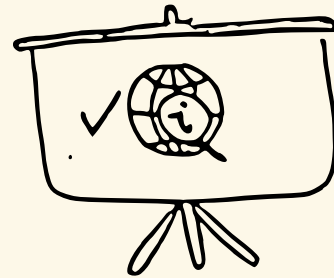
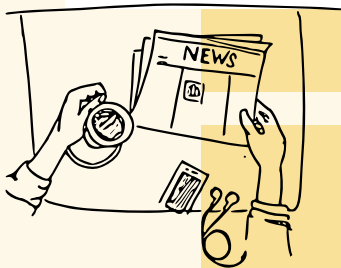


# mobilTIMES

Ideen für eine multifunktionale Nutzung  
des Mobilitäts-Zeitbudgets



## AUTORINNEN

Edeltraud Haselsteiner  
(Projektleitung)  
URBANITY – Architektur, Kunst,  
Kultur und Sprache

Harald Frey,  
Manuela Winder  
TU-Wien, Institut für Verkehrs-  
wissenschaften

Petra Wetzel,  
Nadja Bergmann  
L&R Sozialforschung

Margarete Havel  
HAVEL & HAVEL Beratungs  
GesmbH



Projekt gefördert im Rahmen der Programmlinie „Mobilität der Zukunft“ durch BMVIT und FFG, durchgeführt in Kooperation mit Unternehmenspartnern ÖBB-Postbus GmbH und KNORR-BREMSE GmbH

**Urbanity**



Bundesministerium  
für Verkehr,  
Innovation und Technologie



Ein Unternehmen der ÖBB



**KNORR-BREMSE**



# INHALT

<b>0.0 VORWORT</b>	<b>7</b>
Mobilitätszeit ist Aktivitätszeit	
<b>0.1 EINLEITUNG</b>	<b>8</b>
Potential der ÖV-Mobilitätszukunft	
<b>0.2 AKTIVITÄTEN &amp; KOMFORT</b>	<b>11</b>
Einflussfaktoren, Anforderungen & Qualitätskriterien	
<b>1.0 MULTITASKING DESIGNS</b>	<b>14</b>
Kommunikation, Ruhe & Aktivität	
1.1 Räume / Sitzplätze: Sitzen, Stehen, Lehnen, Liegen	14
1.2 (Privat-)Atmosphäre, Ambiente, Raumklima	18
1.3 Technische Infrastruktur	20

## **2.0 ZEITPLANUNG & ROUTINE 22**

Information, Planung & Ticketing

- Flexibilität, Echtzeitinformation, Zeiteffizienz

## **3.0 EINSTEIGEN, UMSTEIGEN, WARTEN 25**

Multimodalität, Aktive Mobilität

### **3.1 Kommunales Mobilitätsmanagement 28**

## **4.0 SERVICES, ANGEBOTE & INCENTIVES 30**

Service- / Aktivitäts- / Entspannungsangebote

### **4.1 Betriebliches Mobilitätsmanagement 34**

## **LITERATUR 37**



# MOBILITÄTSZEIT IST AKTIVITÄTSZEIT

---

Mobilitätszeiten werden, ermöglicht durch neue Anwendungslösungen der Informations- und Kommunikationstechnologie (Handy, Laptop, Tablet, ....), zusehends zu aktiv gestaltbaren Lebens- und Arbeitszeiten, zu sinnvoll „nutzbaren“ Aktivitätszeiten. Die Möglichkeiten und Bedürfnisse der Menschen verändern sich damit und in Folge auch die Erwartungen und Anforderungen an die Mobilitätsangebote. Dies gilt insbesondere für die rund 2,1 Millionen PendlerInnen in Österreich, welche im Fokus des Forschungsprojektes mobilTIMES standen.

mobilTIMES hat in den vergangenen zwei Jahren zum Thema der multifunktionalen Nutzung der Mobilitätszeit in öffentlichen Verkehrsmitteln (ÖV) geforscht. Dazu wurden PendlerInnen befragt, Modellregionen untersucht, Fahrzeuge des öffentlichen Verkehrs sowie Haltestellen analysiert („Begehung“) und das Thema mit ExpertInnen aus dem Mobilitätsbereich, Gemeinden, Unternehmen, Interessensvertretungen und Forschungseinrichtungen erörtert.

In Kooperation mit ÖV-Betreibern, Unternehmen, Gemeinden, Interessensvertretungen und Forschenden wurden in mobilTIMES anwendungsorientierte Lösungen und Potentiale zur verbesserten Nutzung der Mobilitätszeit untersucht.

In dieser Broschüre werden Projektergebnisse, Ideen und Maßnahmen aufgezeigt, um die multifunktionale Nutzung der Mobilitätszeit in öffentlichen Verkehrsmitteln als (zeit-)gewinnbringende Alternative zu forcieren.

<sup>1</sup> Die gesamten Ergebnisse sind in ausführlicher Form dem mobilTIMES-Projektendbericht zu entnehmen.

Dieser ist nach Projektabschluss zu finden unter: URBANITY: [www.urbanity.at](http://www.urbanity.at);

INFONETZ: <https://www2.ffg.at/verkehr/projekte.php?id=1443&lang=de&browse=programm>

# 0.1 EINLEITUNG

## Potential der ÖV-Mobilitätszukunft

---

### FAHRZEIT SINNVOLL NUTZEN

#### - aktiv sein, kommunizieren, entspannen

In Österreich waren laut Statistik Austria im Jahr 2015 mehr als die Hälfte aller Erwerbstätigen, rund 2,1 Millionen Menschen, als PendlerInnen unterwegs. Dabei legen die Österreicherinnen und Österreicher im Durchschnitt rund 27 Kilometer zwischen Wohn- und Arbeitsort zurück.

Im Rahmen des Forschungsprojekts mobilTIMES wurden drei Modellregionen mit starkem PendlerInnenaufkommen – Weinviertel, Wiener Umland-Süd, Östliche Obersteiermark – ausgewählt, in denen u.a. Raumstrukturanalysen durchgeführt und PendlerInnen qualitativ und quantitativ befragt wurden. Bei der **Verkehrsmittelwahl** dominiert bei den PendlerInnen dieser Regionen, wie österreichweit insgesamt, der private PKW.

Ein Großteil der Befragten, nämlich knapp 60 Prozent, könnten als Alternative jedoch auch öffentliche Verkehrsmittel nutzen. Mangelnde Flexibilität und lange Fahrtzeiten sprechen wesentlich gegen den ÖV. Demgegenüber stehen Entspannung, weniger Stress und die Möglichkeit, die Pendelzeit sinnvoll zu nutzen, auf der Plusseite des ÖV.

Durch den Aufschwung virtueller Medien und die Möglichkeit des kabellosen Zugangs zu Informationsquellen (WLAN) ist die Zeit unterwegs und in öffentlichen Verkehrsmitteln zunehmend von Multitasking geprägt, auch wenn die technische Ausstattung öffentlicher Verkehrsmittel noch nicht (immer) am Stand der Technik angekommen ist.

Die Nutzung eines Smartphones ist heute völlig alltäglich. Unterwegs wird Musik gehört, werden Filme geschaut, Social-Media Plattformen gecheckt, News gepostet, E-Mails bearbeitet und Aufgaben erledigt, die früher nur auf lokalen Computern erledigt werden konnten.

Fahrtzeiten in öffentlichen Verkehrsmitteln – insbesondere in Zügen – werden als durchaus **entspannte** und vor allem auch **sinnvoll genutzte Zeit** erlebt.

**„Ruhe / Entspannung“, „Kommunikation“ und „aktive Tätigkeiten“** (zum Beispiel lesen, schreiben) – alles ist – gerade auch im Gegensatz zum PKW – grundsätzlich möglich, und all diese Aktivitäten könnten durch gezielte (Weiter-)Entwicklungen noch besser unterstützt werden.



Die mobilTIMES-Ergebnisse verweisen auf verschiedenste **Optimierungspotenziale**, wollen öffentliche Verkehrsmittel dem Anspruch der Multifunktionalität Genüge tun. Dies betrifft grundlegende **quantitative Angebotsaspekte** ebenso wie **qualitative Ausstattungsmerkmale**.

Eine solche Auseinandersetzung und fortschreitende Optimierung ist nicht zuletzt wichtig, da die Möglichkeit zur sinnvollen Zeitnutzung die subjektiv wahrgenommene Reisezeit deutlich verkürzt, wodurch auch längere Reisezeiten eher in Kauf genommen werden. Die Pendeldauer erwies sich in der Befragung der PendlerInnen der drei Modellregionen als zentraler Faktor einer Gesamtbewertung – je länger die Befragten pendeln, desto häufiger wünschen sie eine Veränderung ihrer Situation. Neben der Verdichtung der Fahrpläne könnte eine verstärkte multifunktionale Ausrichtung einen Beitrag zur erhöhten Akzeptanz auch längerer Wegzeiten im öffentlichen Verkehr leisten.

**Dazu gehören der Komfort im Fahrzeug** (komfortable Sitzplätze, angenehmes Raumklima, Sauberkeit, etc.) und an den

**Haltestellen** sowie die **Möglichkeit zu unterschiedlichen Zeitnutzungen** im Fahrzeug (arbeiten, entspannen, etc.). Eine attraktive und komfortable Gestaltung von Haltestellen und Fahrzeugen des öffentlichen Verkehrs sowie der Möglichkeit, die Unterwegs- oder Wartezeit sinnvoll zu nutzen, ist essentiell, wenn man die **subjektiven Reisezeitbewertungen** betrachtet. So empfinden Pendelnde eine Minute Fußwegzeit wie 2,5 Minuten Fahrzeit, eine Minute Wartezeit wie drei Minuten Fahrzeit, eine Minute Verspätungszeit wie sechs bis acht Minuten Fahrzeit oder eine Minute Stehzeit im Fahrzeug wie zwei bis drei Minuten Sitzzeit (Sammer 2012).



## 0.2 AKTIVITÄTEN & KOMFORT

---

Die Ergebnisse unserer Befragungen zeigen eine sehr breite Palette an unterschiedlichen Bedürfnissen, die Fahrzeit im öffentlichen Verkehrsmittel zu verbringen. Dabei wird selten die gesamte Fahrzeit mit nur einer Tätigkeit verbracht. Neben einer bevorzugten Hauptaktivität sind es oftmals viele kleine Erledigungen, die am Weg zur Arbeit oder, nach Hause verrichtet werden oder je nach individueller Befindlichkeit, mehr Ruhe und Entspannung anstelle von Aktivität bevorzugt wird.

Die folgenden Tabellen geben einen Überblick, welche Anforderungen für Aktivitäten an eine flexible und verwandelbare Grundausstattung der Verkehrsmittel gestellt werden sowie Komfortaspekten und Qualitätskriterien.

# AKTIVITÄTEN & ANFORDERUNGEN

## KOMMUNIKATION

Telefonieren / Videotelefonieren  
(Facetime, Skype)

Schriftlich kommunizieren online /  
elektronisch (Smartphone, Tablet, Laptop )

Sprechen mit Mitreisenden  
(Kinder, KollegInnen, Bekannte, Freunde,...)

## AKTIVITÄT / BERUFLICH & FREIZEIT

Unterhaltung online / elektronisch / auf Papier  
– zum Beispiel Spiele spielen / Radio hören /  
Filme schauen / Rätsel lösen

Arbeiten / Geschäftliche Tätigkeiten online  
/ elektronisch / auf Papier - wie schreiben,  
lesen, vorbereiten, recherchieren, ...

Nicht-geschäftliche Tätigkeiten online /  
elektronisch / auf Papier - wie schreiben,  
lesen, recherchieren, planen, ...

## RUHE / ENTSPANNUNG

Essen/Trinken

Tagträumen, entspannen, aus dem  
Fenster schauen

Schlafen, dösen

## SITZEN

- Sitzplätze Anzahl
- Sitze - verstellbare Rückenlehne
- Sitze - verstellbare Armlehnen
- Sitze - verstellbare Fußstützen
- Sitze - Nackenstütze /-kissen

## ARBEITEN

- (Einzel)Sitzplätze /  
Tische für mobiles Arbeiten
- Tische / Sitze – aufklappbar, adaptierbar
- Tische - ausreichend groß und funktional  
um als Arbeitstisch genutzt werden zu  
können
- (Kostenloses) stabiles und leistungs-  
starkes Internet / WLAN
- Steckdosen / Ladeinfrastruktur je Sitz
- Beleuchtung / (Lese-)Lampen je Sitz

## ABLEGEN / VERSTAUEN / WEGWERFEN

- Netztasche / Fach zum Verstauen von  
kleinen Gegenständen am Vordersitz
- Ablagefläche für mittlere bis große  
Gepäckstücke über / bei den Sitzreihen
- Eigene Ablagefläche für mittlere bis  
große Gepäckstücke
- Kleiderhaken am Platz
- Abfallbehälter (am Platz)
- Abstellhalterung f. Getränke

## SCHÜTZEN / SICHERN

- Schutz der Privatsphäre
- Raumteiler
- Sichtschutz
- Schallschutz
- Sonnenschutz / Jalousien
- Diebstahlsschutz
- Schutz vor Gefährdung

## EINFLUSSFAKTOREN / BEWERTUNGSKRITERIEN

### Funktionalität / Verfügbarkeit

#### Raumausstattung

(Möblierung, Ablageflächen, ...)

#### Technische Infrastruktur

(WLAN, Steckdosen, Beleuchtung, ...)

### Raumatmosphäre, Raumklima & Gerüche

(Temperatur, Ausdünstungen der  
Innenraumausstattung, Beleuchtung, ...)

### Raumakustik & Geräusche

(Mitreisende, Fahrzeuggeräusche, ...)

### Vibrationen / Erschütterungen

(Straßen- u. Verkehrsverhältnisse Busverkehr)

### Sicherheit / Schutz

#### Privatsphäre

#### Technische Infrastruktur

(Datensicherheit, stabile Verbindung, ...)

### Individuelle Faktoren

- vorhandene Geräte (Laptop, Zeitung, ...)
- Reiseweg (Dauer, Anzahl Umstiege, ...)
- ökonomische Situation  
(1. / 2. Klasse, Geräte, ...)
- Alter (Zeitnutzungspräferenzen, ...)
- Geschlecht (geschlechtsspezifisch  
unterschiedliche Zeitverwendung)
- Körperliche Einschränkung

## QUALITÄT / QUALITÄTSKRITERIEN

ausreichend dicht (Anzahl, Versorgung)

verstellbar, adaptierbar

(Position, Größe, Helligkeit, ...)

funktional

(angemessene Größe, adaptierbar, ...)

bequem & komfortabel

(Polsterung, Lehnen, Fußstützen, ...)

multifunktional & flexibel

(Klapptische, -stühle, Raumteiler, ...)

ergonomisch / gesund

geräumig

(Platzangebot, Sitz-/Gangbreiten,  
Ablageflächen, ...)

barrierefrei

unmittelbar vor Ort

(Ablage, techn. Ausstattung)

angenehm

(Raumklima, Gerüche, ...)

sauber

geräusche- und schalldämmend

ruhig

störungsfrei & verlässlich

(techn. Infrastruktur, Datenverbindung, ...)

sicher

(Privatheit, Benützung, ...)

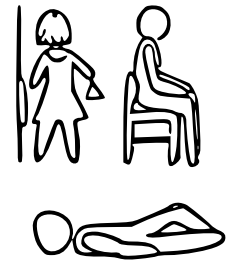
# 1.0 MULTITASKING DESIGNS

## Kommunikation, Ruhe & Aktivität

---

### 1.1 RÄUME / SITZPLÄTZE

---



*„Mein Vorteil: Ich steige bei der Endstation ein, habe die Platzwahl. [...] Bei der Rückfahrt nehme ich eher einen späteren Zug, nicht in der Stoßzeit, damit ich einen guten Platz hab. Da ist es mir auch egal, wenn ich zehn Minuten länger fahre.“  
(m/59a/90min/80 km)<sup>2</sup>*

Für einen guten Platz werden mitunter längere Fahrtzeiten in Kauf genommen, wie im obigen Zitat eines Langstreckenpendlers zum Ausdruck gebracht wird. Die häufigste Kritik der PendlerInnen am ÖV – von knapp der Hälfte der ZugnutzerInnen und knapp einem Drittel der BusnutzerInnen geäußert – ist, dass kein Sitzplatz garantiert ist. Eine ausreichende Anzahl an Sitzplätzen ist jedoch die grundlegende Voraussetzung für eine sinnvolle und angenehme Nutzung der Zeit im öffentlichen Verkehrsmittel, sei dies zu beruflichen oder privaten Zwecken.

Rund 40 Prozent aller befragten Zug- und BusnutzerInnen sind während der Fahrt (auch) beruflich aktiv. Sie arbeiten an Texten, lernen oder bearbeiten E-Mails etc. und haben dementsprechend Arbeitsunterlagen dabei, sei dies in Papierform

oder auf dem Laptop / Tablet. Für diese Personen ist es wichtig, im ÖV-Fahrzeug (aufklappbare) Tische zur Verfügung zu haben, die auch groß genug sind, um mitgebrachte Unterlagen oder Laptops nutzen zu können. Die Verfügbarkeit von Tischen, aber auch andere Aspekte der Innenraumausstattung, wie beispielsweise die Sitzgestaltung oder das Vorhandensein von Ablageflächen, sehen zwischen einem Drittel (Zug) und einem Viertel (Bus) der NutzerInnen als defizitär.

Neben beruflichen Aktivitäten üben die Befragten während ihrer Fahrtzeiten (auch) Aktivitäten zu privaten Zwecken aus. Tagträumen und entspannen werden hier vor allem genannt, was auf die Bedeutung komfortabler Sitze mit verstellbaren Elementen (Nacken-, Fußstütze) hinweist. Auch das Schaffen von eigenen Ruhebereichen fördert die Möglichkeit, die Fahrtzeit als Erholungs- und Entspannungszeit zu nutzen. Mit steigender Fahrtdauer nimmt der Anteil jener, die sich während der Fahrt entspannen (möchten), zu. Hier könnten spezielle Angebote / Komfortsitzplätze für LangstreckenpendlerInnen angedacht werden.

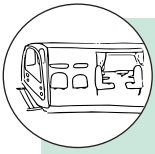
Generell erlauben Züge eine größere Vielzahl an Aktivitäten als Busse. Die Befragung verdeutlicht, dass ZugfahrerInnen ein breiteres Spektrum an Aktivitäten aufweisen als BusfahrerInnen, womit auch unterschiedliche Erwartungen und Anforderungen einhergehen.

Die Analyse der öffentlichen Verkehrsmittel in den Modellregionen bestätigt den Mangel an räumlichen Möglichkeiten in Bussen: so finden sich in den gegenwärtig eingesetzten Busmodellen oft keine ausklappbaren Tische, die als Arbeitstische oder zur Ablage von Gegenständen verwendet werden können. Auch Ablageflächen zum Verstauen von mitgebrachtem Gepäck fehlen häufig.

*„Habe manchmal Koffer mit, dann ist es schwierig, wo ich den hinstellen soll“  
(w/54a/105min/80km)*

---

<sup>2</sup> m (Geschlecht m/w)/59a (Alter)/90min (Pendeldauer in Minuten)/80 km (Pendeldistanz in Kilometer)



## Ausreichendes, individuell abgestimmtes und verschiedenartiges (Sitz-)Platz- und Raumangebot

### **Wandelbare Bestuhlung Sitzen – Lehnen – Liegen,**

flexible Sitzmöblierung und Bestuhlung, die je nach Größe, Sitzkomfort etc. bis zum Liegen adaptierbar ist oder auch zum Stehen als Rückenlehnen wandelbar, z. B. multifunktionale „Lehnen“, die bei weniger dichtem Personenverkehr auch als vollwertige Sitze fungieren

### **Flexible Sitzplatzanzahl und -dichte**

**Platzsparendes Sitzplatzangebot** / Stehplätze / Stehlehnen / Klappsitze etc. für die „rush hour“ und kurze Fahrten, z. B. schmale Einzelbestuhlung leicht versetzt zum Sitznachbarn, ergonomische und sicher gestaltete Sitzhocker, Einzelstehplätze mit Rückenlehnen und Zusatzausstattung, Abstellflächen, Ablagen und eventuell Sichtschutz

### **Komfort-Sitzplätze**

mit mehr Raumfreiheit für längere Fahrten, ausgerichtet auf Entspannung (Rückenlehnen verstellbar) und / oder als „Arbeitsplatz“ (Tische, Anschlüsse, abgeschirmte Sicht- und Raumakustik)

### **Raumzonen**

Nach Entfernung zum Türbereich abgestimmtes Raumkonzept, z. B. großzügige Multifunktionszonen im Türbereich, anschließend Kommunikationszone sowie Arbeits- und Ruhezone in der Wagenmitte oder bei Doppelstockwagen im oberen Stock

Mischung zwischen **Großraumwagen, Abteilwagen und Multifunktionsabteilen** (Steh-/ Lehn-/ Liegeabteile), je nach Fahrdauer und multimodal (Mitnahme von Fahrrädern, Rollern etc.) nutzbar

Erweiterung der **multifunktionalen Verwendung** von **Tischen, Ablageflächen und Sitzgelegenheiten**, Möblierung wegklappen, versenken, verwandeln (Tisch-Stuhl-Ablage)



## Sitzkomfort

**Bequeme, ergonomisch wirbelsäulenschonende und verstellbare Sitzplätze**, verstellbare Nacken-/ Fußstützen / Armlehnen (auch zur Abtrennung des eigenen Sitzes gegenüber SitznachbarInnen), Polsterung (nicht zu hart), ausreichend Fußfreiheit und Bewegungsfreiheit, ...



## Multifunktionsabteile

### **Individuell adaptierbare / multifunktionale Möblierung**

Klapp-Tische, -Stühle, -Lehnen, bewegliche Wände, Raumteiler, Möblierung / Ausstattung, die lesen / Smartphone-Nutzung etc. auch im Stehen ermöglicht (z. B. Rückenlehnen, Handy-Gadgets ...)



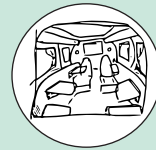


## Multifunktionale Abstell-/ Aufbewahrungs- und Ablageflächen

Intelligente, funktional gestaltete und ausreichende **Gepäckabstell-/ Gepäckaufbewahrungslösungen**

- Ablagefächer, Halterungen etc. für Taschen und Gepäck direkt bei den Sitzen: Ablageboard **unter der Sitzfläche**, z. B. aufklappbare Sitzfläche mit darunterliegendem Ablagefach, aufklappbare Aufbewahrungsfächer **integriert im Vordersitz, zwischen den Sitzen oder seitlich**
- Möglichkeiten zum Aufhängen von Jacken, Kleidung, Taschen etc. direkt bei den Sitzen und ohne den Sitzkomfort zu beeinträchtigen

- Abfallbehälter
- Ausreichend große **Frei- / Abstellflächen für Fahrräder, Roller** etc.
- **(verschiebbare) Gepäckfächer** für längere Fahrten, angrenzend oder in den Komfortbereichen, Ruhe oder Arbeitszonen



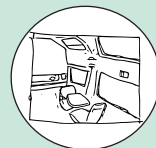
## Arbeitszonen

Funktionalitäten von Büro-/ Schul-/ Konferenzmöblierung in die Bestuhlung öffentlicher Verkehrsmittel integrieren, z. B. flexibel ausklappbare Arbeitstische, Getränkehalterung, Gepäckablage unter den Stühlen, Sichtschutz etc., eventuell Erweiterung zum **mobilen Großraumwagen-Büro**: einfache Einzel-Bürobestuhlung mit Sichtschutz, Bartische oder Ablageboards für Laptops oder Unterlagen, z. B. beidseitig entlang der Fenster, Stehpulte zum Ablegen und Telefonieren, gute und dichte Ausstattung mit technischer Infrastruktur, gute Raumakustik und gutes Raumklima, Getränkeautomat etc.



## (Einzel-)Sitzplätze

Größeres Angebot an individuell nutzbaren Einzelsitzen mit **„persönlicher Raumatmosphäre“**, z. B. mit ausreichend Abstellflächen und technischer Infrastruktur für Laptops, Unterlagen etc. für mobiles Arbeiten, Rückenlehne verstellbar zum Zurücklehnen und Schlafen, Sichtschutz, Beleuchtung je nach Tageszeit dimmbar, Leselampen, Jalousien etc.



## Ruheabteile, Abteilwägen

Kleinere Raumeinheiten (Einzelsitze) für mehr Intimität und Ruhe, für längere Strecken (schlafen, dösen, entspannen), verstellbare Sitze zum Zurücklehnen und Schlafen, Erweiterung zu kleineren Raumeinheiten mit speziell adaptierbarer **„Liegemöblierung“**, **Schlafkojen** und **Tages-Liegeabteile** in den Tagesrandzonen



## Kommunikationsabteile

**Gekennzeichnete Kommunikationsabteile** für Unterhaltung, essen, trinken, telefonieren etc., Vierer- oder Sechser-Sitzgruppenbestuhlung, eventuell eigene Reservierungsbereiche im „Kommunikationswagen“ für regelmäßig Pendelnde

### 1.2 (PRIVAT-) ATMOSPHERE, AMBIENTE, RAUMKLIMA

---



Ein angenehmes Ambiente und Raumklima trägt zum Wohlbefinden bei, das dabei immer wesentlich vom subjektiven (Temperatur-)Empfinden geprägt ist. ‚Zu heiß, zu kalt‘ – ein beträchtlicher Teil der befragten PendlerInnen (knapp die Hälfte der ZugnutzerInnen und ein Viertel der BusfahrerInnen) bemängeln das gegebene Raumklima in den öffentlichen Verkehrsmitteln. Der Großteil der untersuchten Bus- und Zugmodelle verfügt bereits über eine Klimaanlage, die jedoch nicht individuell reguliert werden kann.

Auch das Thema Privatsphäre im öffentlichen Verkehr wird von den Pendelnden kritisch adressiert: So klagt etwa jede/sechste ÖV-NutzerIn über mangelnde Privatsphäre im Fahrzeug. Jeder vierte Zugpendelnde erlebt andere Fahrgäste als rücksichtslos und unangenehm und / oder fühlt sich durch Lärm – vor allem lautes Telefonieren und Musikhören – gestört.

Einige Personen verwenden technisch höherwertige Kopfhörer, um störende Außengeräusche wegzufiltern.

*„Telefonitis ist sehr störend. [...] ab Korneuburg sind die Züge extrem voll, und damit viele laute Telefonierer“  
(m/60a/100min/80km)*

Gestört fühlen sich vor allem Pendelnde mit längerer Wegedauer, die sich Ruhe zum Entspannen, Arbeiten, Lesen wünschen.



## Entspannung, Entschleunigung

### Komfortaspekte

Entspannung, Entschleunigung, Sicherheit, Verlässlichkeit... weiter ausbauen (Image), **Fernreisekomfort** auf PendlerInnenstrecken erweitern und positiv bewertete Komfortaspekte des Bahnverkehrs auf andere ÖV-Verkehrsmittel anwenden

### Entspannende Atmosphäre

Beleuchtung (je nach Tageszeit dimmbar, Leselampen), dezente Wohlgerüche, selbst regulierbare Jalousien zur Verdunkelung des Sitzplatzes etc.



## Raumatmosphäre, Sauberkeit & guter Geruch

**Bodenbeläge, Wandtapedzierungen, Deckenmuster** etc. zur Unterstützung einer gewünschten Raumatmosphäre und zur Unterscheidung von Funktionszonen und Nutzungsbereichen (z. B. Wandtapede „Bücherwand / Bibliothek“ für Ruhebereiche), abgestimmtes Licht-, Farb- und Geruchskonzept (olfaktorische Behaglichkeit) etc.

**Duftdesign** mit ätherischen Ölen (chemische Düfte können allergische Reaktionen verursachen), ausgewogene / funktionierende Raumklimatisierung, Raumluftqualität & gute Lüftung



## Panoramasicht

Gute **Sichtmöglichkeiten** nach draußen, z. B. Panoramafenster, verglaste Wagendächer um den Himmel zu sehen (Tagträumen, ...), einfache, kleinere Einheiten mit Panoramabestuhlung



## Privatsphäre

Maßnahmen, die ermöglichen, sich einen eigenen **privaten Raum** zu schaffen, z. B. mobile Sichtschutzabtrennungen, versetzte Anordnung der Sitze, Geräuschschutz und Akustikmaßnahmen, kleine Telefon-/Arbeitskojen



## Persönliche Sicherheit

Maßnahmen zur Verbesserung der persönlichen Sicherheit: Imageverbesserung, Maßnahmen gegen Belästigung und Sicherheitsbedenken, Schaffnerrufhilfe oder Sprechstelle bei Zügen in jedem Wagen

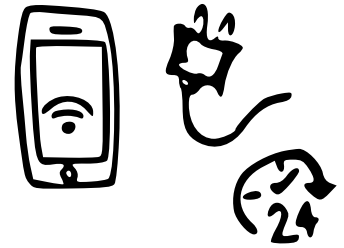
# MULTITASKING DESIGNS

Kommunikation, Ruhe & Aktivität

---

## 1.3 TECHNISCHE INFRASTRUKTUR

---



*„Wenn wir den Zug zum Arbeiten nützen wollen, dann ist das ohne Internet nicht möglich.“(ExpertIn)*

Die Ausstattung mit Smartphone / Handy ist heutzutage Standard – alle befragten PendlerInnen haben ein Mobiltelefon während der Fahrt dabei – und jede/r Fünfte (Bus) bis Dritte (Zug) ein Laptop / Tablet. Gut 80 Prozent der Bus- und ZugnutzerInnen sind während der Fahrt mit Hilfe von online / elektronischen Medien zu privaten und / oder beruflichen Zwecken aktiv.

Unzureichende technische Ausstattung für die Verwendung dieser elektronischen Geräte wird von Pendelnden daher, neben einem Mangel an Sitzplätzen sowie unangenehmem Raumklima, als zentraler hinderlicher Faktor für die Ausübung von Aktivitäten genannt (jeweils knapp 40 Prozent der Zug- und BuspendlerInnen). 70 Prozent jener, die sich mit der technischen Ausstattung unzufrieden zeigen, geben dabei als Hauptgrund das Fehlen einer kostenlosen WLAN-Verbindung an, 30

Prozent das Fehlen bzw. eine unzureichende Anzahl an Steckdosen.

Die Ergebnisse der Begehung zeigen, dass insbesondere in Bussen Mängel bei der technischen Infrastruktur (WLAN, Steckdosen, etc.) bestehen. Auch bei den untersuchten S-Bahnzügen im städtischen / regionalen Bereich fehlt diese technische Ausstattung. Lediglich der neue ÖBB City Jet sowie der ÖBB Railjet (Langstrecke) verfügen über kostenloses WLAN an Bord, und es sind außerdem Steckdosen sowie Leselampen vorhanden.

Es gilt daher, die Nutzung der Geräte, die Pendelnde dabei haben, zu ermöglichen oder zu erleichtern. Wichtig ist auch die Sicherung sowie der Ausbau eines guten Telefon- und Internetempfangs entlang der Strecke, kostenloses WLAN im ÖV-Fahrzeug sowie ein ausreichendes Angebot an Steckdosen.

Gleichzeitig sind aber auch Ruheabteile/-zonen für jene Personen wichtig, die sich während der Fahrt entspannen möchten und sich durch das Telefonieren anderer Fahrgäste belästigt fühlen.

# IDEEN

Neben Mobiltelefonen führen PendlerInnen im ÖV häufig auch Zeitungen und Bücher mit sich, die während der Fahrt gelesen werden. Dies verweist auf die Wichtigkeit einer ausreichenden Beleuchtung wie auch des Schutzes gegen Sonneneinstrahlung im Fahrzeug, welche nach Möglichkeit individuell regulierbar sein sollte.



## Technische Ausstattung

Ausreichend und gut erreichbare Steckdosen und Mehrfachadapter, stabiles leistungsfähiges WLAN / - Internetverbindung, Nutzung kontaktloser Anschlüsse und Ladetechnik



## Empfang

Technische Ausstattung zum störungsfreien „**Empfang**“;  
z.B. Musik, Filmstreaming, ...



## Entlehnung

Angebote **mobiler technischer Infrastruktur** zur kurzfristigen Entlehnung, z. B. Powerbank, mobiler Hotspot, Ladekabel, ...

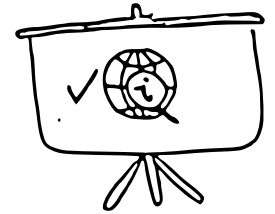
## 2.0 ZEITPLANUNG & ROUTINE

### Information, Planung und Ticketing

---

## FLEXIBILITÄT, ECHTZEIT- INFORMATION, ZEITEFFIZIENZ

---



*„Verspätungen sind an der Tagesordnung, meist steht man am Bahnsteig, hört Zugverspätung und kann nichts machen. Da wäre eine App gut, die sich meldet, ob mein Zug – den ich vorher eingegeben habe – verspätet ist.“  
(m/29a/40min/25km)*

PendlerInnen benötigen Informationen bezüglich der Zug- und Busverbindungen, besonders wichtig sind Informationen im Falle von Störungen, Verspätungen oder Zugausfällen. Bezüglich Information und Planung haben vor allem die im Rahmen des Projektes untersuchten Bahnhöfe gut abgeschnitten: Informationen sind über Lautsprecher, Monitore, ausgehängte Fahrpläne und besetzte Ticketschalter erhältlich und einfach zugänglich. Die untersuchten Bushaltestellen sind in Bezug auf Information hingegen eher dürftig ausgestattet. Neben ausgehängten Fahrplänen bleibt Pendelnden oft nur die Möglichkeit, sich online über aktuelle Änderungen im Fahrplan zu informieren. Auch Informationen im öffentlichen Verkehrsmittel selbst haben große Bedeutung für die Routenplanung. Besonders neuere Fahrzeugmodelle liefern durch integrierte

Monitore und Lautsprecherdurchsagen hierbei wichtige Informationen. ErwerbpendlerInnen haben in der Regel langjährige Erfahrung mit der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Sie können auf Minuten genau abschätzen, wann sie die Wohnung verlassen müssen, um den Zug oder den Bus zu erreichen. Bereits Wartezeiten von wenigen Minuten werden als „nervig“ empfunden. Um längere Wartezeiten aufgrund von Verspätungen vermeiden zu können, nutzen befragte PendlerInnen unterschiedliche Informationsquellen (von der App Scotty bis hin zu informell organisierten Facebook- oder WhatsApp-Gruppen).

Auf den Haupttrouten der ÖBB sind die Fahrgäste mit dem Fahrplan weitgehend zufrieden. Kritik wird an fehlenden Verbindungen in den peripheren Regionen sowie an den Randzeiten geübt. Zweistündige Verbindungen mit langen Fahrzeiten werden z.B. nach 20 Uhr als nicht zeitgemäß wahrgenommen. Von der jüngeren Generation werden auch Verbindungen am Wochenende und während der Nachtstunden nachgefragt.

Im Bereich des Ticketing werden eine einheitliche Netzkarte bzw. eine günstige Jahreskarte von PendlerInnen als „längst fällig“ bezeichnet. Kritisiert wird seitens Befragter auch, dass die Tarifgestaltung des ÖV zu wenig Rücksicht auf unregelmäßig Pendelnde nimmt: Erwerbstätige mit unregelmäßigen Dienstzeiten und verschiedenen Dienstorten, die beispielsweise nur ein bis zwei Tage pro Woche die gleiche Strecke pendeln, erleben Einzelkarten als auch Wochen- und Monatskarten für ihr Arbeitsverhältnis als nicht passend und zu teuer.

Mit der neuen Handy-App FAIRTIQ bietet beispielsweise der Verkehrsverbund Vorarlberg (VVV) ab September 2018 Österreichs einfachstes Öffi-Ticket an. Mittels Wischbewegungen wird ‚eingechekkt‘, die App registriert die zurückgelegte Strecke und alle Fahrten eines Tages werden im Nachhinein abgerechnet.



## Informationen zur Reiseplanung

**Auslastungsgrade** (Stoßzeiten, Zeiten mit geringerer Auslastung und mehr Sitzplatzverfügbarkeit etc.), verfügbare **Ausstattung**, individuell abgestimmte Information über **kürzeste Wegeverbindungen** zwischen Einstiegsstelle und Anschlussverbindungen, ...



## Anzeigen am Bahnsteig / Einstiegsstelle

Auslastungsinformation, **verfügbare Sitzplätze**, **Einstiegsbereiche** für spezielle Abteile, ...



## Echtzeitinformationen während der Reise

- Reisezeiten / Ankunftszeiten / aktuelle Uhrzeit, Navigation (Standortinformationen), **Echtzeitinformation** über Sitzplatzverfügbarkeit, Störungen, Verspätungen, Anschlussmöglichkeiten, ...
- **Information verlässlich, zeitnah und umfassend** bereitstellen, auch barrierefrei (sichtbar auf Bildschirmen, Durchsagen)
- Fahrplantreue und **Einhaltung des Fahrplans**



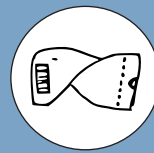
## Informationsmedien

**Soziale Medien** in die Informationskette einbeziehen (Facebook, WhatsApp, ...)



## Zeiteffizienz und Alltagsrituale

**Effiziente Zeitnutzung** ermöglichen und unterstützen: z. B. Informationen zur Reiseplanung, kürzeste Wegeverbindungen, beste Reiseverbindungen, Zusatzangebote & -services, die auf tägliche Wege abgestimmt sind, z.B. Paketabholung bei Haltestellen, ...



## Flexible Preisgestaltung & Tickets

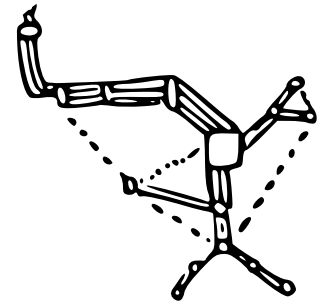
- **Flexiblere Tickets** z. B. für TeilzeitpendlerInnen, **Multimodales Ticket** für alle Verkehrsmittel und Regionen zum gleichen Preis (vgl. Schweiz, Holland oder FAIRTIQ in Vorarlberg), spezielle Angebote für junge PendlerInnen (Bsp. TOP Jugendticket, VOR)
- **Kombi-App Navigation + Ticket:** günstigstes Ticket wird automatisch errechnet und erstellt



# 3.0 EINSTEIGEN, UMSTEIGEN, WARTEN

## Haltestellen und Multifunktions-Knotenpunkte

### MULTIMODALITÄT, AKTIVE MOBILITÄT



*„Die Anreisketten müssen attraktiver werden. Wenn ich mit der Bahn [...] nach St. Pölten fahre, kommt der Zug knapp vor 9 Uhr in St. Pölten an, wenn er Verspätung hat, versäume ich den 9 Uhr Citybus und muss zu Fuß gehen 15 Minuten, das ist bei schlechtem Wetter nicht angenehm, kann auch ein Nextbike nehmen, aber jedes fünfte Fahrrad ist kaputt.“ (m/49a/40min/58km)*

NutzerInnen öffentlicher Verkehrsmittel sind immer wieder mit Wartezeiten (Umstiege, Verspätungen) konfrontiert, auch wenn sie dies – wie die Befragungen zeigen – in der Regel zu vermeiden versuchen. Dabei gilt, je häufiger die PendlerInnen umsteigen müssen, desto mühsamer wird das Pendeln erlebt, auch weil die Umstiegs- und Wartezeiten die gesamte Wegzeit deutlich verlängern können. Ein Blick auf sämtliche genutzte Verkehrsmittel entlang dem Hauptverkehrsmittel der Befragten verdeutlicht, dass ÖV-NutzerInnen im Vergleich zu motorisierten Individualverkehr (MIV-NutzerInnen) nicht nur längere Pendelzeiten haben – auch bei gleichen Wegdistanzen –, sondern vielfach auch unterschiedliche Verkehrsmittel auf ihrem Arbeitsweg nutzen (müssen). Durchschnittlich verbringen beispielweise die befragten ZugpendlerInnen ‚nur‘ 68

Prozent ihrer Wegzeit im Zug. Die restliche Zeit entfällt auf andere Verkehrsmittel und Fußwege.

Werden unterschiedliche Verkehrsmittel (von verschiedenen Verkehrsanbietern) genutzt, führen mangelnde Abstimmungen wiederholt zur Kritik, wie am einleitenden Zitat deutlich wird.

Neben auf Pendelnde abgestimmten Fahrtzeiten muss auch das Zurücklegen der ersten / letzten Meile zum Erreichen des öffentlichen Verkehrs attraktiv, sicher und ohne Umwege möglich sein.

Als Basis dafür müssen fuß- und radfreundliche Strukturen zur Erreichung der Haltestelle geschaffen werden sowie (bedarfsorientierte) ÖV-Angebote, die Anschlüsse an das hochrangige Verkehrsnetz bieten. Auch multimodale Mobilitätsangebote an Haltestellen und Bahnhöfen ermöglichen bzw. erleichtern das Zurücklegen der ersten / letzten Meile: Dazu zählen Abstellanlagen für Räder (Bike&Ride) und PKWs (Park&Ride) oder (E-)Bikesharing- und (E-)Car-Sharing-Angebote an Haltestellen.

Die Begehung hat gezeigt, dass vor allem an den modernisierten Bahnhöfen und S-Bahnhaltestellen bereits attraktive multimodale Angebote bestehen, während diese vor allem an Bushaltestellen abseits größerer Umsteigeknoten fehlen.

Wartezeiten an Bahnhöfen und Haltestellen werden in erster Linie zur Kommunikation genutzt, sei dies online / elektronisch oder direkt im Gespräch mit Mitwartenden, und / oder zum Einkaufen (online?).

Generell werden bei der Ausstattung der Haltestellen / Bahnhöfe jene von Zügen kritischer beurteilt als jene im Busbereich, was auch hier auf eine höhere Erwartungshaltung an den Schienenverkehr verweist. Bezogen auf Einstiegsbahnhof bzw. -haltestelle von zu Hause Richtung Arbeitsstelle kritisieren drei Viertel der ZugnutzerInnen und rund 45 Prozent der BusnutzerInnen die gegebene Ausstattung (zum Beispiel mangelnder Witterungsschutz, keine Verfügbarkeit von WLAN, fehlende Einkaufsmöglichkeiten, keine Parkplätze etc.). Die Begehung der Bus- und Bahnhaltestellen hat vor allem bei Bushaltestellen Defizite bei der Ausstattung aufgezeigt (mangelnder Witterungsschutz, zu wenige Sitzgelegenheiten, etc.).

*„Hauptgrund, mit dem PKW zu fahren, sind die Kinder, die ich in Kindergarten und Schule hinunter in den Ort etwa sechs Kilometer bringen muss. Kindergartenkinder werden im Schulbus nicht mitgenommen.“ (w/31a/30min/33km)*

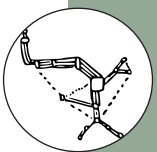
Die Erledigung zusätzlicher Wege am Arbeitsweg (Einkäufe, Kinder bringen / holen) werden von ÖV-NutzerInnen seltener angegeben als bei MIV-NutzerInnen, die oft solche Wege auf ihrem Weg in die Arbeit bzw. nach Hause ‚miterledigen‘, und somit die Vorteile einer höheren räumlichen und zeitlichen Flexibilität des motorisierten Individualverkehrs nutzen. Daher ist es sinnvoll, Nahversorgungsangebote (Geschäfte des täglichen Bedarfs, Post, Bank, etc.) und auch Kinderbetreuungseinrichtungen im Umfeld größerer ÖV-Haltestellen anzusiedeln (bzw. flexible ÖV-Angebote zum Verbinden dieser), um die Vereinbarkeit mehrerer Wegezwecke (z.B. Einkauf nach der Arbeit) auch ohne PKW zu ermöglichen.

Im Rahmen von kommunalem Mobilitätsmanagement ist die Gestaltung attraktiver und sicherer Fußwege zu Haltestellen und Bahnhöfen von besonderer Bedeutung. Die PendlerInnen-Befragung hat ergeben, dass ÖV-PendlerInnen immerhin 12 Prozent ihrer gesamten Pendelzeit (von Tür zu Tür) zu Fuß zurücklegen.



## Standorte und Ausstattung der Haltestellen

- Wareräume, Wartezonen verbessern, Möglichkeiten schaffen für **Telearbeitsplätze** ohne Konsumationszwang (z. B. wie am Flughafen), **Ablageflächen** für mitgebrachte Gegenstände oder Arbeitsunterlagen (horizontale Leiste in Oberkörperhöhe), Ablageflächen neben den Sitzgelegenheiten, Steckdosen und Ladestationen, WLAN
- Definition **verbindlicher Qualitäts- und Ausstattungs(mindest)standards für Haltestellen**, Regelung der Zuständigkeit und regelmäßigen Wartung
- Haltestelle / Wartehäuschen als **Design- und Kunstobjekte, Aktivitätsorte**, Brandingobjekte für die Region und **Mittel zur Stadtgestaltung**
- „**Grüne Haltestellen**“ / Wartehäuschen als Erholungsort und Grünoasen, Nutzung auch ohne auf ein Verkehrsmittel zu warten



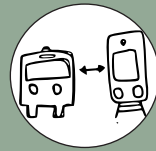
## Multimodalität

Haltestellen zu intermodalen Verkehrsschnittstellen der Region ausbauen, **Abstell- / Anschlussmöglichkeiten** zur multimodalen Nutzung (Auto, Fahrrad, ...), Multimodalität entlang stark frequentierter Wegeketten vereinfachen (zu Fuß, Rad + ÖV, ...)



## Multifunktions-Knotenpunkte

- neue Multifunktions-Knotenpunkte entlang des Öffentlichen Verkehrs definieren und ausbauen (z. B. Amtswege, Post, Lebensmittel), Haltestellen mit Zusatz-Servicefunktionen,
- z. B. **Briefkästen, Waren- und Geldautomaten, Paketabholung**, optimiertes Reiseangebot für mehrere Reiseziele oder Wegeketten: multimodale Wegeketten und Knotenpunkte als **Multifunktionszentren für den täglichen Bedarf** optimieren, spezielle Angebote zur Erreichbarkeit von relevanten täglichen Zielen für Personen mit Betreuungspflichten (z. B. **Anbindung von Schul- / Kindergartenstandorten** an hochrangiges ÖV-Netz)



## Fahrpläne

Optimal aufeinander abgestimmte Fahrpläne zwischen Zug und Bus etc., ohne lange Wartezeiten beim Umstieg (Bsp. Schweiz)



## Gesundheit und aktive Mobilität

Förderung zur **Anknüpfung an aktive Mobilitätsformen**: Angebote / Services um „Zu Fuß gehen“ und Radfahren als Anschlussweg zum ÖV (zeit-)gewinnbringend zu nutzen

# EINSTEIGEN, UMSTEIGEN, WARTEN

## Haltestellen und Multifunktions-Knotenpunkte

---

### 3.1 KOMMUNALES MOBILITÄTSMANAGEMENT

---

Im Rahmen von kommunalem Mobilitätsmanagement kann eine effiziente, umwelt- und sozialverträgliche Mobilität in Gemeinden oder Städten gefördert werden. Verschiedene Maßnahmen können dies unterstützen:

#### STÄRKUNG DES UMWELT- VERBUNDES & DER MULTIMODALITÄT

Um unterschiedliche Funktionsbereiche stadträumlicher Infrastruktur (Nahversorgung, Wohnen, Arbeiten, etc.) mittels umweltfreundlicher und aktiver Mobilität gestaltbar zu machen, müssen fuß- und radfreundliche Strukturen für aktive Mobilität geschaffen werden, wie die Sicherung und der Ausbau des Wegenetzes für FußgängerInnen, die Errichtung oder Verbesserung von Radverbindungen (innerörtlich und ortsübergreifend) sowie sicheren Radabstellanlagen an wichtigen Zielen (ÖV-Haltestellen, Geschäfte, Arbeitsplätze, Ämter, Freizeitanlagen, etc.), Leitsysteme für den Fuß- und Radverkehr, Verkehrsberuhigung im Ortsgebiet (z.B. Tempo 30, Fußgängerzone, Begegnungszone) und Parkraumbewirtschaftung (Einführung bzw. Ausweitung, Erhöhung der Gebühren).

Attraktiven und sicheren Fußwegen zur Erreichung von Haltestellen und Bahnhöfen kommt dabei eine wichtige Rolle zu, da 12 Prozent der Pendelzeit zu Fuß

zurückgelegt wird. Auch der Radverkehr spielt als Zubringer zum ÖV eine wichtige Rolle. Im Rahmen der Modernisierung des Bahnhofs Baden wurde beispielsweise der Fokus auf den Radverkehr gelegt.

Am Bahnhof wurde eine Park & Ride-Anlage mit 144 PKW- und 492 überdachten Fahrradstellplätzen errichtet, 2010 wurde die erste Radgarage Österreichs sowie eine Radservicestation eröffnet.

Gleichzeitig mit dem Umbau fand die Neugestaltung des Bahnhofsvorplatzes durch die Stadtgemeinde Baden statt, es wurde eine attraktive Bahnhofsumgebung geschaffen mit einer Vielzahl an multimodalen Angeboten.

#### STADTRÄUMLICHE INTEGRATION DES ÖFFENTLICHEN VERKEHRS

Der öffentliche Verkehr muss als solcher erkennbar und mittels Leitsystem leicht auffindbar sein. Durch attraktive Gestaltung der Warteumgebung im einheitlichen und multifunktionalen Design (zum Beispiel Wartehäuschen in Laxenburg), entsprechender Straßenraumgestaltung (zum Beispiel eigene Busspuren, Bevorzugung an Haltestellen, barrierefreie Zugänglichkeit) sowie eine Priorisierung an Ampeln kann der öffentliche Verkehr in Gemeinden oder Städten gestärkt werden.

## ERGÄNZUNG DES ÖFFENTLICHEN VERKEHRS DURCH FLEXIBLE, BEDARFSGERECHTE ÖV-ANGEBOTE

Um den Anteil der Personen, die den öffentlichen Verkehr für ihre Arbeitswege nutzen, zu erhöhen, gilt es, ein attraktives ÖV-Angebot in der Gemeinde zu schaffen (z.B. Stadtbus, Gemeindebus), das wichtige Ziele in und außerhalb der Ortschaft mit auf Arbeitszeiten abgestimmten Takten bedient. Für Randzeiten, Wochenenden und zur Erreichung abgelegener Ortsteile empfiehlt sich das Schaffen von flexiblen, bedarfsgerechten ÖV-Angeboten, zum Beispiel in Form eines Anruf-Sammel-Taxis (ASTAX).

Ein Beispiel für ein nachfrageorientiertes Mikro-ÖV-System ist „ISTmobil“ (<https://istmobil.at/>), das mit der Möglichkeit, lokale Verkehrsunternehmen einzubinden, als Zu- und Abbringer zum höher-rangigen öffentlichen Verkehrsnetz dient und damit die erste / letzte Meile erleichtert. Die Einführung des „ISTmobil“ geht Hand in Hand mit der Einführung eines Mobilitätskonzeptes in der jeweiligen Region. Auftraggeber sind die Region und die Gemeinden, die eine monatliche Gebühr für die Bereitstellung des Services (Callcenter, Investitionen in die Infrastruktur wie z.B. Haltepunkte, Technik usw.) bezahlen. Auch Betriebe werden eingebunden. Alle als „Haltepunkte“ im System befindlichen Betriebe bezahlen eine monatliche Gebühr, damit sie von „ISTmobil“ angefahren werden. Verkehrs-

unternehmen bezahlen für die Bereitstellung und den Support des bereitgestellten technischen Equipments einen Unkostenbeitrag.

## BEREITSTELLEN VON SHARING ANGEBOTEN

Das Bereitstellen von Sharing-Angeboten (z.B. Radverleih, Carsharing) oder das Forcieren von Fahrgemeinschaften erweitert das multimodale Mobilitätsangebot in der Gemeinde und bietet Alternativen zum eigenen PKW. Dazu gehört auch die Förderung von Elektromobilität durch den Verleih von Fahrzeugen (E-Bikes, E-Auto) und die Bereitstellung der dazugehörigen Ladeinfrastruktur.

## INFORMATIONEN & INCENTIVES

Auch innovative Ideen wie das Bereitstellen von Schnuppertickets für BürgerInnen, mit denen gratis bzw. gegen eine geringe Gebühr der öffentliche Verkehr in der Region ausprobiert werden kann oder „Willkommensmappen“ für NeubürgerInnen mit allen wichtigen Informationen zur umweltfreundlichen Mobilität forcieren die Nutzung des öffentlichen Verkehrs in Gemeinden.

Der öffentliche Verkehr wird durch das Einrichten einer Mobilitätszentrale, also einer regionalen Service- und Informationsstelle, die über umweltfreundliche Mobilität in der Gemeinde informiert, nachhaltig gestärkt.

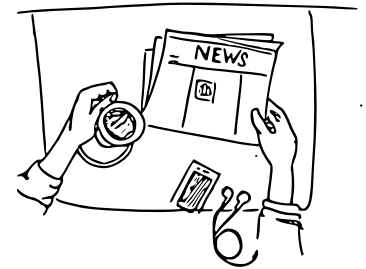
# 4.0 SERVICES, ANGEBOTE & INCENTIVES

## Komfort und Entspannung

---

### SERVICE-/ AKTIVITÄTS-/ ENTSPANNUNGSANGEBOTE

---



Der wichtigste Grund für die Nutzung des öffentlichen Verkehrs am Weg von / zur Arbeit ist in allen Altersgruppen (insbesondere bei ZugnutzlerInnen), dass dies als entspannender / weniger stressvoll erlebt wird (knapp 40 Prozent der ÖV-PendlerInnen). In engem Zusammenhang damit kann das Argument gesehen werden, dass Fahrtzeiten im ÖV sinnvoll genutzt werden können.

Über die Ausstattung und den Komfort der öffentlichen Verkehrsmittel hinaus gibt es jedoch auch Qualitäten, die nicht in Verbindung mit dem Fahrzeug zu sehen sind, sondern die über Marketing oder betriebliches Mobilitätsmanagement den ÖV attraktiver machen.

Einerseits sind es Dienstleistungs-Angebote wie Unterstützungen von ZugbegleiterInnen, die beim Ein- und Ausstieg helfen, Gepäckstücke verstauen, Snacks und Getränke servieren und letztlich für ein sicheres Gefühl im Fahrzeug beitragen sowie Schäden durch Vandalismusakte weitgehend verhindern.

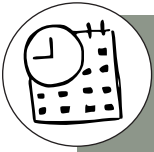
Andererseits können die Fahrgäste durch den Kauf von „Accessoires“ wie gute Kopfhörer, die im Automaten am Bahnsteig oder im Zug angeboten werden, die Nutzbarkeit des Unterhaltungsangebots erhöhen und dazu beitragen, dass die anderen Fahrgäste nicht gestört werden.

Die ÖV-Betreiber könnten sich ein Beispiel an den Angeboten am Flughafen nehmen, wo Reise-Zubehör, Hygiene-Artikel, Nackenhörnchen, Aufladekabel, Handy-Zubehör, Schlösser zur Koffersicherung und anderes mehr angeboten werden. „Von den Airlines kann man sich viel abschauen, die sind schon im Wettbewerb“, meint eine Expertin. Auf den Flughäfen gibt es Ladekabel und Steckdosen gratis, die Fluggäste können ohne Konsumzwang ihre digitalen Geräte benutzen. Vor allem die Zielgruppe der jüngeren PendlerInnen (bis 29 Jahre) gibt verstärkt an, (noch) über keinen eigenen PKW zu verfügen und deshalb den öffentlichen Verkehr zu nutzen. In Hinblick auf Kundenbindung gilt es, diese Zielgruppe mit attraktiven Services

und Incentives von den Vorteilen des Pendelns im öffentlichen Verkehr zu überzeugen und im System zu halten. Es fällt jedoch auf, dass ÖV-Betreiber gegenwärtig wenig Anreize setzen, um VielfahrerInnen zu belohnen. Hier könnten „goodies“ wie ein Upgrade in die 1. Klasse, Gratiskaffee im Zugsautomat und anderes mehr zur Kundenbindung beitragen.

Auch die verstärkte Auseinandersetzung mit betrieblichen Mobilitätsmanagementansätzen könnte eine relevante Strategie zur Attraktivierung der ÖV-Nutzung sein. Bei jenen Befragten, welche die Pendelzeit (auch) für berufliche Tätigkeiten nutzen (immerhin knapp 40 Prozent), wird diese Zeit bislang mehrheitlich nicht als Arbeitszeit anerkannt (rund 70 Prozent). Gleichzeitig können sich PendlerInnen längere Fahrtzeiten vor allem dann vorstellen, wenn berufliche Aktivitäten während der Fahrt von ArbeitgeberInnenseite auch abgegolten würden.

Im Rahmen des betrieblichen Mobilitätsmanagements spielt auch das Thema Parkraummanagement eine wichtige Rolle. Fehlende Parkplätze am Arbeitsort sind für jeden vierten ÖV-Pendelnden ein Grund für die Nutzung des öffentlichen Verkehrs. Maßnahmen der Parkraumbewirtschaftung (in Kombination mit der Förderung des öffentlichen Verkehrs) im Rahmen eines betrieblichen und kommunalen Mobilitätsmanagements können daher dazu beitragen, den ÖV im Pendelverkehr zu stärken.



## Reservierung

**Sitzplatz-Reservierungsbereiche:** individuell reservierbare Einzelsitzplätze für häufige PendlerInnen, Kommunikationsabteile für regelmäßig miteinander reisende Gruppen etc.



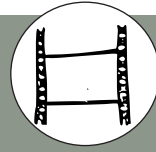
## On-board Services

Optimiertes Angebot für „**mobiles Frühstück im ÖV**“ (z. B. „Frühstückssackerl und Coffee to go“), **Snack- / Getränkeautomaten**, Halterungen und Abstellflächen für Getränke und Snacks, z. B. Becherhalter beim Sitz, Bartische etc.



## Aktivität

**Aktivitätsangebote für die „typische Pendeldauer“** oder kurze Einheiten von 10 / 20 / 40 Minuten: Aktivitätsangebote (z. B. Dehnungsübungen im Sitzen, Stehen etc.), Lernangebote (z. B. Sprach-Lern-Apps für PendlerInnen) etc.



## Unterhaltung

Ausgedehntes **Unterhaltungs- und Medienangebot:** Zeitschriften, Magazine, Infotainment (z. B. tagesaktuelle Informationen oder Nachrichten auf den Infomonitoren, zwischen den Stationen übertragen), Hör-/ Filmangebote (z. B. Erzählungen, Kooperation mit ORF TVthek, Streamingdiensten etc., Angebote downloadbar / nutzbar über On-board-Portale)



## Kommunale & betriebliche Mobilitätskonzepte

- **Individualisierte (standort-)flexible Zusatzangebote:** z. B. individuelle Abhol- und Zubringerdienste zwischen Haltestelle, Arbeitsplatz und Wohnen im Rahmen kommunaler oder betrieblicher Mobilitätskonzepte
- **Kosten oder Zeitausgleich** für eine „aktive“ Pendelzeit (z.B. zu Fuß zur Arbeit gehen, E-Mails während der Fahrzeit bearbeiten)
- **Parkraumbewirtschaftung** im Rahmen kommunaler oder betrieblicher Mobilitätskonzepte





## Individuelle Zusatzangebote

- **Individuelle Beratung und Erstellung von Reisezeitnutzungsplänen:** Empfehlungen, Vorschläge etc. für (zeitgewinnende) Aktivitäten, Erstellung individueller Reisezeitnutzungspläne: z. B. individuelles Entspannungs- / Dehnungsübungsprogramm, abgestimmte Nutzung von Aktivitätsangeboten und individualisierten Zusatzservices (z. B. Sprache lernen, berufliche Zusatzqualifikation erwerben etc.)
- **Nützliche Fan-Artikel & praktische PendlerInnen-Gadgets:** Multifunktionale Fan-Artikel des Verkehrsanbieters, Accessoires & Kundenbindungsprogramme, praktische PendlerInnen-Gadgets: z. B. Polster, Nackenhörnchen, Kopfhörer, Stifte / Textmarker, Lesebrille, Schlafmaske, Coffee2go-Becher, Vorhängeschloss zur Gepäcksicherung als Prämie für Vielfahrer oder JahreskartenbesitzerInnen, Gutscheinefte (vgl. Flugverkehr: Accessoires & miles and more, Berlin: ÖPNV-Schuh als Jahreskarte)



## Entspannung

Besondere **Entspannungsangebote** in Ruheabteilen mit besonderem Sitzkomfort, gedämpftem Licht, entspannend wirkendem Raumduft und geräuschisoliert, Vorschläge für Meditationsübungen, Kopfmassagegerät etc.



## Vernetzung

Angebote für **Kommunikation** und **Vernetzung** mit anderen Reisenden (z. B. App, Anregungen zum Mehrspieler-Modus „Schach Multiplayer“)



## Service durch Zugbegleiter

Serviceaspekt und Sicherheitsgefühl durch **ZugbegleiterInnen in Zügen** ausbauen: Hilfe beim Einstieg, Fahrkartenverkauf ohne Aufpreis, Unterstützungsangebote etc.

# SERVICES, ANGEBOTE & INCENTIVES

## Komfort und Entspannung

### 4.1 BETRIEBLICHES MOBILITÄTSMANAGEMENT

Der Großteil jener Personen, die beim Weg zur Arbeit den ÖV oder MIV nutzen, hätte auch die jeweils andere Möglichkeit zur Verfügung. Gründe für und gegen das jeweilige Verkehrsmittel bewegen sich zentral um Fragen der Flexibilität, Zeit- und Kostenfaktoren. Der ÖV-Bereich kann mit Entspannung und der Möglichkeit, die Pendelzeit sinnvoll zu nutzen, punkten. Unternehmen können die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel mit einer Reihe von Maßnahmen und Angeboten unterstützen und profitieren von entspannten MitarbeiterInnen.

Die folgenden Beispiele einiger erfolgreicher Unternehmen wurden vom Verkehrsclub Österreich (VCO) publiziert und in dieses Booklet aufgenommen (Quelle: VCO magazin 02-2018: Mobilitätswende: Zentrale Rolle von Unternehmen).

#### BEISPIELE FÜR BETRIEBLICHES MOBILITÄTSMANAGEMENT <sup>3</sup>

##### **Der Unternehmensstandort ist gut angeschlossen an den öffentlichen Verkehr.**

Die Firma Berger Logistik GmbH verlegte im März 2016 ihren Standort von Radfeld an ein ca. 15 km entferntes Grundstück direkt am Bahnhof Wörgl. „Mehr als 80 Prozent der Beschäftigten nutzen mittlerweile die Öffentlichen Verkehrsmittel und profitieren in ökonomischer, gesundheitlicher und ökologischer Hinsicht von unserem Mobilitätskonzept.“

##### **Das Unternehmen stellt Verkehrsmittel für den Transport der Beschäftigten zur Verfügung.**

Die Umdasch Group mit Hauptsitz in Amstetten, NÖ, setzt seit dem Jahr 1970 Schichtbusse ein. „Aktuell sind 62 Werksbusse inklusive vier E-Autos im Einsatz. Darüber hinaus haben wir auch Shuttle-Busse, die unsere Beschäftigten zu definierten Zeiten gratis vom und zum Bahnhof bringen.“ 400 von insgesamt 2.000 Beschäftigten nützen die Werksbusse. Eine wichtige Zielgruppe sind die Lehrlinge, die vielfach noch keinen Führerschein haben. Das Angebot ist auf das ländliche Einzugsgebiet und den Beginn der Frühschicht um vier Uhr morgens abgestimmt. Um diese Zeit fährt kein öffentlicher Bus.

##### **Das Unternehmen fördert und unterstützt durch diverse Angebote die Nutzung von Fahrrädern.**

Der Mobilitätsmanager der gemeinnützigen Salzburger Landeskliniken SALK, Christoph Langgartner, setzt auf Fahrradförderung, die auch der Gesundheit der Beschäftigten zuträglich ist. Die SALK beschäftigt in drei Spitälern mehr als 5.400 Personen. Im Landeskrankenhaus in der Stadt Salzburg wurden schon 2011 Radboxen mit E-Bikes gemietet und Aktionen wie „Wer radelt, gewinnt“ aktiv unterstützt. An Fahrrad-Self-Service-Boxen können die Beschäftigten selbstständig kleinere Reparaturen durchführen und etwa den

Reifendruck des Fahrrads prüfen. Außerdem gibt es pro Jahr mehrere kostenlose „Fahrrad-Service-Tage“ und das Angebot einer kostenlosen Fahrradversicherung gegen Diebstahl.

Das Steirische Industrieunternehmen Anton Paar Gruppe gibt finanzielle Anreize: „Wer bei uns für den Weg zur Arbeit den Öffentlichen Verkehr benützt, zu Fuß geht, radelt oder eine Fahrgemeinschaft nutzt, bekommt einen Öko-Bonus gutgeschrieben. Diese Rückvergütung, die 1,70 Euro pro Radfahrttag ausmacht, wird bei der Gehaltsabrechnung berücksichtigt. Im Gegensatz dazu kostet das Parken im Parkhaus einen Euro pro Tag. Ein Drittel unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwendet bereits ökologisch nachhaltige Verkehrsmittel.“<sup>4</sup>

### **Das Unternehmen fördert diverse Mobilitätsangebote: Mitfahr-App, hochwertige Fahrradabstellplätze, neue Bushaltestellen, Sammelkäufe von E-Bikes.**

Die Unterstützung von Fahrgemeinschaften durch das Unternehmen mittels einer Mitfahr-App wird von den Beschäftigten positiv gesehen. Mittels Mitfahr-App wird die Suche nach Gleichgesinnten in größeren Betrieben erleichtert und die Personen können sich über ihre Abteilung hinaus abstimmen.

Breit ist das Mobilitätsangebot der Infineon Technologies Austria AG für die mehr als 3.000 Beschäftigten am Hauptstandort Villach. Vor allem die bis zum Jahr 2020 geplante Erhöhung der Zahl der Beschäftigten – bei gleichbleibendem, begrenztem

Parkraum – machte laut Finanzvorstand Oliver Heinrich ein „kluges und gelebtes Mobilitätsmanagement“ notwendig. Unter dem Motto „Green Way“ hat ein abteilungsübergreifendes Team seither neue Bushaltestellen und eine attraktive Busverbindung zur Stadt ermöglicht. Eine kostenlose Mitfahr-App und eigene Parkplätze fördern Fahrgemeinschaften. Hochwertige Fahrradabstellplätze sorgen dafür, dass bei gutem Wetter etwa 600 Personen mit dem Rad zur Arbeit kommen. Es werden auch Sammelkäufe von E-Bikes organisiert und Ladestationen für E-Autos ausgebaut.<sup>5</sup>

### **Unternehmen vereinbaren mit Beschäftigten bestimmte „home-office“-Tage**

Einige befragte Personen mit längeren Wegzeiten vom Wohnort zum Unternehmen sind mit der Möglichkeit, einen Tag pro Woche von zuhause aus zu arbeiten, sehr zufrieden.

### **Unternehmen bieten flexible Arbeitszeiten abgestimmt auf die Fahrpläne des ÖV**

Beschäftigte sind mit der Möglichkeit, außerhalb der Stoßzeiten zu ihrem Arbeitsplatz zu fahren, sehr zufrieden. Viele Erwerbstätige können diese Möglichkeit im Rahmen der Gleitzeit bereits nützen. Die Vorteile eines Sitzplatzes, kein Gedränge und weniger Lärm im ÖV wird von den pendelnden Personen sehr geschätzt.

<sup>3</sup> (vgl. <https://www.vcoe.at/news/details/der-weg-zum-arbeitsplatz-als-unternehmensaufgabe>)

<sup>4</sup> (vgl. <https://www.vcoe.at/news/details/aus-der-praxis-friedrich-santner>)

<sup>5</sup> (vgl. <https://www.vcoe.at/news/details/mobilitaets-wende-unternehmen-auf-der-ueberholspur>)



# LITERATUR

---

Bundesministerium f. Verkehr, Innovation und Technologie (2016): Österreich unterwegs 2013 / 2014. Ergebnisbericht zur österreichweiten Mobilitätsbefragung „Österreich unterwegs 2013 / 2014“. Wien.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2016): Qualitätsstandards für den öffentlichen Verkehr 2020 in Österreich aus Sicht der KonsumentInnen, Ergebnispapier des Arbeitskreises Bahn / Bus-Zukunft 2015 im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien.

Hader, Thomas (2016): „AK PendlerInnenbefragung 2016“. AK Niederösterreich, Burgenland, Wien.  
[https://media.arbeiterkammer.at/PDF/Ergebnis\\_Pendlerbefragung\\_2016.pdf](https://media.arbeiterkammer.at/PDF/Ergebnis_Pendlerbefragung_2016.pdf).

Sammer, G. (2012): S-Bahn als Rückgrat der Mobilität in europäischen Ballungsräumen. Fachtagung der Österreichischen Verkehrswissenschaftlichen Gesellschaft, „50 Jahre S-Bahn in Wien“, 21. Juni 2012. Wien.

Statistik Austria, Abgestimmte Erwerbsstatistik 2015. Wien  
[[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/volkszaehlungen\\_registerzaehlungen\\_abgestimmte\\_erwerbsstatistik/pendlerinnen\\_und\\_pendler/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/volkszaehlungen_registerzaehlungen_abgestimmte_erwerbsstatistik/pendlerinnen_und_pendler/index.html)]

VCÖ Verkehrsclub Österreich (2013): Zukunft der Mobilität in der Region. 3. VCÖ Schriftenreihe „Mobilität mit Zukunft“. Wien.

VCÖ Verkehrsclub Österreich (2015): Gesellschaftliche Entwicklungen verändern die Mobilität. 4. VCÖ Schriftenreihe „Mobilität mit Zukunft“. Wien.

VCÖ Verkehrsclub Österreich (2016): Verkehrssystem sanieren für die Zukunft. 4. VCÖ Schriftenreihe „Mobilität mit Zukunft“. Wien.

VCÖ Verkehrsclub Österreich (2018): Öffentlicher Verkehr für Mobilitätswende zentral. 1. VCÖ magazin „Mobilität mit Zukunft“. Wien.

VCÖ Verkehrsclub Österreich (2018): Mobilitätswende: Zentrale Rolle von Unternehmen. 2. VCÖ magazin „Mobilität mit Zukunft“. Wien.





# IMPRESSUM

## MEDIENINHABER UND HERAUSGEBER:

URBANITY – Architektur, Kunst, Kultur  
und Sprache, 1140 Wien, [www.urbanity.at](http://www.urbanity.at)  
ZVR-Zahl: 884815929

## INHALTLICHE UND REDAKTIONELLE GESTALTUNG:

DI<sup>in</sup> Dr. Edeltraud Haselsteiner  
(URBANITY, Projektleitung)

DI Dr. Harald Frey, Mag.<sup>a</sup> Manuela Winder  
(TU Wien, Institut f. Verkehrswissenschaften)

Mag.<sup>a</sup> Petra Wetzels, Mag.<sup>a</sup> Nadja Bergmann  
(L&R Sozialforschung)

Mag.<sup>a</sup> Margarete Havel  
(HAVEL & HAVEL Beratungs GesmbH)

## LAYOUT

Katja Schwaigerlehner, BSc

## DRUCK

print 24

Wien, 2018