisch zu komplex erwiesen. Insbesondere erwies sich der mittels eines vernünftigen Mitteleinsatz erzielbare potenzielle Mehrwert gegenüber bestehenden Gratisangeboten als zu gering.

0.2 Betrieb ab 2007

Der Betrieb der MZ soll bis 2011² fortgeführt werden. Diese Phase soll dazu dienen, die MZ auf dem künftigen Informationsmarkt besser zu positionieren sowie die Organisation der MZ zu optimieren. Weiter soll das Dienstleistungsangebot konsolidiert und systematisch dafür geworben werden.

Mit den bereitgestellten Budgetmitteln wird ab 2007 eine angemessene finanzielle Entschädigung der MZ-Partner realisiert. Neu kann die MZ in begrenztem Umfang Mobilitätskampagnen in Schulen, Firmen und Institutionen unterstützen. Die MZ übernimmt dabei jedoch keine Leadfunktion, sondern wirkt mit, falls eine Nachfrage besteht.

Das Beratungsangebot für Unternehmen wird während der Betriebsphase 2007-2011 unabhängig von den Aktivitäten der MZ geführt und finanziert. Eine Übernahme dieses Angebotes durch die MZ ist erst ab 2012 vorgesehen.

Die Bestellung der MZ Dienstleistungen durch die Träger erfolgt gestützt auf ein Pflichtenheft³, einen Dienstleistungskatalog der MZ mit Produktblättern, eine Vereinbarung zur Regelung der Zusammenarbeit zwischen den MZ-Partnern, eine Regelung der Verwendung der Marke badenmobil sowie ein Konzept zur Bewerbung der Mobilitätszentrale.

2 s. Anhang 5 - Mobilitätszentrale badenmobil, Betriebsphase 2007 - 2011, Dienstleistungsangebot und Finanzierung, Juni 2006

3 s. Anhang 4 - Mobilitätszentrale badenmobil, Pflichtenheft, Betriebsphase 2007 - 2011, April 2006

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

0.3 Mittelbedarf und Finanzierung der Betriebsphase 2007-2011

Der jährliche Betriebsaufwand für die MZ-Leistungen („öV-Plus“) wurde auf rund CHF 110'000 geschätzt (Stand Dezember 2006).

	Betriebsaufwand pro Jahr in CHF (Betriebsphase 2007 - 2011)				
<i>Dienstleistungsangebote MZ</i>	Leitung MZ (Personalkosten)	Spezialisten (Externe Kosten)	Werbung / Material (Sachkosten)	Web (Externe Kosten)	Total
<i>Info und Beratung EK (öV-Plus)</i>	64'000	3'000	15'000	5'000	87'000
<i>Schulen, Kampagnen, Planung (Beteiligung an Projekten)</i>	2'000	13'000	7'000	1'000	23'000
Total	66'000	16'000	22'000	6'000	110'000

Die Finanzierung des MZ-Betriebs im Jahre 2007 ist gesichert und wird durch eine Trägerschaft bestehend aus dem Kanton Aargau (50%, CHF 55'000) und Baden Regio⁴ (Gemeinden der Region Baden-Wettingen, 50%, CHF 55'000) übernommen.

Für die Finanzierung des MZ Betriebes ab 2008 liegt momentan eine Zusage des Kantons Aargau (50% Beitrag, vorbehältlich Restfinanzierung durch Region) vor. Die restlichen – noch nicht gesicherten – Mittel sollen durch eine regionale Trägerschaft beigesteuert werden.

4 Planungsverband Baden Regio mit 19 Gemeinden: Baden, Bergdietikon, Birmenstorf, Ehrendingen, „Ennetbaden, Fislisbach, Freienwil, Gebenstorf, Killwangen, Niederrohrdorf, Neuenhof, Oberrohrdorf, Obersiggenthal, Spreitenbach, Turgi, Untersiggenthal, Wettingen, Würenlingen, Würenlos..

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

1. Ausgangslage

Bereits im Planungsleitbild 1998 hat die Stadt Baden der stadtgerechten Verkehrsmittelwahl und dem Mobilitätsmanagement entsprechendes Gewicht gegeben. Im Jahre 2001 haben Stadt Baden und ABB Immobilien AG gemeinsam zwei Projekte zur Förderung des Mobilitätsmanagements durchgeführt. Eines davon hatte zum Ziel, die Rahmenbedingungen für den Aufbau und Betrieb einer Mobilitätszentrale in Baden zu klären.

Unter Mitwirkung von SBB, Postauto Aargau sowie den Regionalen Verkehrsbetrieben Baden-Wettingen wurde damals das Grobkonzept einer Mobilitätszentrale (MZ) erarbeitet. Die drei elementarsten Erkenntnisse aus dieser Projektphase waren:

- MZ Aufbau mit lokalen Kräften. Führung und Fokussierung auf die Region mit Anknüpfung an das bereits Vorhandene (Angebot, Anbieter). Gute Schnittstellen zu den übergeordneten kantonalen und nationalen Anbietern.
- Erweiterter regionaler Perimeter (22 Gemeinden) garantiert genügend Kundenpotential und Ressourcen für den Aufbau und Betrieb.
- Einsatz einer informativen Web Plattform.

Das andere Projekt fokussierte auf die Einführung eines betrieblichen Mobilitätsmanagements in einem grossen Unternehmen.

1.1 Programm badenmobil

Der Erfolg der beiden vorgenannten Projekte und die Fertigstellung des neuen Verkehrsleitbildes⁵ haben 2003 den Kanton Aargau⁶ und den Verkehrsverband Aargau-Ost dazu bewogen, zusammen mit der Stadt Baden „badenmobil“ als Programm zur Förderung einer nachhaltigen und zukunftsfähigen Mobilität in der Region zu lancieren. Zusätzlich konnte das Bundesamt für Energie als Mitträger gewonnen werden.

Die Dauer des Programms wurde auf vier Jahre (2003-2006) festgelegt. Die Einzelheiten zu Programm- und Projektzielsetzungen sind in einem Leitfaden⁷ zusammengefasst.

Das Programm badenmobil bestand aus den beiden Teilprojekten "Mobilitätszentrale" und "Mobilitätsberatung in Unternehmen".

1.2 Projekt Mobilitätszentrale für die Region Baden-Wettingen

Für die Mobilitätszentrale (MZ) wurde der lokale Ansatz gewählt, d.h. die bestehende Beratungs- und Verkaufsstelle der Regionalen Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen (RVBW) und

⁵ Baden Regio, Leitbild Verkehr 2005, August 2003 (www.baden-regio.ch)

⁶ Departement Bau, Verkehr und Umwelt, Abteilung Verkehr

⁷ s. Anhang 1 - Programm badenmobil, Leitfaden, 2003

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

die städtische Info Baden (IB) am Bahnhofplatz 1 in Baden sollten künftig zusammen die Dienstleistungen einer Mobilitätszentrale (MZ)⁸ erbringen. Dazu wurden die sich ergänzenden Angebote (ÖV/Ortsinfo) sukzessiv mit neuen Produkten zu anderen Verkehrsmitteln bzw. -arten (Auto, Velo, zu Fuss Gehen, CarSharing etc.) erweitert. Die regionale MZ sollte über gute Schnittstellen zu den kantonalen (Postauto) und nationalen (SBB) Verkehrsanbietern verfügen.

Vision Mobilitätszentrale badenmobil

Am Bahnhofplatz 1 in Baden befindet sich die regionale Mobilitätszentrale. Dort wird jedermann, ob Einwohner, Tourist oder Geschäftsreisender, über sämtliche Aspekte der Mobilität bzw. des Verkehrs in der Region Baden kompetent informiert und beraten. Neben der persönlichen Beratung bietet die Mobilitätszentrale Info-Broschüren, Karten, Fahrpläne etc. gratis und zum Verkauf an. Weiter können z.B. Tickets und Abonnemente zum nationalen und regionalen öV-Angebot erworben sowie Fahrradanhänger oder „Smarts“ für die stundenweise Nutzung gemietet werden. Internet-Nutzer können sich via Web-Page „www.badenmobil.ch“ über die „Mobilitätssituation“ in der Region informieren und spezifische Produkte erwerben. Unternehmen, wie auch weitere verkehrserzeugende Einrichtungen, werden bei der Lösung ihrer Mobilitätsprobleme durch die MitarbeiterInnen der Mobilitätszentrale unterstützt.

In Abstimmung zum regionalen Verkehrsleitbild⁹ werden mit der MZ badenmobil folgende übergeordnete Zielsetzungen verfolgt:

- Verbesserung der Information und Beratung zur Mobilität für verschiedene Zielgruppen
- Ausweitung der Zusammenarbeit zwischen den Verkehrsanbietern (öffentliche Verkehrsbetriebe und private Anbieter) und den Gemeinden
- Förderung der kombinierten Mobilität bzw. des effizienten Einsatzes verschiedener Verkehrsmittel.

Das Projekt „MZ badenmobil“ ist Bestandteil des bundesseitigen Programms „Mobilitätszentralen“ und wird durch das Programm EnergieSchweiz unterstützt.

⁸ Eine Mobilitätszentrale ist eine Serviceeinrichtung, die Dienstleistungen bzw. Produkte zur effizienten Nutzung verschiedener Verkehrsmittel entwickelt, unternehmensübergreifend bündelt und kundenorientiert vermittelt.

⁹ Baden Regio, Leitbild Verkehr 2005, August 2003.

2. Ablauf des Projekts

Konzeptphase (März - November 2004). Unter Mitwirkung der MZ-Partner sowie der SBB und Post-Auto Aargau wurde das Konzept der 1. Ausbaustufe bezüglich des Angebots und der Organisation erarbeitet.

- Im Konzept sind die Grundzüge der MZ Organisation, Umfang und Struktur des Angebotes bzw. der Dienstleistungen sowie der Einsatz von Medien (Schalter, Telefon/Mail, Web) definiert. Weiter sind die Anforderungen an das Personal beschrieben.
- Ein informativer, alle Bereiche des Angebots umfassender Web Auftritt der MZ mit eigenem Geoportal und Einsatz von geographischen Informationssystemen ist ein Bestandteil des Konzeptes.
- Als Fachberater des Projektes MZ wurde synergo Zürich beauftragt. Die Projektleitung lag bei der Programmleitung badenmobil (c/o Entwicklungsplanung, Stadt Baden).
- Im November 2004 wurde das MZ Konzept durch die Begleitkommission von badenmobil verabschiedet.
- Die Beratung von Unternehmen zum betrieblichen Mobilitätsmanagement wurden unabhängig von der MZ in einem separaten Teilprojekt von badenmobil geführt.

Aufbauphase (Dezember 2004 - Mai 2005). Im Vorfeld des grossen Fahrplanwechsels im Dezember 2004 begann die Implementierung der neuen Produkte. Im ersten Schritt wurden die Stammbereiche der MZ-Partner überprüft und ergänzt. Danach folgte die Einführung der neuen Themen wie z.B. Auto, Langsamverkehr etc.

- Zu Beginn der Aufbauphase wurde Florian Gautschi, RVBW, als Leiter der MZ eingesetzt. Die MZ-Partner schlossen eine provisorische Vereinbarung bezüglich der Zusammenarbeit während der Aufbau- und Pilotphase ab.
- Für jedes in der MZ angebotene Produkt wurde ein Produktblatt mit Beschreibung angelegt und der jeweilige federführende Partner bezeichnet. Dieser ist für die Beschaffung von Know-how und Unterlagen sowie für die Personalschulung verantwortlich. Die Produktblätter sind im 'Handbuch der MZ' zusammengefasst.
- Die Fülle der neuen Produkte machte Anpassungen beim Standort am Bahnhofplatz 1 notwendig. Es wurde neues Mobiliar angeschafft sowie die MZ neu signalisiert.
- Parallel zur Implementierung von Produkten wurde die Schulung des Personals mit Unterstützung durch externe Fachkräfte (z.B. Mobility CarSharing, SBB, IG Velo, etc.) eingeleitet. Die Schulungsveranstaltungen folgten im 6-wöchigen Rhythmus.
- Der Web-Auftritt der MZ (www.badenmobil.ch) wurde konzipiert und durch Future Connection, Zürich realisiert. Die Struktur der Seite entspricht grundsätzlich den Dienstleistungsbereichen der MZ. Der Aufbau erfolgte zeitgleich mit der Implementierung der Produkte.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

- Diese Aufbauphase fand zeitlich parallel zu den Vorbereitungen und Schulungen zum grossen Fahrplanwechsel Dezember 2004 statt. Die Belegschaft war deshalb doppelt gefordert.
- In dieser Phase wurde die Machbarkeit eines eigenen Geoportals geprüft.

Pilotbetrieb (Juli 2005 bis Juni 2006 bzw. Dezember 2006). Am 1. Juli 2005 nahm die Mobilitätszentrale (MZ) am Bahnhofplatz 1 ihren Betrieb auf. Im Vorfeld der Eröffnung wurden die ersten Werbemassnahmen eingeleitet. Die ursprünglich auf 12 Monate begrenzte Pilotphase wurde bis Dezember 2006 verlängert.

- Der Schwerpunkt der Tätigkeit während der Pilotphase lag bei der Öffentlichkeitsarbeit (Werbung).
- Die Produkte und Angebote wurden systematisch gepflegt und erweitert. Die Schulung des Personals wurde fortgesetzt.
- Für den permanenten MZ Betrieb wurden die notwendigen Grundlagen (Pflichtenheft etc.) erarbeitet.

Im Juni 2006 beschloss die Begleitkommission badenmobil die Weiterführung der MZ für fünf Jahre und ersuchte den Kanton Aargau sowie die Region Baden um die entsprechende Finanzierung.

Kalendarium - Projektablauf

Erstellung Konzept	Aufbau und Zugang des Angebotes für Kunden	18 Monate Pilotbetrieb
Verabschiedung BK	Eröffnung MZ badenmobil	Evaluation, Schlussbericht
März - November	Dezember 04 - Juni 05	Juli 05 - Dezember 06
2004	2005	2006

2.1 Projektbudget und Mittelverwendung

Für das MZ-Projekt wurden durch die Trägerschaft insgesamt CHF 170'000 zur Verfügung gestellt. Diese Mittel wurden ausschliesslich für die externen Aufträge verwendet. Die internen Personalkosten - Projektleitung, Arbeitsgruppe, Schulungszeit etc. - wurden durch die Projektträger bzw. die MZ-Partner getragen.

EnergieSchweiz unterstützte das Projekt mit einem Beitrag von CHF 40'000.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

Ausgabenstruktur während der Projektphasen (nur externe Kosten)

Konzeptphase	März - November 2004	51'500
MZ - Konzept	38'000	
Web / Geoportalkonzept	13'000	
Aufbauphase	Dezember 2004 - Mai 2005	44'000
Web / Geoportalprototyp	23'500	
Daten / Material	1'500	
Personalschulung	5'500	
Anpassungen Standort	13'500	
Pilotbetrieb	Juni 2005 - Dezember 2006	64'500
Öffentlichkeitsarbeit/Standort	37'000	
Optimierung Grundlagen des Betriebes	28'000	
Fachbegleitung Programmleitung	März 2004 - Dezember 2006	20'000
TOTAL		180'000

Der Aufwand überstieg die bereitgestellten Mittel um Fr. 10'000.-. Der Fehlbetrag wurde durch die Umlagerung von Mitteln aus dem Teilprojekt „Mobilitätsmanagement für Unternehmen“ gedeckt.

3. Dienstleistungen der Mobilitätszentrale badenmobil

3.1 Angebot

Die Kernprodukte der MZ-Partner (ÖV und Ortsinformationen) bilden die Basis der MZ-Tätigkeit. Die Erweiterung des Angebots in den Bereichen Automobil, Langsamverkehr etc. setzt primär auf die Beschaffung, Systematisierung und Bereitstellung von Informationen / Produkten von Dritten zur Mobilität und zum Verkehr auf („öV-Plus“).

Begleitend zum Projekt wurde die digitale Velostadtkarte Baden erstellt. Die Erhebung und Aufbereitung der Daten erfolgte in Zusammenarbeit der Stadt Baden und der IG Velo Baden. Die Stadt Baden übernahm die anfallenden Kosten. Die IG Velo erbrachte erhebliche Eigenleistungen. Die Velostadtkarte ist über www.badenmobil.ch abrufbar (Stichwort: Radroutenplan).

3.2 Medien

Kundenkontakt. Der Kundenkontakt (am Schalter) erfolgt am Standort der Mobilitätszentrale am Bahnhofplatz 1 in Baden. Die Kunden werden durch das Personal der beiden MZ-Partner betreut. Der Kundschaft stehen dort neben dem Schalterpersonal zwei Internetterminals sowie eine umfassende Infothek zur Verfügung.

Mobilitätszentrale badenmobil

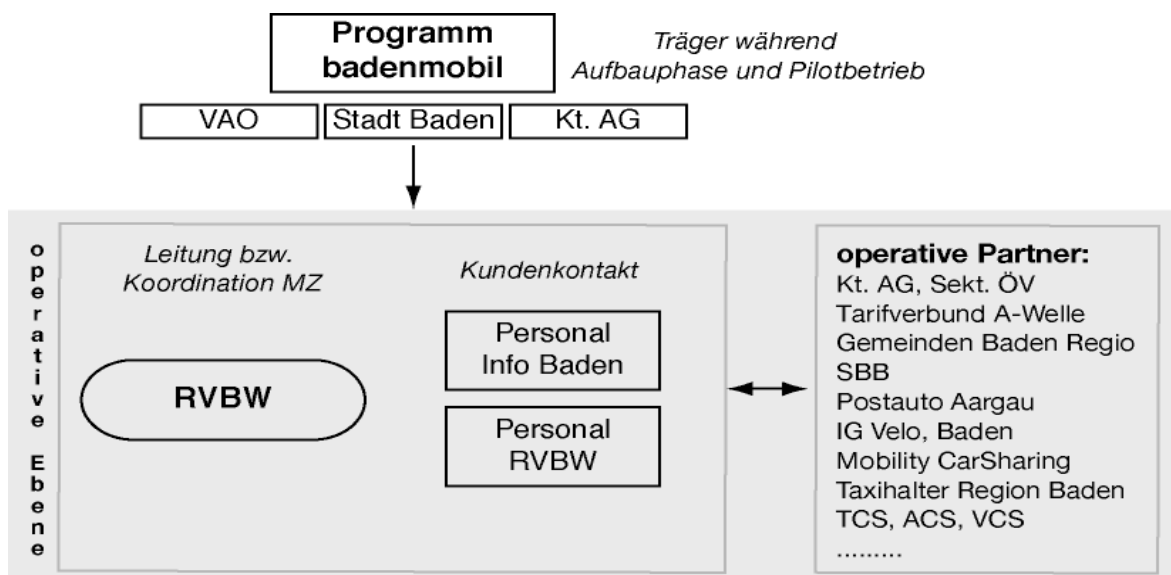
Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

Web-Page: www.badenmobil.ch ist ein neues Medium im Dienste der Zentrale. Die Web-Page deckt das gesamte Angebotsspektrum der MZ ab.

Eigenentwicklung eines Geo-Portals¹⁰ für badenmobil: Mit dem 2004/2005 erarbeiteten Prototyp des Geoportals konnte der Nachweis der technischen Machbarkeit erbracht werden. Das Zusammenspiel des Webs und der Geodaten-Technologie erwies sich als vielversprechend. Das System eröffnete bedeutend mehr Möglichkeiten im Aufbau der Web-Page und beim Zugang zu Informationen als in der heutigen konventionellen Website. Momentan ist aber eine flächendeckende Einbindung aller Gemeinden und aller Themen noch nicht möglich. Nur die Stadt Baden könnte fast lückenlos mit Informationen abgedeckt werden. Bei weiteren 3-4 weiteren Gemeinden sind einzelne Themen vorhanden. Haupthindernisse für eine Realisierung sind u.a. die Qualität der öV-Daten und noch nicht überall verfügbare amtliche Vermessung (Datenmodell 93).

Die heutige Organisationsstruktur sowohl der Trägerschaft als auch der MZ ist für die Anforderungen bei Aufbau und Betrieb eines Geoportals nicht adäquat. Es sind weder ausreichend Ressourcen noch Know-how vorhanden. Die Eigenentwicklung eines Geoportals für badenmobil wurde deshalb bis auf weiteres sistiert.

3.3 Organisation



¹⁰ Mobilitätszentrale badenmobil, Prototyp des Geoportals, Schlussfolgerungen und Empfehlungen, 11/06

4. Erfahrungen aus der Aufbauphase und aus dem Pilotbetrieb

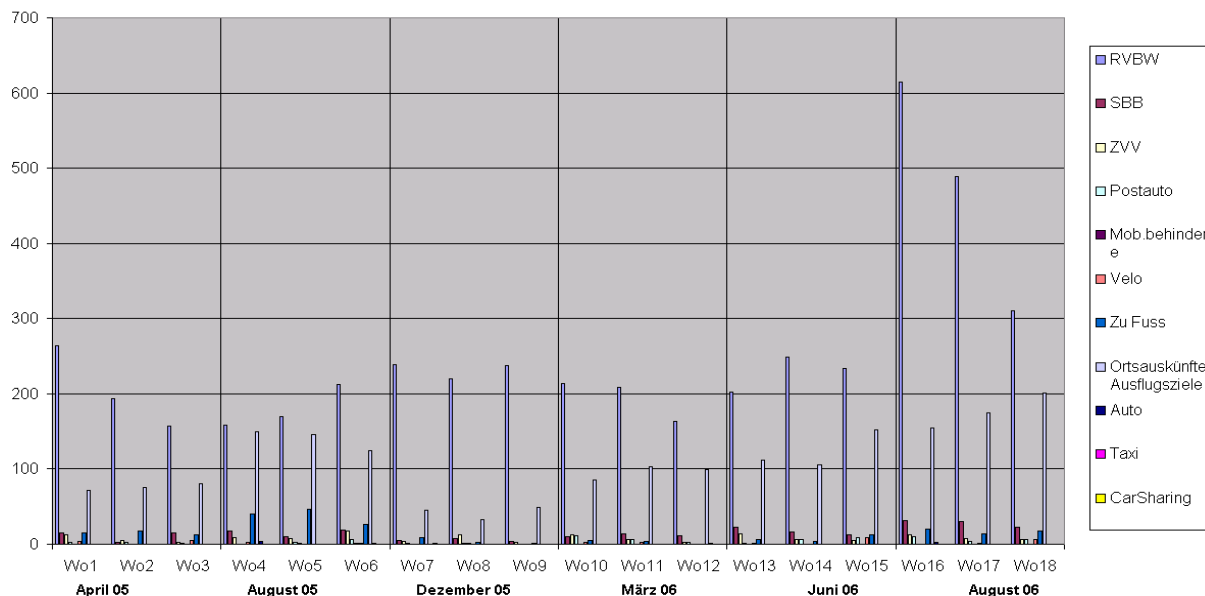
4.1 Kundenkontakte¹¹ in der Mobilitätszentrale am Bahnhofplatz 1, Baden

Die MZ-Mitarbeitenden bearbeiteten schwergewichtig persönliche Anfragen von Besuchern am Schalter. Anfragen per Mail, Fax oder Telefon gingen nur sehr vereinzelt ein. Pro Tag gelangten gut 120 Personen (Sommer 2006) an die Mobilitätszentrale am Bahnhofplatz. Rund zwei Drittel dieser Kontakte betrafen Billetverkäufe für die Benützung der öffentlichen Verkehrsmittel, ein Drittel umfasste Auskünfte und Beratungen zum Fahrplan, zu Ortsinformationen, zu anderen Verkehrsmitteln und zur kombinierten Mobilität. Kontaktnahmen über Fax und Mail erfolgten nur sporadisch und sind daher bisher ohne Bedeutung.

Die Nachfrage in der MZ zum ausgeweiteten Angeboten (kombinierte Mobilität) war klein und noch nicht befriedigend. Die MZ wird immer noch v.a. als „öV Einrichtung“ wahrgenommen. Der Aufbau der Kompetenzen in den Bereichen Automobil, Langsamverkehr und kombinierte Mobilität erforderte einen aufwendigen Prozess.

Angesicht der komplexer gewordenen Angebote und der spezifischen Personalsituation der MZ-Partner mit vielen Teilzeitbeschäftigten hat sich das Postulat der Information „aus einer Hand“ als nicht vollständig realisierbar erwiesen. Zur Zeit sind alle Mitarbeitenden der MZ in der Lage, zu den angebotenen Produkten eine Grundauskunft zu erteilen. Eine vertiefende Beratung (mit Verkauf) kann jedoch nur der jeweils federführende MZ-Partner anbieten, welcher über das entsprechend vertiefte Know-how verfügt.

Besucherfrequenzen pro Dienstleistungsbereich¹² 2005-2006 (s. A4 Blatt am Schluss des Berichtes)



11 Gemäss Programm badenmobil, Jahresbericht 2005, März 2006. s. www.badenmobil.ch

12 Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen (RVBW), Wettingen, November 2006

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

Die Grafik zeigt die Anzahl Kundenkontakte bei badenmobil gegliedert nach Themengebieten. Seit April 05 wurden sechs Mal während 3 Wochen Strichlisten an den Schaltern geführt (eine weitere Erhebung folgt im Dezember 2006). Der markante Anstieg im August 2006 bei den Kontakten im Themengebiet „RVBW“ ist auf die Abonnement-Verkäufe zu Beginn des Schuljahres zurückzuführen. Diese Verkäufe wurden im August 2005 leider nicht berücksichtigt, damals erfasste man nur die Beratungen zu den Abonnements.

4.2 Kundenbefragung

Im Juni 2006 wurde eine Kundenbefragung¹³ durchgeführt. Insgesamt wurden 620 Fragebögen verteilt. Die Rücklaufquote betrug 16.30% (108 auswertbare Fragebogen inkl. 7 aus dem Internet). Die Ergebnisse der Auswertung werden im Sommer 2007 publiziert.

4.3 Web Page badenmobil

Auf www.badenmobil.ch wird ein aktuelles, umfangreiches Informationsangebot zur Mobilität und zum Verkehr angeboten.

- Die Web Page stellt ein neues Kommunikationsmedium dar. Sie ist auch ein wichtiges Arbeitsinstrument (Datenbank) für die KundenberaterInnen geworden.
- Die bisherige Nutzung der Seite ist zufriedenstellend und mit ähnlichen Web-Sites in Deutschland vergleichbar. Mit einer kontinuierlichen Bewirtschaftung der Inhalte kann die Nachfrage noch gesteigert werden.

Monatliche Besucherfrequenzen Web badenmobil.ch 2006 (Anzahl Besuche)

04/06	05/06	06/06	07/06	08/06	09/06	10/06	11/06
1293	1747	1479	1522	1528	1277	1245	1302

Der Einsatz der Website badenmobil erlaubt, die Mobilitäts-Informationen kostengünstig und in konstanter Qualität einem breiten Publikum zur Verfügung zu stellen. Der Zugriff auf die vorhandenen kostenlosen Geo-Dienste (MapSearch etc.; unter Wege und Ziele finden auf www.badenmobil.ch verlinkt) ist eine interessante Alternative zur Eigenentwicklung eines Geoportals.

Mit einer Eigenentwicklung könnte das Angebot und der Wirkungskreis der MZ erweitert werden. Im Rahmen des Projektes ist es aber nicht gelungen, eine eigene, auf Geodaten basierende Informationsplattform zu realisieren. Ihr Aufbau und Betrieb würde den lokalen Rahmen sprengen. Zur Zeit sind weder ausreichende Ressourcen noch Fachkenntnisse vorhanden, um einen effizienten Aufbau und einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Die

¹³ Evaluation Mobilitätszentralen: Kundenbefragung badenmobil, Hornung Wirtschafts- und Sozialstudien, Bern Oktober 2006. Ergebnisse werden im Sommer 2007 publiziert.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

notwendigen Daten sind bei weitem nicht flächendeckend und in ausreichender Qualität vorhanden. Der Nachweis der technischen Machbarkeit wurde im Rahmen eines Prototyps erbracht. Der mittels eines vernünftigen Mitteleinsatz erzielbare potenzielle Mehrwert gegenüber bestehenden Gratisangeboten erwies sich als zu gering.

4.4 Organisation und Personal

Die MZ-Dienstleistungen werden durch zwei organisatorisch autonome Einheiten mit unterschiedlichen Kulturen erbracht. Deren Verschmelzung in eine Organisationseinheit wurde nicht verfolgt. Die Zusammenarbeit basiert auf einer freiwilligen Vereinbarung.

- Position und Kompetenzen des Leiters MZ gegenüber den MitarbeiterInnen mussten geklärt werden. Der fehlender Durchgriff des Leiters MZ (RVBW) gegenüber dem anderen Partner (Info Baden) verursachte einen erheblichen Koordinationsaufwand.
- Beide MZ-Partner verfügen über gut motiviertes Personal mit vielen Teilzeitmitarbeitenden. Die Personalqualifikation wurde, insbesondere in Bezug auf neue Angebote, durch entsprechende Schulung verbessert.
- Die „kombinierte Mobilität“ wird als Thema vermehrt wahrgenommen. Eine vertiefende Beratung mit Abwägung von Vor- und Nachteilen der verschiedenen Verkehrsmittel stellt für das Personal nach wie vor eine grosse Herausforderung dar. Die entsprechende Nachfrage ist aber äusserst gering.
- Die Kontinuität und Intensität der Zusammenarbeit zwischen MZ und Dritten wurde verbessert.

4.5 Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikation

Der Aufwand für die MZ Werbung wurde unterschätzt. Erfahrungen aus vergleichbaren Mobilitätszentralen in Deutschland zeigen, dass sich die Nachfrage nach Information und Beratung zu Mobilitätsthemen nicht von alleine entwickelt, sondern generiert werden muss. Dazu braucht es entsprechendes Know-how und Ressourcen.

- Der bisherige PR-Effekt wurde insgesamt aufgrund des Medienechos, der eingetroffenen Rückmeldungen und der Web Nutzung als positiv beurteilt.
- Die Bewerbung des Angebots erfolgte nur punktuell bzw. zu wenig kontinuierlich. Gründe waren die noch fehlende Strategie sowie die knappen finanziellen Mittel.
- Die VAO-Gemeinden wurden in die Bewerbung der Angebote zu wenig einbezogen.

4.6 Wirkungskreis

- Die regionale Verankerung der MZ ist noch zu gering. Ausser für Baden sind praktisch keine lokalen Angebote/Produkte vorhanden.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

- Aufgrund der Namensgebung und aufgrund der durch die Stadt Baden übernommene Leaderrolle wird die MZ in der Region teilweise als eine städtische Institution wahrgenommen, was die Nutzungschancen aus der Region senkt.

5. Optimierungsschritte

Aufgrund der gewonnenen Erfahrungen wurden gegen Schluss der Pilotphase verschiedene Optimierungsmassnahmen umgesetzt:

5.1 Grundlagen des Betriebes

Für eine Bestellung der MZ Dienstleistungen haben die Träger die nachstehenden Grundlagen erarbeitet:

- **Pflichtenheft¹⁴**. Das Pflichtenheft definiert u.a. die Organisationsstruktur der MZ sowie die Aufgaben der Leitung MZ. Im Pflichtenheft wird der Umfang der Leistungen innerhalb der vorgesehenen Dienstleistungsbereiche definiert und die für den Betrieb bereitzustellenden Budgets vorgegeben.
- **Dienstleistungskatalog der MZ badenmobil**. In der aufgrund der Erfahrungen in der Pilotphase überarbeiteten Matrix sind sämtliche Angebote/Produkte der MZ übersichtlich zusammengestellt. Die einzelnen MZ Produkte sind in einem ausführlichen Produktblatt umschrieben. Matrix und Produktblätter werden laufend aktualisiert.

Ergänzend zum Pflichtenheft und Dienstleistungskatalog wird in einer Vereinbarung die Zusammenarbeit zwischen den MZ-Partnern Regionale Verkehrsbetriebe Baden-Wettingen und Info-Baden geregelt.

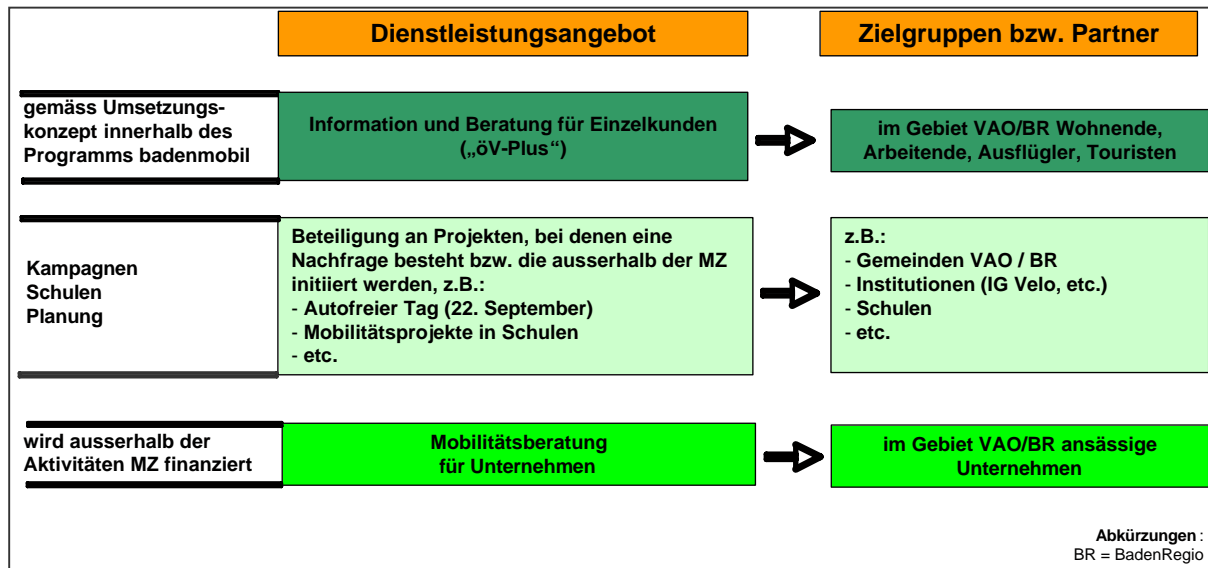
Einer besonderen Regelung unterliegen die Verwendung der Marke badenmobil und die Werbung der Mobilitätszentrale.

14 s. Anhang 4 - Mobilitätszentrale badenmobil, Pflichtenheft, Betriebsphase 2007 - 2011, April 2006

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

5.2 Das Angebot 2007



Angebot der MZ in der Betriebsphase 2007-2011: Schwerpunkt Information und Beratung von Einzelkunden („öV-Plus“)

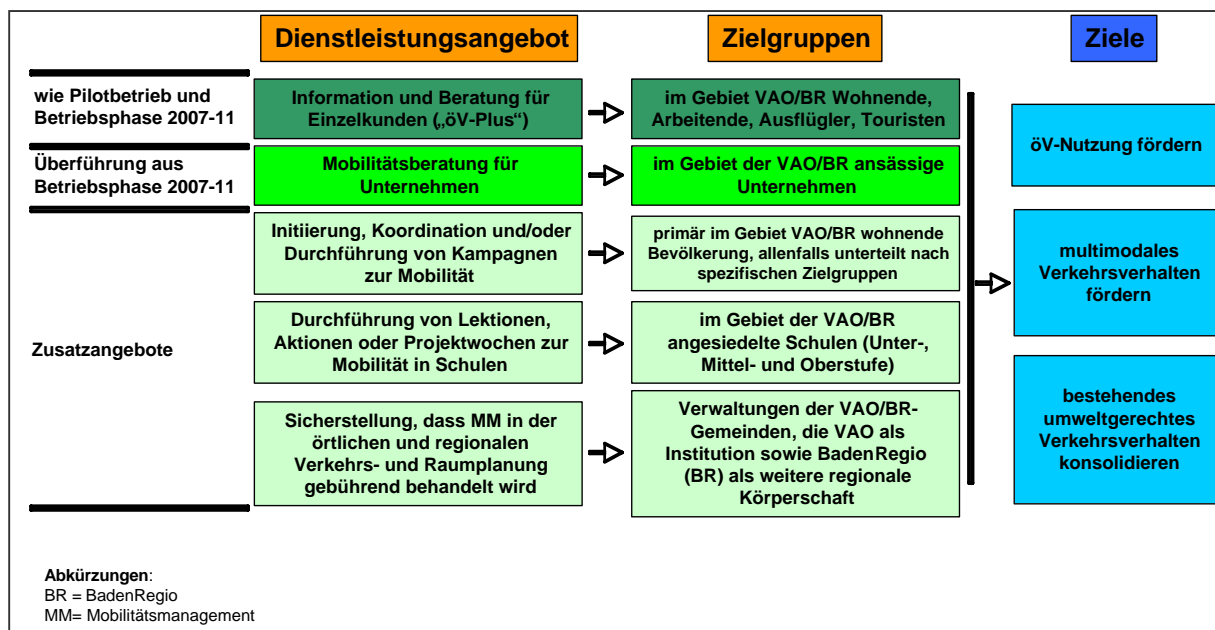
- Das Angebot der Pilotphase wird 2007 konsolidiert und erweitert. Die MZ trägt das Angebot („öV-Plus“) als Informationen und Beratungen aktiv an die Kundschaft in der Region heran.
- In begrenzten Umfang kann die MZ neu Mobilitätskampagnen in Schulen, Firmen und Institutionen unterstützen. Die MZ übernimmt dabei jedoch keine Leadfunktion, sondern wirkt mit, falls eine Nachfrage besteht bzw. wenn andere Initianten oder Mitträger (z.B. die IG Velo Baden, ausgewählte Schulen oder Gemeinden) aus der Region vorhanden sind.
- Das Beratungsangebot für Unternehmen wird während der Betriebsphase 2007-2011 unabhängig von den Aktivitäten der MZ geführt und finanziert. Die Leitung der MZ wird in die Projektabwicklung eingebunden, damit die MZ ab 2012 die Koordination des Beratungsangebotes selbständig übernehmen kann.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

5.3 Endausbau – „Vision 2012“

Im Endausbau ab 2012 soll die Mobilitätszentrale badenmobil ein umfassendes Dienstleistungsangebot betreiben (vgl. untenstehende Abbildung) und „die“ Anlaufstelle „in Sachen Mobilität“ für Baden Regio sein.



Das anvisierte Dienstleistungsangebot setzt sich im Endausbau 2012 aus fünf Teilbereichen zusammen, die im Folgenden kurz umschrieben werden:

- Information und Beratung für den Einzelkunden („öV-Plus“) – Eine multimodale Information und Beratung ist wesentlich für die Nutzung des Umweltverbundes als Ganzes. Dieser Bereich bleibt das Kernstück des Dienstleistungsangebotes der MZ badenmobil.
- Mobilitätsberatung für Unternehmen - Die MZ badenmobil übernimmt neu die vollständige Koordination dieses Angebotes und zieht Fachspezialisten für die Erstberatung der Unternehmen bei.
- Mobilitätskampagnen - Die MZ badenmobil initiiert, koordiniert und führt entsprechende Projekte und Aktionen durch. Dies in Zusammenarbeit mit Mobilitätsanbietern, Fachspezialisten und weiteren Partnern in der Region.
- Mobilitätserziehung in Schulen - Die MZ badenmobil initiiert und führt Projekte (z.B. Lektionen, Aktionstage oder Mobilitätswochen), unter Beizug von Fachspezialisten, in Schulen der Region Baden durch.
- Mobilitätsmanagement in der Planung - Die MZ badenmobil unterstützt die Gemeinden von Baden Regio unter Beizug von Spezialisten, Fachberatungen beim Mobilitätsmanagement in der Planung.. Die MZ gibt Infos über gemeldete Vorschläge oder Mängel weiter.

6. Aufwand und Finanzierung Betriebsphase 2007-2011

Die MZ-Partner werden von ihrer Trägerschaft für die unabhängig vom MZ-Angebot erbrachten Grundangebote (Bereitstellung von öV-Dienstleistungen und Ortsinformationen) entschädigt. Für die Erweiterung des Angebotes mit den neuen Mobilitätsbereichen („öV plus“) und den entsprechenden Produkten wurde ein Mehraufwand von rund CHF 110'000 (Stand Dezember 2006) abgeschätzt. Rund die Hälfte davon sind die Personalkosten des MZ-Leiters (50% Stelle).

Jährlicher Betriebsaufwand für die MZ-Leistungen in CHF („öV plus“)

	Betriebsaufwand pro Jahr in CHF (Betriebsphase 2007 - 2011)				
<i>Dienstleistungsangebote MZ</i>	Leitung MZ (Personalkosten)	Spezialisten (Externe Kosten)	Werbung / Material (Sachkosten)	Web (Externe Kosten)	Total
<i>Info und Beratung EK (öV-Plus)</i>	64'000	3'000	15'000	5'000	87'000
<i>Schulen, Kampagnen, Planung (Beteiligung an Projekten)</i>	2'000	13'000	7'000	1'000	23'000
Total	66'000	16'000	22'000	6'000	110'000

6.1 Finanzierung 2007

Die Finanzierung des MZ-Betriebs im Jahre 2007 ist gesichert und wird durch eine Trägerschaft bestehend aus dem Kanton Aargau (50%, CHF 55'000) und Baden Regio (Gemeinden der Region Baden-Wettingen, 50%, CHF 55'000) übernommen.

6.2 Finanzierung Betriebsphase 2008-2011

Für die Finanzierung des MZ Betriebes ab 2008 liegt momentan eine Zusage des Kantons Aargau (50% Beitrag, vorbehaltlich Restfinanzierung durch Region) vor. Die restlichen – noch nicht gesicherten – Mittel sollen durch eine regionale Trägerschaft beigesteuert werden.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

7. Fazit

Der Pilotbetrieb der MZ badenmobil hat gezeigt, dass sich das Angebot einer MZ am Markt positionieren lässt und dass eine Nachfrage nach den entsprechenden Dienstleistungen generiert werden kann.

Der Betrieb der MZ soll daher vorerst bis 2011 fortgeführt werden. Diese Phase soll dazu dienen, die MZ auf dem künftigen Informationsmarkt besser zu positionieren sowie die Organisation der MZ weiter zu optimieren.

Inhaltlich soll insbesondere auch den Bereichen Automobilverkehr, Langsamverkehr sowie der Thematik der kombinierten Mobilität eine erhöhte Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Neben der laufenden Pflege des Angebots stehen die Schulung und Sensibilisierung des MZ-Personals im Vordergrund der zukünftigen Anstrengungen.

Dabei ist zu bedenken, dass wesentliche Schritte in Richtung nachhaltigerem Verkehr erst mit permanentem und längerfristigem Engagement im Mobilitätsmanagement möglich sind. Die verkehrspolitischen Rahmen- und Randbedingungen sowie die vorhandenen Verkehrsinfrastrukturen und öV-Angebote in der Region beeinflussen die Nachfrage nach Mobilitätsmanagementdienstleistung stark.

Mobilitätszentrale badenmobil

Schlussbericht - Konzept, Aufbau, Pilot

Anhang

1. Programm badenmobil - Leitfaden, 2003
2. Programm badenmobil, Mobilitätszentrale badenmobil, Konzept für die 1. Ausbaustufe, Bericht, November 2004 / synergo, Zürich
3. Programm badenmobil, Mobilitätszentrale badenmobil, Angebots- und Dienstleistungsmatrix, November 2004/August 2006 / synergo, Zürich
4. Programm badenmobil, Mobilitätszentrale badenmobil, Pflichtenheft, Betriebsphase 2007 - 2011, April 2006 / Programmleitung, Arge synergo/Jud, Zürich
5. Programm badenmobil, Mobilitätszentrale badenmobil, Betriebsphase 2007 - 2011, Dienstleistungsangebot und Finanzierung, Juni 2006 / Programmleitung, Arge synergo/Jud, Zürich
6. Programm badenmobil, Mobilitätszentrale badenmobil, Prototyp des Geoportals, Schlussfolgerungen und Ausblick, November 2006