



Salzburg

„Fahrgast bis 100“

Zukunftsperspektiven für SeniorInnen
im Öffentlichen Verkehr

Fachtagung, 14. Juni 2007

Mobilitätstag, 15. Juni 2007

Die demographische Zeitbombe tickt in allen Lebensbereichen. Auch der Öffentliche Verkehr ist davon nicht ausgenommen, im Gegenteil: Vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung und der Tatsache, dass sich gerade im Alter das Mobilitätsverhalten stark verändert und Wege vermehrt mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt werden, kommt dem Öffentlichen Verkehr eine immer zentraler werdende Rolle in der Mobilitäts-erhaltung älterer Menschen zu.



Programm: Donnerstag, 14. Juni 2007

8:30 Anmeldung

9:00 Begrüßung

*Dr. Arno Gasteiger, Vorstand der Salzburg AG
HR Prim. i.R. Dr. Peter Erhart, ZGB*

9:20 Programmablauf und Moderation

*Dr. Sieglinde Trunkenpolz,
Agentur Social Topics*

9:30 „Wer ist der ältere Fahrgast und welche Bedürfnisse hat er?“

*Dr. Christa Erhart / Oberärztin i. R.
Universitätsklinik f. Geriatrie Salzburg*

10:10 „Ältere Menschen und der ÖPNV - lernen von guten Beispielen in Europa“ (EMTA 2007)

*Dipl. Geogr. Matthias Fiedler, Rupprecht Consult
Forschungs- und Beratung GmbH, Köln*

11:00 Pause

**11:20 „Von Kosten & Nutzen“
Orientierung an Kunden von 60-100 Jahren - lohnt sich das?**

*Dipl. Vwt. Gerd Probst, Probst & Consorten
Marketing-Beratung, Dresden*

12:00 Mittagessen: Kantine der Salzburg AG

**13:15 „Von A nach B:
Informationsgestaltung für Mobilität“**

Veronika Egger, is-design / design for all, Wien

13:50 „Ältere Menschen und ÖV - alte Probleme und neue Chancen“

*Dr. Heidrun Mollenkopf, Abtl. für Psychologische
Altersforschung, Universität Heidelberg*

14:30 Pause

(Änderungen vorbehalten)

14:50 „Was kann ein Verkehrsunternehmen für ältere Fahrgäste tun?“

Maßnahmen aus Salzburg und Vorstellung Bustraining

*Angelika Gasteiner, StadtBus, Salzburg
Susanne Schinagl, Zentrum für Generationen &
Barrierefreiheit, Salzburg*

16.00 Podiumsdiskussion:

**„Fahrgäste werden immer älter –
sehen Verkehrsunternehmen bald alt aus?“**

17:00 Ende der Fachtagung

19:00 Abendveranstaltung
Festung Hohensalzburg

RAHMENPROGRAMM

Mittwoch, 13. Juni 2007

„get together“ für ReferentInnen und TeilnehmerInnen,
ab 19 Uhr: Weissbierbrauerei, Rupertgasse 10,
(4 Minuten Fußweg vom Hotel)

Donnerstag, 14. Juni 2007

Abend auf der Festung Hohensalzburg (**Anmeldung erbeten**): 19 Uhr Treffpunkt Festungsbahn, Bergfahrt, Rundgang auf der Festung, 20 Uhr Österreichisches Abendessen (Getränke nicht inkludiert)

Freitag, 15. Juni 2007

Mobilitätstag für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen, 10-17 Uhr, Zentralgarage StadtBus, Alpenstrasse 91. Tag der offenen Türe für Senior/innen, Vorträge, Fahrzeugschau. Information und Beratung von 24 Institutionen.



© Salzburg AG, ZGB, Fotos: Fiebinger



Organisation

Veranstalter:
Salzburg AG/StadtBus
 Plainstraße 70, A-5020 Salzburg
www.stadtbuss.at
Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit
 Reichenhallerstraße 6, A-5020 Salzburg
www.zgb.at

Tagungs-Organisation:
 Chrissie Hutter
fachtagung@zgb.at
 Tel.: 0043 (0)662-840281

Tagungsort:
 Salzburg AG, Bayerhamerstraße 16, A-5020 Salzburg

Anmeldung:
 bis 29. Mai 2007
 Formular über www.stadtbuss.at und www.zgb.at

Teilnahmegebühr:
 Tagung: € 175.- inkl. Tagungsmappe,
 Pausengetränke, Mittagessen, ÖV-Freifahrt
 (Student/innen € 75.-)
 Tagung + Abendveranstaltung: € 200.-

Hotelbuchung:
 Hotel Mercure, Bayerhamerstraße 14, A-5020 Salzburg,
 Tel: 0043 (0) 662 8814380, Fax: 0043 (0) 662 871111411,
 Mail: H0984@accor.com
 Sonderpreis: EZ mit Frühstück € 62.-
 DZ mit Frühstück € 88.-

Tagungs-Thema

Um den Spagat zwischen Engagement für die Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit erfolgreich zu bewältigen müssen neue Konzepte entwickelt und bestehende adaptiert werden.

Verkehrsunternehmen haben Handlungsbedarf!

- Zusammenschau wichtiger Informationen rund um das Thema „ältere Fahrgäste im öffentlichen Verkehr“
- besondere Bedürfnisse von SeniorInnen kennen und berücksichtigen
- Konzepte und Lösungen, um ein Unternehmen demographiefest zu machen
- ältere Fahrgäste als KundInnen wahrnehmen und schätzen
- Sicherheit und Nutzungshäufigkeit erhöhen
- betriebliche Abläufe auf ältere KundInnen einstellen
- Öffentlichen Verkehr für alle Zielgruppen attraktiver gestalten

Wir danken folgenden Förderern und Sponsoren

**Besuchen Sie uns auch
 am Freitag, 15. Juni 2007**
 ■ 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr
 ■ Zentralgarage Alpenstraße 91
 ■ erreichbar mit den Linien 3 + 8

Mobilitätstag 2007

Informationstag für ältere und mobilitätseingeschränkte Menschen

Ein ganzer Tag rund um Sicherheit, Mobilität und Lebensfreude - mit einer Vielzahl kostenloser Informationen und Beratungsangebote bei 24 Ausstellern.

Den Folder zum Mobilitätstag können Sie ab 15. Mai 2007 unter www.zgb.at oder www.stadtbuss.at downloaden.



Tagungsbericht

„Fahrgast bis 100“

Zukunftsperspektiven für ältere Menschen im Öffentlichen Verkehr
StadtBus & ZGB • Salzburg, 14. Juni 2007

Die demographische Entwicklung macht auch vor dem Öffentlichen Verkehr nicht halt – im Gegenteil.

„Was sind die besonderen Bedürfnisse älterer Menschen im ÖV? Welche Konsequenzen ergeben sich daraus für Verkehrsunternehmen und wie kann der Spagat zwischen Wirtschaftlichkeit und Kundenorientierung erfolgreich bewältigt werden?“

Unter diesem Aspekt trafen sich am 14. Juni 2007 auf Einladung des Salzburger StadtBus und des Zentrums für Generationen & Barrierefreiheit (ZGB) VertreterInnen öffentlicher Verkehrsanbieter, PlanerInnen und ExpertInnen aus Österreich, Deutschland, Frankreich und der Schweiz zum grenzüberschreitenden Dialog.



PROGRAMM

8.30	Anmeldung
9.00	Begrüßung Dr. Arno Gasteiger, Vorstand der Salzburg AG HR Prim. i.R. Dr. Peter Erhart, ZGB
9.20	Programmablauf und Moderation Dr. Sieglinde Trunkenpolz, Agentur Social Topics
9.30	„Wer ist der ältere Fahrgast und welche Bedürfnisse hat er?“ Dr. Christa Erhart, Oberärztin i.R. Universitätsklinik f. Geriatrie Salzburg
10.10	„Ältere Menschen und der ÖPNV – lernen von guten Beispielen in Europa“ (EMTA 2007) Dipl. Geogr. Matthias Fiedler, Rupprecht Consult Forschungs- und Beratungs GmbH, Köln
11.00	Pause
11.20	„Von Kosten & Nutzen“ Orientierung an Kunden von 60 – 100 Jahren, lohnt sich das? Dipl. Vwt. Gerd Probst, Probst & Consorten, Marketing Beratung, Dresden
12.00	Mittagessen: Kantine der Salzburg AG
13.15	„Von A nach B: Informationsgestaltung für Mobilität“ Veronika Egger, is-design/design for all, Wien
13.50	„Ältere Menschen und ÖV – alte Probleme und neue Chancen“ Dr. Heidrun Mollenkopf, Abt. für Psychologische Altersforschung, Universität Heidelberg
14.30	Pause
14.50	„Was kann ein Verkehrsunternehmen für ältere Fahrgäste tun?“ Maßnahmen aus Salzburg und Vorstellung Bustraining Angelika Gasteiner, StadtBus, Salzburg Susanne Schinagl, Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit, Salzburg
16.00	Diskussion
17.00	Tagungsende
19.00	Abendveranstaltung Festung Hohen Salzburg



Dr. Christa Erhart, bis 2006 Oberärztin und Leiterin der Tagesklinik der Universitätsklinik für Geriatrie an der CDK in Salzburg klärt in ihrem Initialreferat die Frage „Wer ist der ältere Fahrgast und welche Bedürfnisse hat er?“. Sie weist darauf hin, dass Aufgrund physiologischer Altersveränderungen die Anpassungs- und Kompensationsmöglichkeiten zunehmend eingeschränkt sind, sodass adäquate Infrastrukturen und Anpassung des ÖV die Grundvoraussetzung für selbstverantwortliches Tun und Entwicklungspotenzial des Einzelnen darstellen. Durch ihre über viele Jahre gesammelten Erfahrungen, weist sie darauf hin, dass der ältere Fahrgast eine multi- und transdisziplinäre Herausforderung darstellt, und dass dessen Zufriedenheit vor allem durch Vertrautheit, Sicherheit sowie einfache Orientierung und Kontrollierbarkeit sicher gestellt werden kann.



In der Folge stellt der deutsche Diplom-Geograph Matthias Fiedler von Rupprecht Consult unter dem Titel „Ältere Menschen und der ÖPNV – Lernen von guten Beispielen in Europa“ die von der EMTA in Auftrag gegebene Studie vor. Er geht vor allem auf den demographischen Wandel ein, der zwar im Hinblick auf seine Dynamik länderspezifische Unterschiede aufweisen kann, allerdings europaweit durch eine stetig steigende Anzahl von älteren Menschen gekennzeichnet ist. Die Herausforderung für den ÖPNV liegt nun darin sich auf die Bedürfnisse von Älteren einzustellen und die heterogene Zielgruppe der Senioren als Kunden zu begreifen. Wie das bereits in anderen Ländern erfolgreich bewältigt wurde, stellt er anhand von Best-Practice-Beispielen bildhaft vor.



„Von Kosten und Nutzen – Orientierung an den Kunden von 60-100 Jahren, lohnt sich das?“, lautet die Frage die hinter der Marketingstrategie des deutschen Diplom-Volkswirts Gerhard Probst, steckt. Er weist in seinem Referat pointiert darauf hin, dass die SeniorInnen von morgen erheblich anspruchsvoller in Bezug auf die gebotene Leistung und den Preis reagieren werden. Die besondere Betrachtung des Marktes geschieht somit nicht nur aus Gründen der politischen Korrektheit sondern vor allem aus wirtschaftlicher Notwendigkeit.



Mit den Schwachstellen im System und den Möglichkeiten der optimalen Informationsgestaltung befasst sich Veronika Egger von is-design aus Wien in ihrem Vortrag „Von A nach B. Informationsgestaltung für Mobilität“. Sie gibt zu bedenken, dass man zwar nie für alle Eventualitäten planen und gestalten kann, aber sehr wohl die Systeme aus der Sicht der Benutzer betrachten müsse. Anhand von gelungenen und misslungenen Beispielen streicht sie die wesentlichsten und wichtigsten Merkmale guten Informationsdesigns hervor.



Frau Dr. Heidrun Mollenkopf, Diplom-Soziologin und Gerontologin von der Universität Heidelberg sieht in ihrem Referat „Ältere Menschen und

ÖV – alte Probleme und neue Chancen“ im ÖPNV auch Grundvoraussetzung für die Sicherung und Stärkung der sozialen Integration und die Möglichkeit an der gesellschaftlichen Teilhabe älterer Menschen. Auf Basis der von ihrem Institut erhobenen nationalen und internationalen Daten zeigt sie auf, ob und wie ältere Menschen ihr Mobilitätsbedürfnis verwirklichen können, welche Wünsche gerade diese große Kundengruppe gerade an den ÖPNV hat.



In ihrem Referat „Was kann ein Verkehrsunternehmen für ältere Fahrgäste tun?“ stellen die beiden Initiatorinnen der Tagung, Angelika Gasteiner vom StadtBus Salzburg und Susanne Schinagl vom ZGB - Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit zum Abschluss Maßnahmen vor, die bereits erfolgreich in Salzburg umgesetzt wurden.



So zum Beispiel die Fahrerschulungen, das „Sicherheitstraining für ältere Busfahrgäste“, welches ebenfalls als Best-Practice-Beispiel gehandelt wird sowie begleitende Broschüren. Mit diesem Kooperationsprojekt der beiden Institutionen wird die Bedeutung der „soft skills“ hervorgehoben, die sich mit den weit über die baulichen Maßnahmen hinausgehenden Bedürfnissen und Problemen älterer Fahrgäste auseinandersetzen.

Gemütlicher Ausklang auf der Festung HohenSalzburg

In gemütlicher Atmosphäre findet der intensive Erfahrungsaustausch bei der Abendveranstaltung auf der Festung „Hohen Salzburg“ seinen Ausklang.



Das rege internationale Interesse der Teilnehmer zeigt nicht nur die Bedeutung und Notwendigkeit dieses grenzübergreifenden Dialogs sondern soll vor allem als Basis für künftige Projekte, Umsetzungen und Vernetzungstreffen dienen.

Es bleibt zu hoffen, dass der an diesem Tag stattgefundenene grenzüberschreitende Dialog nicht abreißt und als Basis für künftige Projekte, Umsetzungen und Vernetzungstreffen dient.

Erstes Feedback der TeilnehmerInnen an der Fachtagung

Gratulation zu Ihrer Fachtagung zum Thema "Fahrgast bis 100". Der Mix aus überaus professionellen Referenten und Themen war für mich erstens informativ und zweitens höchst motivierend. Abgerundet wurde diese Veranstaltung von den Praktikerinnen des StadtBusses. Gerade diese Fachtagung hat wieder einmal gezeigt, wozu engagierte Gruppen und Verkehrsunternehmen im Stande sind und für diesen Motivationsschub, hier am richtigen Weg zu sein, möchte ich mich als Teilnehmer dieser Veranstaltung sehr herzlich bedanken.

Andrea Falkner (MOBITIPP Mobilitätsmanagerin Mühlviertel)



...Grundsätzlich waren alle Referate sehr gut vorbereitet und haben mir einiges an neuen Informationen und Impulsen geliefert - besonders spannend war für mich persönlich die Vorstellung des Bustrainings für SeniorInnen. Ein Lob auch an die Organisation, die einen unkomplizierten und reibungslosen Ablauf der Tagung in einem sehr angenehmen Ambiente geboten hat.

Liebe Grüße aus Wien - Beggiato Matthias (FACTUM OHG, Verkehrs- und Sozialanalysen, Wien)



... Vielen Dank für die Mitteilungen. Die Tagung war für mich äußerst interessant. Ich habe viel Neues mitbekommen aber auch so manches, was ich selbst erlebt (erlitten) habe. Weil es mir wichtig erscheint, diese Erkenntnisse weiter zu geben habe ich in der Südostbayerischen Rundschau, im Freilassinger Anzeiger/Reichenhaller Tagblatt einen Bericht veröffentlicht. (SR 22.6. "Bedürfnisse für den Fahrgast bis 100", Freilassinger/Reichenhaller vom 21. „Senioren im öffentlichen Nahverkehr.“) (Ich werde die Erkenntnisse aus Ihrer Tagung auch dem Verkehrssachbearbeiter des Landratsamtes unterbreiten und dem Leiter der „Qualitätsoffensive BGL“, die ich beide demnächst treffe. Natürlich habe ich im Gespräch mit Leitern von Altenheimen und dem Roten Kreuz ebenfalls von Ihrer Tagung gesprochen und viel Interesse gefunden. Ich bin sicher, sie wird noch „ausstrahlen“ ...

Mit freundlichen Grüßen - Hannelore Bohm (Behindertenbeauftragte des Landratsamtes Berchtesgaden und Journalistin)



...Zu der Fachtagung "Fahrgast bis 100" möchte ich euch noch einmal ganz herzlich gratulieren! Die Tagung war sehr gelungen - sowohl inhaltlich, mit vielen spannenden Vorträgen, als auch von der sehr angenehmen Atmosphäre her. Die Vorträge waren von sehr hoher Qualität in einem abwechslungsreichen und spannenden Programm! Ich konnte sehr viele neue Informationen für mich mitnehmen, der Tag war für mich insgesamt sehr, sehr bereichernd.

Ich würde mich freuen, wenn auch nächstes Jahr wieder eine Fachtagung von euch veranstaltet würde - ich wäre auf jeden Fall wieder mit dabei! Liebe Grüße aus Graz – Mag. Ursula Witzmann (FGM Graz)



...Zu meinem Eindruck: Ich muss den Organisatoren des Workshops ein großes Lob aussprechen. Die Programmzusammenstellung war äußerst interessant und abwechslungsreich, die Referenten sehr kurzweilig und kompetent. Also in der Kernleistung die volle Punktzahl!

Zum Drumherum: Ausschilderung, Begrüßung, Raumgröße, Akustik, Sichtverhältnisse sowie Essen waren tadellos.

Viele leider etwas verregnete Grüße aus Dresden - Torsten Belter (Dipl.-Verk.wirtsch. Torsten Belter, Technische Universität Dresden)



...Ich fand Ihre Veranstaltung sehr gut. Sie war sehr professionell organisiert - danke an alle. Das Thema war ganz aktuell und hat noch mal gezeigt, dass wir nicht die Augen davor verschließen sollten (machen wir ja gerne, schieben, schieben...) sondern hier gilt es anzupacken. Deutlich wurde mir, dass die "Alten und Mobilitäts-ingeschränkten" zwar eine wichtige und wachsende Zielgruppe ist aber das, was wir da tun, allen (Fahrgästen) zugute kommt. Sehr beeindruckt hat mich mit welcher Begeisterung Sie alle in Salzburg mit dem Thema umgehen. Da ist schon Einsatz verlangt und "Herzblut". Natürlich brauchen auch Sie gute Strukturen und die richtigen Entscheidungsträger, die scheint es zu geben.

Ich habe bei uns im Haus über meine Zeit in Salzburg berichtet. Das Interesse war sehr groß und es wurde bereits angedeutet, den Kontakt zu Ihnen aufzunehmen und zu intensivieren.

Dies für heute - viele Grüße nach Salzburg - Peter Neumann (Dipl.-Designer Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AÖR, Gelsenkirchen)



... Besten Dank für die Kontaktliste. Mir persönlich hat die Fachtagung gut gefallen. Die Themen waren sehr interessant und ich bewundere Ihr Engagement gemeinsam mit Fr. Gasteiner für die ältere Generation. Soziale Verpflichtung und Wirtschaftlichkeit scheinen sich doch irgendwie verbinden zu lassen... In Summe kann ich nur sagen, dass ich bei einer weiteren Veranstaltung gerne wieder kommen werde. Vielen Dank für Ihre Mühe und Ihre herzliche Gastfreundlichkeit, liebe Grüße - Michaela Kaiser (Leiterin Marketing & Öffentlichkeitsarbeit Grazer Stadtwerke AG)

...Moin Moin nach Salzburg!

Ich möchte noch einmal ganz herzlich Danke für die gelungene Tagung in Salzburg sagen ...mir hat die Tagung auf jeden Fall viel Spaß und viele interessante Anregungen gebracht!
Sonnige Grüße aus Norddeutschland - Antje Fuhrmeister (Hamburg-Consult GmbH)

Kontakt (hier erhalten Sie auch die Vorträge als PDF-Dateien)	
ZGB Zentrum für Generationen & Barrierefreiheit Susanne Schinagl Reichenhallerstraße 6 5020 Salzburg Tel. & Fax: 0043 – 662 – 840281 Susanne.schinagl@zgb.at www.zgb.at	Salzburg AG StadtBus Angelika Gasteiner Plainstraße 70 5020 Salzburg Tel: 0043 – 662 – 4480/6110 Angelika.gasteiner@salzburg-ag.at www.stadtbus.at

An dieser Stelle möchten wir nochmals unseren Förderern und Sponsoren danken!

