

Mindeststandards und Qualitätskriterien für Mobilitätszentralen

Mobilitätszentralen als Serviceeinrichtungen für Informationen und Dienstleistungen rund um die Mobilität finden zunehmende Verbreitung, unterscheiden sich jedoch in Trägerschaft und Dienstleistungspalette teils sehr stark. Das Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen hat nun im Dialog mit den Betreibern Mindeststandards und Qualitätskriterien für Mobilitätszentralen erarbeitet und diesen Bericht mit Empfehlungen für die Umsetzung ergänzt. Diese sollen dazu beitragen, die Qualität der Mobilitätsdienstleistungen zu stärken, um so den Beitrag der Mobilitätszentralen zu einer nachhaltigen Mobilität zu stützen.

Weitere Informationen:

Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen

www.ils.nrw.de

29.07.2003

Unterstützt von:



Mobilservice
c/o Büro für Mobilität AG
Aarberggasse 8
3011 Bern
Fon/Fax 031 311 93 63 / 67

Redaktion: Andreas Blumenstein
redaktion@mobilservice.ch
Geschäftsstelle: Martina Dvoracek
info@mobilservice.ch
<http://www.mobilservice.ch>

Standards für Mobilitätszentralen

Kurzfassung

Mobilitätszentralen sind Serviceeinrichtungen, die Informationen und Dienstleistungen rund um die Mobilität anbieten und verkehrsmittelübergreifend bündeln. Sie finden in Deutschland zunehmende Verbreitung, wobei Trägerschaft und Dienstleistungspalette sehr unterschiedlich sind. Das Projekt "Standards für Mobilitätszentralen" hat in engem Dialog mit den Betreibern Mindeststandards und Qualitätskriterien für Mobilitätszentralen erarbeitet. Zu ihrer Umsetzung liefert der Bericht eine Reihe von Empfehlungen. Diese sollen dazu beitragen, die Qualität der Mobilitätsdienstleistungen zu stärken, um so den Beitrag der Mobilitätszentralen zu einem nachhaltigen Verkehr zu stützen.

Die Notwendigkeit von Mindestqualitätsstandards ist unumstritten. 98 % der Befragten stimmen dieser Notwendigkeit zu. Die Bereiche Personal / Qualifikation sowie Serviceangebot und Außendarstellung werden am häufigsten als vorrangige Handlungsfelder genannt. Zum Ziel der Qualitätssteigerung gehört ebenso die Optimierung der Abläufe im Sinne des Prozessmanagements. Der Aufbau von Mobilitätszentralen geschieht oft schrittweise unter Anknüpfung an bestehende Einrichtungen wie Kundencenter. Die Ermöglichung eines weichen Übergangs darf nicht zur Aufweichung von Standards führen. Für die Kunden muss klar erkennbar bleiben, was von einer Mobilitätszentrale erwartet werden kann. Das Projekt definiert hierzu verschiedene Stufen auf dem Weg zu einer vollen Mobilitätszentrale.

Die bisher fehlende bundesweite Vernetzung der Mobilitätszentralen ist für die Entwicklung gemeinschaftlicher Strategien wie einheitlichem Namenszusatz, Symbol oder Telefonnummer von maßgeblicher Bedeutung. Die Erweiterung der bisher stark auf Infrastruktur ausgerichteten Förderkulisse ist ebenso notwendig: Mobilitätszentralen sollten z. B. explizit in den Förderkatalog des Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetzes (GVFG) aufgenommen werden.

Die Befragungsergebnisse zeigen eine positive Dynamik für die Zukunft. Gleichzeitig tragen die sich ändernden Rahmenbedingungen im Bereich des ÖPNV zur Verunsicherung bei. In Zukunft wird insbesondere der Verknüpfung von Mobilitätsdienstleistungen mit Freizeit-, Kultur- und touristischen Informationen besondere Bedeutung zukommen. Bei der Einbindung neuer Medien in den Mobilitätszentralen ist zu erwarten, dass technische Neuentwicklungen stärker als bisher adaptiert werden.

Schlussbericht im Rahmen des Projektes "Standards für den Öffentlichen Verkehr - Instrument zur Steigerung der Effizienz und Sicherung der Qualität"

Von Guido Müller, Sebastian Rabe, Philipp Stierand u. a. Auftrag.: Ministerium für Wirtschaft und Mittelstand, Energie und Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen.

Hrsg.: Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung des Landes Nordrhein-Westfalen, Forschungsbereich Verkehr

Dortmund 2003, 83 S. mit zahlr. Abb. Entgeltfrei.