



Partizipation & nachhaltige Entwicklung in Europa

Öffi-Denkwerkstatt

Stand: Oktober/2024

Ort

Wien

Dauer

Seit 2022, fortlaufend

Kurze Projektbeschreibung

Die Öffi-Denkwerkstatt ermöglicht es allen interessierten Kund:innen der Wiener Linien ihre Öffis selbst mitzugestalten. Von Online-Kurzbefragung bis mehrstufige Workshops - Partizipation ist in unterschiedlichen Formaten und zum gesamten Themenspektrum der Wiener Linien möglich. Ziel ist es neue Produkte kooperativ zu entwickeln und bestehende Services gemeinsam zu verbessern.

Anlass und Hintergrund

2004 haben die Wiener Linien mit dem Fahrgastbeirat (FGB) eine Möglichkeit geschaffen, um Kundenfeedback, abseits des Kundendialogs, noch umfangreicher bei geplanten Maßnahmen einfließen lassen zu können - und das aus einer diversen Kund:innengruppe. In den vergangenen Jahren haben sich das Umfeld und die Rahmenbedingungen für die Einbindung von Kund:innen stark verändert.

Um den neuen Anforderungen gerecht zu werden, haben die Wiener Linien 2022 den Fahrgastbeirat durch ein modernes und umfangreiches Kund:inneneinbindungsprogramm - der „Öffi-Denkwerkstatt“ - abgelöst. Bereits bei der Namensfindung wurden Kund:innen in Form einer Umfrage einbezogen und seit dem offiziellen Start der Öffi-Denkwerkstatt am 01.08.2022 konnten bereits über 200 Öffi-Fans ihre Ideen einbringen.

Ziel(e)

Ziele der Öffi-Denkwerkstatt:

- Partizipation für alle Wiener Linien Interessierten ermöglichen
- Unterschiedliche Formate anbieten: Von Online-Kurzbefragung bis mehrstufige Workshops - so wird möglichst vielen Menschen der Zugang zur Partizipation ermöglicht
- Unterschiedliche Stufen der Beteiligung anbieten: Von Information bis Mitentscheiden - es soll das gesamte Spektrum der Partizipation genutzt werden

Die Ziele zeigen bereits auf, dass die Öffi-Denkwerkstatt eine breite Zielgruppe abdecken will. Denn auch die Kund:innen der Wiener Linien sind divers. Ob jung oder alt, arm oder reich, mit Behinderungen, mit Familie, als Tourist:in, mit viel Zeit zur Partizipation oder mit kleinem Zeitbudget - ganz Wien nutzt die Öffis und kann somit einen Beitrag leisten, um sie noch besser zu machen. Das spiegelt sich auch in den angebotenen Formaten wider.

Prozessdesign und Ablauf

Um bei der Öffi-Denkwerkstatt dabei zu sein, braucht es zuerst eine Registrierung unter:

<https://www.wienerlinien.at/oefi-denkwkstatt>

Hier werden im ersten Schritt demografische Daten, Informationen zur Nutzung der Wiener Linien Angebote und spezielle Interessen abgefragt - und können von den Teilnehmer:innen auch jederzeit abgeändert werden. Gibt es neue Workshops oder Veranstaltungen, können registrierte Teilnehmer:innen diese in ihrem persönlichen Profil einsehen und sich online dafür anmelden. Ist für jemanden eine Online-Anmeldung nicht möglich, kann mit einer gültigen E-Mailadresse auch eine telefonische Registrierung und Anmeldung durchgeführt werden.

Um Workshops zielgerichtet anbieten zu können, wird für jede Veranstaltung festgelegt, für wen diese interessant sind. Bei allgemeinen Themen wird der Workshop für den gesamten Teilnehmer:innenpool freigegeben, bei speziellen Themen können anhand des ausgefüllten Fragebogens Kriterien festgelegt werden. Findet z.B. ein Workshop zum Thema barrierefreier Busverkehr im 23. Bezirk statt, kann der Workshop vorrangig für Kund:innen aus dem 23. Bezirk und für Kund:innen die auf barrierefreie Angebote angewiesen sind, freigegeben werden. Die Workshops und Veranstaltungen selbst werden je nach Thema passend methodisch aufbereitet. Grundsätzlich gibt es vier verschiedene Hauptformate:

- Infoveranstaltungen werden dazu genutzt, um über aktuelle Themen zu informieren, aufzuzeigen welche Maßnahmen durch Partizipation umgesetzt wurden und Bewusstseinsbildung zu betreiben oder für Herausforderungen der Wiener Linien zu sensibilisieren.
- Beim Open Lab können Kund:innen eigene Ideen einbringen - entweder zu einem bestimmten Überthema oder in einem offenen Austausch zu allen Bereichen der Wiener Linien.
- Themenformate sind meist Workshops zu ganz konkreten Problemstellungen. Hier können Teilnehmer:innen neue Produkte vorab testen, Feedback zu bestehenden Services geben und, dort wo möglich, tatsächlich mitentscheiden.
- Zudem gibt es noch Spezialformate. Dazu zählen etwa Workshops für spezielle Zielgruppen wie Kinder und Jugendliche oder Familien, Exkursionen und Möglichkeiten Wiener Linien Expert:innen und/oder die Geschäftsführung kennen zu lernen und Fragen zu stellen.

Alle Formate sind 100% barrierefrei gestaltet. Das heißt, es wird bei den Veranstaltungsorten auf bauliche Barrierefreiheit geachtet. Außerdem organisieren die Wiener Linien für Teilnehmer:innen z.B. auch gerne Gebärdendolmetscher:innen oder eine Assistenz für die Dauer der Veranstaltung, um eine Teilnahme zu ermöglichen. Die Kosten dafür werden, wie für die Gesamte Öffi-Denkwerkstatt, von den Wiener Linien getragen.

Die Kommunikation zur Öffi-Denkwerkstatt erfolgt über alle Kanäle der Wiener Linien (z.B. Website, Newsletter, Social Media, Fahrzeuge, Stationen,...).

Wie bereits angesprochen umfasst die Zielgruppe der Wiener Linien ein sehr diverses Publikum im Großraum Wien und oft auch darüber hinaus. Um Kund:innen zu aktivieren bei der Öffi-Denkwerkstatt teilzunehmen, wurden diverse Werbemaßnahmen gesetzt. Dazu gehört etwa der Wiener Linien Newsletter mit über 300.000 Abonnent:innen, Pressemeldungen, Social Media und die Wiener Linien Website. Seit Februar 2023 wird zudem in den Fahrzeugen und Stationen der Wiener Linien für die Teilnahme geworben.

Ergebnisse des Beteiligungsprozesses

Von 1. August 2022 bis 1. September 2024 haben sich 1178 Personen für die Teilnahme registriert. Das Verhältnis Frauen/Männer/Divers beträgt 40,30%/59,10%/0,60%. 81% der Teilnehmer:innen sind Jahreskartenbesitzer:innen. Die Altersstruktur liegt bei:

- < 18 Jahre = 2%
- 18-29 Jahre = 17%
- 30-49 Jahre = 36%
- 50-64 Jahre = 30%
- 65-79 Jahre = 14%
- > 80 Jahre = 1%

Im Jahr 2022 konnten bei sechs Veranstaltungen bereits 217 Personen persönlich teilnehmen. Außerdem hatten wir seit dem neun Online-Umfragen mit einer Beteiligung von 25%-35%. Die Themen waren unter anderem WienMobil Auto, Fahrgastinformation, Haltestelle für Alle und On-Demand-Mobilität. Für 2024 ist noch eine persönliche Partizipationsmöglichkeiten geplant zum Themenformat: Autonomes Fahren.

Die Ergebnisse der einzelnen Workshops werden an die Teilnehmer:innen per E-Mail versendet und können auch auf der Website eingesehen werden (<https://www.wienerlinien.at/oeffi>-

denkwerkstatt/nachlese). Aktuell wird dieser Bereich auf der Website überarbeitet sodass temporär ggf. nicht alle Inhalte einsehbar sind.

Beispielhaft wird im Folgenden ein Ergebnis der Öffi-Denkwerkstatt besonders hervorgehoben: **die Baustelleninformation an Haltestellen.**

In unserem Workshop: Open Lab "Fahrgastinformation bei Störungen" im Jahr 2022 gab es eine Station für die Baustelleninformation an Haltestellen. Teilnehmer:innen konnten mit einer Eye-Tracking-Brille die bereits bestehende Baustelleninformation testen. Unsere Expert:innen achteten auf folgende Dinge: Wo sehen unsere Kund:innen zuerst hin? Welche Informationen übersehen sie? Welche Informationen wurden missverstanden?

Nachdem die Ergebnisse ausgewertet wurden, wurde die Baustelleninformationen überarbeitet und erhielten ein neues Design. Seit Oktober 2023 ist diese neue Baustelleninformation an allen Haltestellen zu sehen, die von einer Baustelle betroffen sind. So sind Öffi-Nutzer:innen bestens über Streckensperren oder Umleitungen informiert und all jene, die an dem Workshop teilgenommen haben, sehen, dass ihr Feedback zu einer Veränderung und Verbesserung geführt hat.

Warum es sinnvoll war, mit Beteiligung zu arbeiten

Durch die Beteiligungsformate konnten wir in laufenden Projekten das Feedback und die Bedürfnisse unserer Kund:innen berücksichtigen.

Erfahrungen zum Weitergeben / Lessons learned

Dran bleiben: Manchmal gibt es Workshops, die doch nicht so ansprechend für Kund:innen sind und darum weniger Menschen teilnehmen. Aber auch eine kleine Gruppe an Kund:innen kann viel wertvolles Feedback mitbringen.

Unsere Kund:innen wollen, dass wir gemeinsam mit ihnen noch besser werden, darum keine Angst: bindet sie ein!

Angewandte Methoden

x	Methode	Methode	x
	Agenda Konferenz	Kooperativer Diskurs	
	Aktivierende Befragung	Laddering	
	Anwaltsplanung	Mediation	
	Appreciative Inquiry	Neo-Sokratischer Dialog	
	Bürger_innenbudget	Online Konsultation	
	Bürger:innenrat (Wisdom Council)	Open Space Konferenz	
	Bürger:innenrat (Citizens Assembly)	Planning for Real	
	Bürger:innenversammlung	Planspiel	
	Collective Story Harvest	Planungszelle	
	Community Organizing	Pro Action Café	
	Community of Practice	Projektschmiede (Design for Wiser Action)	
	Delphi-Befragung	Runder Tisch	
x	Design Thinking	Soziokratie	
x	Dialog	Strategische Umweltprüfung am runden Tisch	
	Dragon Dreaming	Systemisches Konsensieren	
	Dyade	THANCS	
	Dynamic Facilitation	Workshop	x
	Ephesos-Modell	World Café	
	Fish Bowl	Zukunftskonferenz	

x	Fokusgruppe	Zukunftswerkstatt	x
	Gewaltfreie Kommunikation		
	Holacracy		
	Konsensus-Konferenz	Andere:.....	

Anwendungsfeld(er)

x	Thematischer Bereich	Thematischer Bereich	x
	Klimaschutz	Wasserwirtschaft	
	Energie und Energiewende	Naturgefahren	
	Bauen	Sozialraum-Analyse	
x	Mobilität	Soziale Bewegungen	
	Lokale Agenda 21	Kinder- und Jugendpartizipation	
	Kooperative Wohn- und Lebensformen	Technologiefolgenabschätzung	
	Raum-Planung	Nuklearkoordination	
	Kreislaufwirtschaft	Anderer:	

Auftraggeber:in

Wiener Linien GmbH & Co KG

Prozessbegleitung und -beratung

-

Kosten und Finanzierung

Wiener Linien GmbH & Co KG

Publikationen und Links zu diesem Verfahren

<https://www.wienerlinien.at/oeffi-denkwerkstatt>

Angaben zur Person, die dieses Fallbeispiel zur Verfügung stellt

Vorname: Melanie	Familienname: Stangl
Beruflicher Hintergrund: seit November 2019 im Kund:innendialog der Wiener Linien	
Institution: Wiener Linien GmbH & Co KG	
Straße: Erdbergstraße 202	
PLZ: 1030	Ort: Wien
	Land: Österreich
Telefon: +43 664 888 275 30	
e-mail: melanie.stangl@wienerlinien.at	
website: www.wienerlinien.at	
Rolle im beschriebenen Verfahren: Projektleiterin	