

Abschlussbericht zur Untersuchung der Nutzung der Info-Stelen des Wiener Fußgänger_innenleitsystems

November 2018

Auftraggeber_in:

Magistratsabteilung 19 - Architektur und
Stadtgestaltung

Dezernat Gestaltung Öffentlicher Raum

z.H. DIⁱⁿ Clarissa Knehs

Niederhofstraße 23, 5. Stock, Tür 525

A-1121 Wien



Auftragnehmer_innen:

ARGE Gruber/Jauschneg:



Büro DIⁱⁿ Martina Jauschneg

Ernst-Melchior-G. 11/1/G1

A-1020 Wien

Tel.: 0043 (0) 650/811 48 94

Email: office@jauschneg.at

Web: www.jauschneg.at



Büro Mag.^a Sonja Gruber

Sarasdorfer Straße 7

NÖ-2462 Wilfleinsdorf

Tel.: 0043 (0) 664/431 64 10

Email: office@sonjagruber.at

Web: www.sonjagruber.at

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	3
2. Zufußgehen in Wien	4
3. Methodische Herangehensweise und Erhebung	7
4. Ergebnisse zu den einzelnen Standorten der Info-Stelen	11
3.1 Info-Stele am Stephansplatz.....	11
3.2 Info-Stele am Südtiroler Platz.....	13
3.3 Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt	16
3.1 Nutzer_innenfrequenzen an den einzelnen Stelen.....	18
5. Zusammenschau der Erkenntnisse.....	22
4.1 Zur Gestaltung der Stelen.....	23
4.2 Der 8-Minuten-Radius	28
4.3 Nutzung des QR-Codes und des Public WLANS.....	28
6. Kurzzusammenfassung und Empfehlungen	31
6.1 Kurze Zusammenfassung.....	31
6.2 Empfehlungen	33
7. Literaturliste	37
8. Abbildungsverzeichnis.....	38

1. EINLEITUNG

Moderne urbane Fußgänger_innenleitsysteme sollen die Orientierung in einer Stadt verbessern, das Unterwegssein erleichtern und möglichst inklusiv nutzbar sein. Wien hat bereits in Teilbereichen ein innovatives Leitsystem umgesetzt, das nun nach ca. vier Jahren Laufzeit im **Auftrag der Magistratsabteilung 19 – Architektur und Stadtgestaltung** durch die ARGE Sonja Gruber/Martina Jauschneg evaluiert wurde. Die Erkenntnisse sollen als eine Grundlage für die Diskussion über die zukünftige Ausrichtung des Fußgänger_innenleitsystems dienen.

Da es bereits einige Erhebungen zu Rückmeldungen seitens der Nutzer_innen zu Design und Layout der Wiener Info-Stelen gibt (vgl. z. B. die Walking-Vienna-Befragungen, die erste Reaktionen auf die 2014 neu errichteten Info-Stelen am Siebensternplatz und in der Mariahilfer Straße durch die Gesellschaft für angewandtes Informationsdesign GmbH erhoben hat) und das Wiener Wegeleitsystem in seiner Gestaltung und Ausrichtung auch mit Blick auf Leitsysteme in anderen (Groß-)Städten beleuchtet wurde (vgl. die Vergleichsstudie von Moniteurs GmbH und PSY:PLAN im Auftrag der Grün Berlin Stiftung, 2016), wurde von der ARGE Gruber/Jauschneg verstärkt die tatsächliche Nutzung und der Mehrwert der Info-Stelen für unterschiedliche Nutzer_innengruppen in den Fokus genommen. Ziel der Untersuchung war es, die Nutzung des Informationssystems im Kontext des Stadtraums, in dem sich die verschiedenen Info-Stelen befinden, zu beleuchten und Empfehlungen für mögliche Vorgehensweisen hinsichtlich der Weiterentwicklung des Wegeleitsystems zu erarbeiten. Die **zentralen Fragestellungen** zur Nutzung der Info-Steles waren folgende:

- *Von welchen Nutzer_innengruppen werden die Info-Stelen wie genutzt? (Jüngere/ältere Menschen, Bewohner_innen/Tourist_innen etc.)*
- *Wie häufig werden die Info-Stelen genutzt? Welche werden häufiger, welche weniger häufig genutzt?*
- *Wie sieht die Frequenz der Stelen an den unterschiedlichen Standorten bzw. stadträumlichen Zusammenhängen aus? (Touristische Stadtviertel, weniger touristische Stadtviertel etc.)*
- *Welche Informationen sind für die Nutzer_innen von Interesse? Welche Informationen fehlen?*
- *Welche Nutzungsmuster – allgemein und im Orientierungsprozess – lassen sich erkennen?*
- *Wie oft wird auf das elektronische Angebot der Info-Stelen (QR-Code, Public WLAN) zugegriffen?*
- *Wie gefällt die Gestaltung der Stele?*

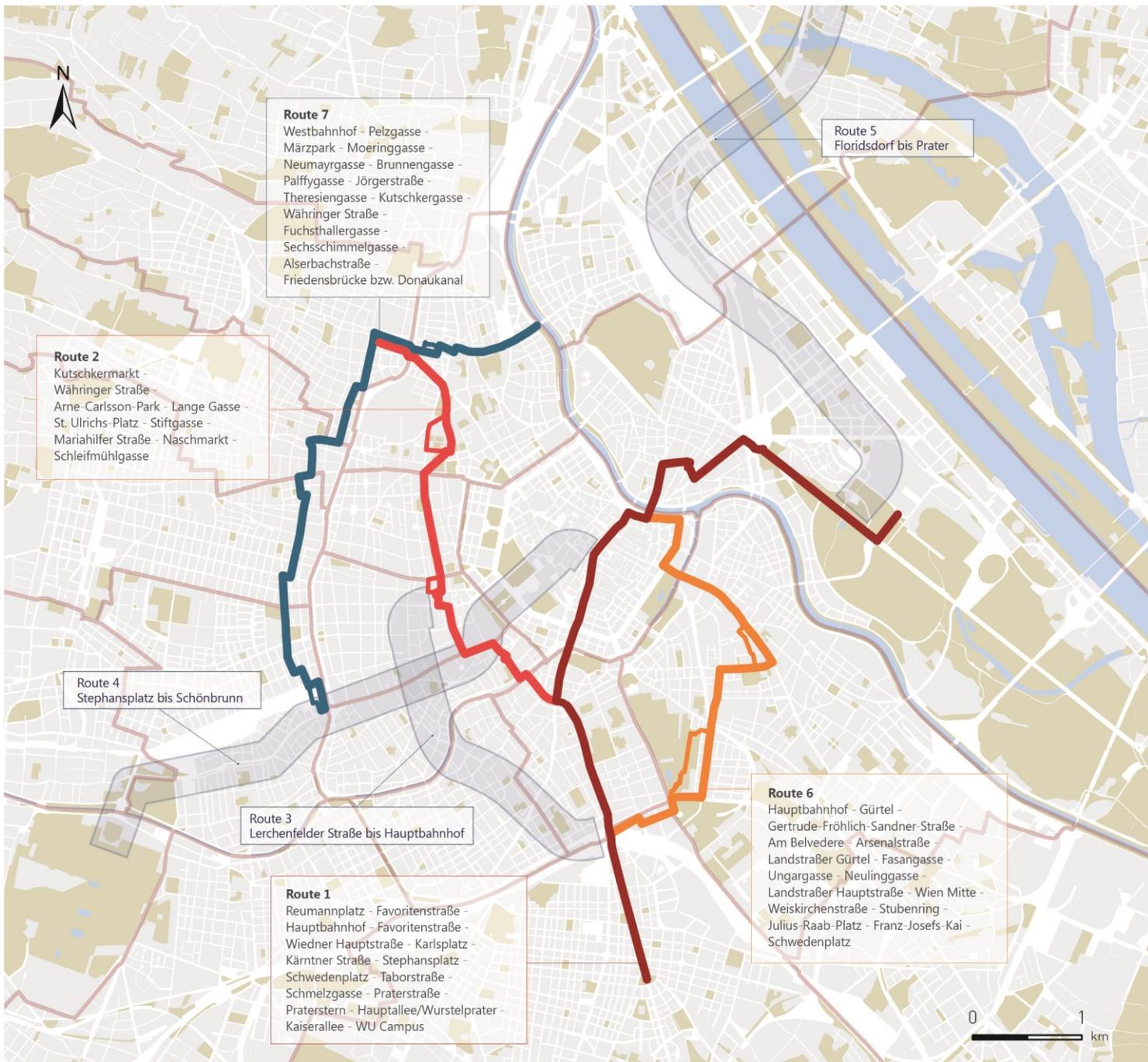
Die ARGE Gruber/Jauschneg – www.sonjagruber.at, www.jauschneg.at – brachte sowohl planerische als auch sozialwissenschaftliche Expertise in die Evaluierung mit ein.

2. ZUFUßGEHEN IN WIEN

Unabhängig davon, dass jeder Mensch immer auch ein_e Fußgänger_in ist, legt in Wien fast ein Drittel der Bewohner_innen (27 %) ihre Wege im Alltag hauptsächlich zu Fuß zurück (vgl. Modal Split Erhebung/Verkehrsmittelwahl 2015, Mobilitätsagentur, 2018). Ziel der Stadt Wien und der Mobilitätsagentur ist es, den hohen Fußverkehrsanteil am Modal Split zu halten bzw. zu erhöhen. Zufußgehen ist sozial-kommunikativ, gesund, kostengünstig, einfach und flexibel, schont die Umwelt und das Klima maximal, entlastet die öffentlichen Verkehrsmittel bzw. lässt sich gut mit diesen kombinieren und trägt zu einer angenehmen urbanen Atmosphäre bei. Informationssysteme zählen aktuell zum State-of-the-Art als Maßnahme zur Förderung des Zufußgehens in urbanen Räumen, da sie informieren, motivieren, das Image heben und Bewusstsein schaffen; Leitsysteme geben dem Zufußgehen einen hohen Stellenwert im öffentlichen Raum (vgl. Masterplan Gehen, 2015: 29).

Auch im internationalen Vergleich von Großstädten weisen sehr viele Städte Angebote dieser Art auf oder sind dabei, diese zu konzipieren (vgl. Berlin, London, Zürich, New York, Sydney). Anlass dafür sind oftmals die Entwicklung oder Verbesserung touristischer Leitsysteme. Neben dem Ausbau einer hochwertigen barrierefreien und aufenthaltsfördernden Fußwegeinfrastruktur – Straßen, Wege und Plätze mit viel Platz zum Gehen, Konzept der Flaniermeilen – wird in Wien auch in das Fußgänger_innenleitsystem investiert. Das Leitsystem fördert das Zufußgehen, da es fußläufige Entfernungen bewusst macht (Darstellung des 8-Minuten-Radius). Die Stele zeigt die nächstgelegenen Stationen und Linien des öffentlichen Verkehrs, wichtige Ziele und bekannte „Landmarks“ in der Umgebung und ermöglicht damit eine attraktive Wegewahl. Durch eine lokal spezifische Hintergrundgrafik je Standort und dem Verzeichnis von Passagen, Durchgängen und Stiegen wird in Wien sowohl Tourist_innen als auch Bewohner_innen Rechnung getragen.

Hand in Hand mit der Entwicklung der Stelen geht die Entwicklung der sogenannten **Flaniermeilen**: Das Ziel laut Fachkonzept Mobilität ist dabei, sieben Flaniermeilen bis 2025 zu realisieren (siehe Abb. 1 auf nächster Seite). Zur Förderung des Fußverkehrs sollen zusammenhängende, bezirksübergreifende Verbindungen, die die Qualität des Zufußgehens steigern, geschaffen werden. Flaniermeilen sind strategisch wichtige Wegstrecken in Wien. Sie führen vor allem entlang von Stationen des öffentlichen Verkehrs, Einkaufsmöglichkeiten, Parks, zentralen Plätzen, kulturellen Einrichtungen etc. Sie sind als ein Baustein zur Attraktivierung des öffentlichen Straßenraums anzusehen und sollen zur Förderung des Gehens als gleichwertige Mobilitätsform beitragen.



Zeichenerklärung:

-  Generelle Planung von Flaniermeilen
-  Alternative oder ergänzende Routenführungen
-  Korridore für weitere Flaniermeilen-Planungen

FLANIERMEILEN FÜR WIEN

Datum: 6. Dezember 2018

Bearbeitung:
 Mag^a Drⁱⁿ Astrid KLIMMER-PÖLLERITZER, MA 18
 Friedrich KLEEDORFER, MA 18

Quellenangabe: Stadt Wien
 MA 18 - Stadtentwicklung und Stadtplanung
 MA 41 - Stadtvermessung

Zitate nur mit Quellenangabe; keine Haftung für Vollständigkeit und Richtigkeit; kein Rechtsanspruch ableitbar.

MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung
 1010 Wien, Rathausstraße 14-16, 6. Stock

Telefon: +43 1 4000 8018
 Fax: +43 1 4000 7218

E-Mail: post@ma18.wien.gv.at
www.stadtentwicklung.wien.at
www.open.wien.at

Wien!
voraus
 Stadtentwicklung

StadT+Wien

Die generellen Planungen der Flaniermeilen Route 1, 2, 6 und 7 sind seitens der Stadt Wien (MA 18) abgeschlossen. Die einzelnen Routenführungen sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität im öffentlichen Straßenraum wurden in enger Abstimmung mit den betroffenen Bezirken und relevanten Dienststellen der Stadt Wien erarbeitet. Die Umsetzung erfolgt schrittweise, z.B. wurden bereits 2018 Teilabschnitte der Route 2 realisiert:

- 8. Bezirk, Lange Gasse (Abschnitt Hugo-Bettauer-Platz bis Josefstädter Straße) – Umgestaltung zur Begegnungszone,
- 18. Bezirk, Währinger Straße (Abschnitt Gertrudplatz bis Währinger Gürtel) – Umgestaltung und Aufwertung des Straßenraums.

Bei Umgestaltungen im Zuge der Flaniermeilen sind Stelen als Leitsystem vorzusehen und werden in diesem Fall vom Zentralbudget der Stadt Wien bezahlt. Die Errichtungskosten liegen bei ca. 20.000 Euro pro Stele.

Im 2018 beschlossenen Fachkonzept Öffentlicher Raum sind vor allem die Schnittstellen vom Fußgänger_innenleitsystem zu den darin formulierten Aufenthaltsqualitäten im Bereich „Zugänglichkeit und Sicherheit“ von Bedeutung: Hier spielen die Stelen eine zentrale Rolle, da sie durch ihre Information die Anbindung an die Umgebung und die Orientierung in der Umgebung unterstützen, und es erleichtern, sich im umgebenden Wegenetz zurecht zu finden. Durch die Beleuchtung in der Nacht und in der Dämmerung sowie die schmale Form sind die Stelen auch gut sichtbare Landmarks im öffentlichen Raum, die zu einem positiven subjektiven Sicherheitsgefühl beitragen können.

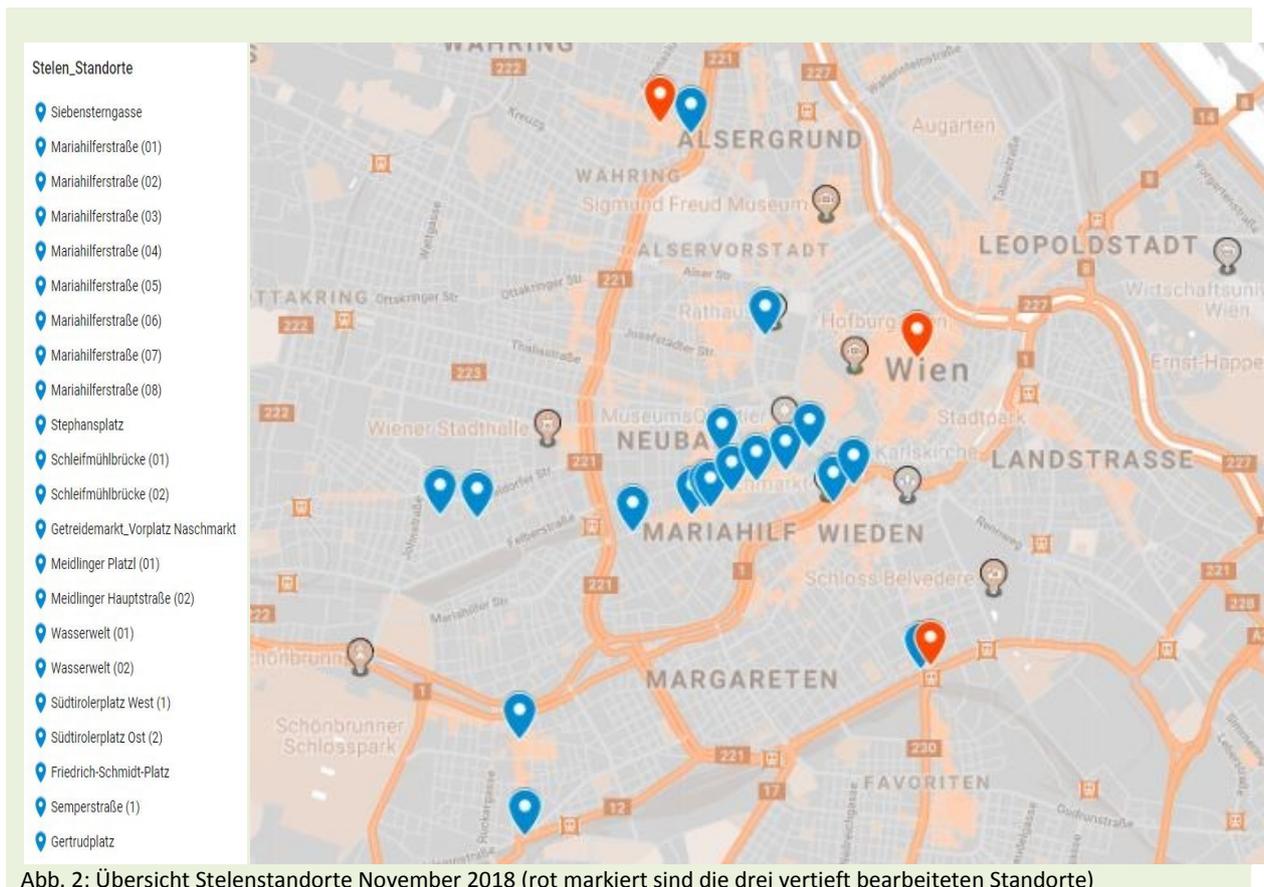
Das Fußgänger_innenleitsystem hat zudem eine Schnittstelle zu den Freiraumtypen des Fachkonzepts Grün und Freiraum, welches 2014 beschlossen wurde (Stadt Wien, 2014). Wie die Verteilung der Stelen und der geplanten Flaniermeilen zeigt, finden sich Stelen vor allem in den urbanen, linearen Freiräumen wie in belebten Straßenräumen und Fußgänger_innenzonen z. B. Mariahilferstraße und Stephansplatz, in begrünten Straßenräumen z. B. Währinger Straße und Straßenräumen mit angelagerten Grünflächen z. B. Ringstraße.

Die vielen Schnittstellen zu den Fachkonzepten zeigen auf, dass die Förderung des Zufußgehens in der Stadt eine Querschnittsmaterie ist, die fachübergreifend gedacht, konzipiert und umgesetzt wird. Neben den planerisch-strategischen Dokumenten der Stadtentwicklung betreffend das Zufußgehen, ist zudem der Aspekt der touristischen Nutzung vor allem bei dem Fußgänger_innenleitsystem von großer Bedeutung. Der Städtetourismus ist für Wien ein zentraler Wirtschaftsfaktor und die Tourist_innen eine sehr große Nutzer_innengruppe der Info-Stelen, wie die nachfolgenden Ergebnisse zeigen.

Die Wiener Tourismusstrategie 2020 sieht vor, dass die Qualität der städtischen Infrastruktur erhalten und verbessert werden soll und dass neue urbane Erlebnisräume geschaffen werden sollen, um beispielsweise das Stadtzentrum zu entlasten (Wientourismus, 2018). Hier ergeben sich für das Leitsystem wesentliche Anknüpfungspunkte: Zum einen stellen die Stelen ein auch im internationalen Vergleich ausgezeichnetes Design und Qualität der Fußgänger_inneninfrastruktur dar (vgl. Moniteurs GmbH, PSY:PLAN, 2016), zum anderen bieten die Flaniermeilen und das darin befindliche Leitsystem die Möglichkeit einer gezielten Besucher_innenlenkung in neue, urbane, attraktive Stadtviertel.

3. METHODISCHE HERANGEHENSWEISE UND ERHEBUNG

Zum Erhebungszeitpunkt im Zeitraum von September bis November 2018 waren in Wien an 22 verschiedenen Standorten Info-Stelen des Fußgänger_innenleitsystems aufgestellt – u. a. am Stephansplatz, am Südtiroler Platz, am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt, am Siebensternplatz, in der Mariahilfer Straße, in der Meidlinger Hauptstraße, am Naschmarkt, am Rathaus und in der Wasserwelt. Nach einem Rundgang des Erhebungsteams wurde eine stadträumliche Typisierung der Stelen vorgenommen.



Die Stelen als Teil des Wiener Fußgänger_innenleitsystems

Die untersuchten Stelen sind ein Teil des Wiener Fußgänger_innenleitsystems, das, basierend auf dem im Jahr 2014 beschlossenen Fachkonzept Mobilität, kontinuierlich entwickelt wird. Das Orientierungsleitsystem für Wien beruht auf dem Konzept der „Legible City“ für London (vgl. Gleave, 2014).

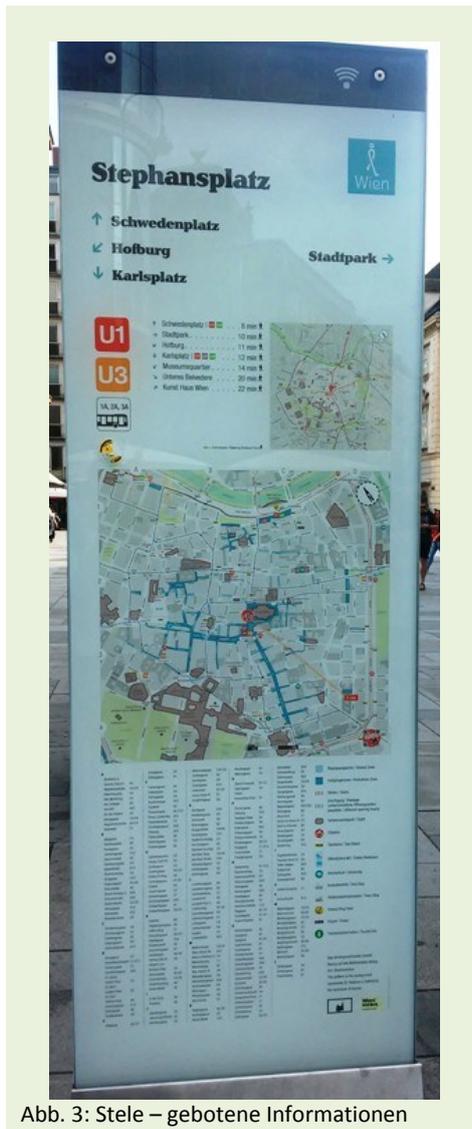


Abb. 3: Stele – gebotene Informationen

Die **erste Stele** befindet sich auf dem Siebensternplatz und wurde 2014 errichtet, die jüngste Stele steht am Gertrudplatz an der Währinger Straße, und wurde im August 2018 errichtet. Im Laufe der letzten Jahre wurden kleinere Anpassungen vor allem das Layout und Design betreffend vorgenommen. Insgesamt bieten alle 22 realisierten Stelen ein visuell einheitliches Bild und, abgesehen von geringfügigen Abweichungen in der Druckqualität der Pläne, gleiche Nutzungsqualität mit hohem Wiedererkennungswert.

Die Stele bietet vor allem für Ortsunkundige bessere und schnellere Orientierung und zeigt die Besonderheiten der Umgebung. Der auf der Info-Stele aufgedruckte Plan gibt unter anderem Entfernungen beziehungsweise Gehzeiten zu den umliegenden Öffi-Stationen, zu Carsharing-Standorten, den Citybike-Stationen oder öffentlichen WCs an. Zusätzlich sind Durchgänge durch Höfe für Fußgängerinnen und Fußgänger angegeben. Sie sind um die Information ergänzt, ob diese barrierefrei sind. Die Informations-Stele ist werbefrei und wird von innen beleuchtet, was vor allem nachts auffällt. Es wird an allen Stelen public WLAN und über den QR-Code vertiefende, weiterführende Information (zur Wien-zu-Fuß-App, zur Website des Bezirkes etc.) geboten.

Für die **stadträumliche Typisierung** wurden im Rahmen vorliegender Studie folgende **Kriterien** herangezogen:

- Standort der Stele
- Nutzungen im Umfeld – Wohnen, Geschäfte, Tourismus, Büros, Verkehrsknotenpunkt
- Engeres Umfeld – Standfläche, Platz oder Straße (Aufenthalt oder lineare Bewegung der Menschen, die an der Stele vorbeigehen), Sitzgelegenheiten, Lärm, Schatten, Bäume, EG-Nutzung, touristische Sehenswürdigkeit(en) in der Nähe, Bus/Bim-Haltestelle, Barrierefreiheit etc.

Aus diesen Kriterien wurden folgende stadträumlichen „Stelen-Typen“ abgeleitet:

- *Typ 1:* Touristischer „Hub“ wie z. B. der Stephansplatz
- *Typ 2:* Gründerzeitviertel mit gemischter Nutzung wie z. B. am Meidlinger Markt, in der Wasserwelt oder am Südtirolerplatz
- *Typ 3:* Einkaufsstraße wie z. B. die Mariahilfer Straße, der Naschmarkt oder der Kutschkermarkt an der Währinger Straße

Anhand der stadträumlichen Typisierung erfolgte gemeinsam mit der auftraggebenden Stelle eine Auswahl an drei Info-Stelen, die schlussendlich im Rahmen der Evaluierung näher beleuchtet wurden. Folgende drei Stelen wurden vertieft untersucht:

- **Stephansplatz** – stellvertretend für Typ 1 „touristischer Hub“
- **Südtirolerplatz (Ost)** – stellvertretend für Typ 2 „Gründerzeitviertel mit gemischter Nutzung“, Standort im Straßenverlauf mit Nähe zu einem überregionalen Hauptverkehrsknotenpunkt (Hauptbahnhof Wien)
- **Gertrudplatz am Kutschkermarkt** – stellvertretend für Typ 3 „Einkaufsstraße“.

Zur Beantwortung der oben genannten Fragestellungen wurde an den drei ausgewählten Stelen-Standorten ein Forschungsdesign aus planerischen und sozialwissenschaftlichen Methoden sowie aus qualitativen und quantitativen Methoden angewandt. Im Mittelpunkt der Erhebungen standen die „Nutzer_innen“ der Stelen – Personen, die über zehn Jahre alt waren und an den Stelen tatsächlich stehenblieben und sich informiert haben, sie also tatsächlich nutzten. Passant_innen, die ohne Blick auf die Stele vorbeiging, zählen nicht zu den Nutzer_innen. Die **Erhebung vor Ort** fand im **September und Oktober 2018** statt und umfasste:

Zählungen von Nutzer_innen zur Erhebung der Nutzungsfrequenzen	Die Zählungen erfolgten an drei unterschiedlichen „Tagestypen“ – an Samstagen, Sonntagen und an Werktagen. Die Tage wurden in sechs bzw. sieben repräsentative Zeitintervalle unterteilt, innerhalb welcher 15-minütige Zählleinheiten realisiert wurden. Die Nutzer_innenfrequenzen wurden entsprechend hochgerechnet. War die Nutzer_innenfrequenz gering, wurde das Zeitintervall von 15 auf 30 Minuten erweitert.
Teilnehmende Beobachtungen	An 10 Terminen zu je ½ bis einer Stunde wurden an den drei Standorten zur Erhebung des Nutzungsverhaltens, der Interaktion rund um die Info-Stelen und der vorrangigen Nutzer_innengruppen teilnehmende Beobachtungen durchgeführt.
Fragebogenerhebung	Befragungen von zufällig ausgewählten Nutzer_innen anhand von Fragebögen vor Ort zur Informationsqualität der Info-Stelen und zum Nutzungsverhalten. Es wurden insgesamt 100 Fragebögen – jeweils zu annähernd gleichen Teilen auf die drei Standorte verteilt – erfasst. Es wurde erfragt, welche Informationen gesucht wurden, ob diese auch gefunden wurden und wie die Qualität der dargestellten Information bewertet wurde. Weiters wurden soziodemografische Merkmale, Ortskenntnis und Infos zur Smartphone-Nutzung erfragt.
Kurzgespräche mit Nutzer_innen	Kurzgespräche mit Nutzer_innen, aber auch mit Passant_innen, Ticketverkäufer_innen oder Stammgästen nahegelegener Beisl zu den Info-Stelen wurden u. a. im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen geführt. Sie ergänzten auch die Fragebogenerhebungen und umfassten Infos zur Nutzung selbst, zu Design und Layout der Stelen wie auch zu zukünftigen Erwartungen hinsichtlich des Leitsystems.

Abb. 4: Überblick über die Erhebungen

Das **Sample der Fragebogenerhebung** stellte sich wie folgt zusammen:

- 42 % der Befragten waren Frauen, 42 % Männer und 16 % der Befragten beantworteten in Gruppen (z. B. Paare, Familien, Reisegruppen etc.) den Fragebogen.

- 72 % der befragten Personen waren bis zu 60 Jahren alt, 28 % über 60 Jahre.
- 44 % der Befragten waren Nicht-Tourist_innen, 66 % Tourist_innen.
- 51 % der befragten Personen waren erstmals am Ort, 14 % geben an, „hin und wieder“ am Ort zu sein und 35 %, dass sie den Ort alltäglich aufsuchen bzw. nutzen.

Aufbauend auf den Erkenntnissen aus den Erhebungen vor Ort fand als weiterer ergänzender Erhebungsschritt am 23. 11. 2018 eine **Fokusgruppe mit Expert_innen** aus unterschiedlichen Arbeitsfeldern zu den Potenzialen der Info-Stelen sowie allgemein zur Weiterentwicklung des Wiener Fußgänger_innenleitsystems statt. Neun Expert_innen aus folgenden Fachrichtungen und Institutionen haben an der Diskussion teilgenommen: Wien Tourismus, Magistratsabteilung 33 – zuständig für die Wartung und Instandhaltung der Stelen, Magistratsabteilung 21 – Stadtteilplanung, Verkehrs- und Freiraumplanung, Wohnfonds Wien, Gebietsbetreuung und Bauträger, Seestadt Aspern.

4. ERGEBNISSE ZU DEN EINZELNEN STANDORTEN DER INFO-STELEN

Im Folgenden werden die verschiedenen Stelenstandorte mit ihren jeweiligen spezifischen Charakteristika, einer Beschreibung der vorrangigen Nutzer_innengruppen sowie der Erhebungsergebnisse zu den einzelnen Standorten vorgestellt. Im Anschluss daran erfolgt eine stelenübergreifende Zusammenschau der Erkenntnisse.

3.1 Info-Stele am Stephansplatz



Abb. 5: Fotos zur Stele am Stephansplatz

Die Info-Stele am Stephansplatz befindet sich vor dem Eingang zum Stephansdom direkt beim U-Bahn-Aufgang „Stephansplatz“. An diesem Ort herrscht reges Kommen und Gehen, und alle paar Minuten bleiben Menschen vor der Stele stehen, um sich zu informieren, zu orientieren und zu vergewissern. Unterstützung dabei bekommen die Nutzer_innen auch durch Ticketverkäufer im Mozart-Kostüm. Der Lärmpegel ist aufgrund der vielen vorbeiströmenden Menschen hoch, so dass Gespräche an der Stele kaum verfolgbar sind. Gleich im Anschluss an die Stele befinden sich Sitzbänke, die laufend besetzt sind. An heißen Tagen wird die Stele auch dazu genutzt, in ihrem Schatten Schutz vor der Sonne zu finden.

Die **hauptsächliche Nutzer_innengruppe** der Info-Stele am Stephansplatz sind **Tourist_innen** aller Altersgruppen, die meist zu zweit oder in kleineren Gruppen unterwegs sind und die Sehenswürdigkeiten des ersten Bezirks erkunden. Während für größere Gruppen wie z. B. organisierte Gruppen mit Reiseleitung die Stele weniger interessant ist, wird sie von Individualtourist_innen regelmäßig und sehr häufig genutzt. Obwohl viele Besucher_innen Wiens sowohl eine Routing-App und/oder auch einen analogen Stadtplan haben, ist ein Blick auf die Info-Stele und damit ein Überblick über die in der Innenstadt befindlichen Sehenswürdigkeiten für sie interessant. Dabei werden z. B. auch Fotos vom Plan der Stele gemacht, um den Überblick für die weitere Erkundungstour „mitzunehmen“. So meinte ein_e Gesprächspartner_in, dass die Info-Stele

insbesondere an windigen Tagen, an denen eine analoge Karte leicht einmal davonfliegen kann, sehr hilfreich ist – Und windige Tage sind in Wien ja keine Seltenheit. Einige Gesprächspartner_innen meinten weiters, dass sie (trotz Smart-Phone) bewusst auf Routing Apps verzichten und analoge Karten bzw. Info-Stelen schätzen, da dies auch ein beliebtes und etwas nostalgisches Ritual ist, sich eine Stadt zu erschließen. So meinte ein_e Tourist_in: „*Ich mag es altmodisch mit Stadtplan und Karte.*“, und ein_e andere_r: „*Ich gehe lieber den herkömmlichen Weg. Zuerst Touri-Info, Stadtplan holen und so weiter.*“

Bewohner_innen nutzen die Stele am Stephansplatz nur sehr selten. Es sind dies vor allem Menschen, die in anderen Bezirken wohnen und in die Innenstadt kommen, um z. B. Bekannte zu besuchen, zu arbeiten oder im Stephansdom in die Hl. Messe zu gehen. Da die Sitzbänke neben der Info-Stele u. a. für Rauchpausen genutzt werden, halten sich manche so eher zufällig in der Nähe der Stele auf und werfen dann auch mal einen Blick darauf. Auch Menschen, die sich den U-Bahn-Aufgang „Stephansplatz“ als Treffpunkt mit anderen ausgemacht haben, bleiben manchmal an der Stele „hängen“ und schauen sich in der Wartezeit z. B. den Plan und die Legende auf der Info-Stele an: „*Alle Gassennamen kenne ich noch nicht.*“

Folgende Infos und Ziele wurden von den Nutzer_innen der Info-Stele am Stephansplatz gesucht und gefunden bzw. nicht gefunden:

Gesuchte Infos und Ziele – Info-Stele Stephansplatz

- **Richtungsorientierung**, wenn Personen unterirdisch von der U-Bahn heraufkommen sowie allgemeiner Überblick.
- **Überblick über die Sehenswürdigkeiten im 1. Bezirk** – u. a. um eine sinnvolle Route festzulegen. Neben Sehenswürdigkeiten wie der Hofburg oder der Michaelerkirche wurden auch solche in anderen Bezirken wie z. B. der Naschmarkt oder auch Grinzing gesucht.
- **Restaurants, Lokale und Cafés** – zum einen solche, die in Reiseführern genannt wurden wie z. B. das Café Diglas, das Café Hawelka oder das Hotel Sacher, zum anderen Restaurants zum Abendessen mit guter Küche. Auch Kaffeehäuser in anderen Bezirken, die z. B. als Treffpunkt mit anderen vereinbart worden waren, wurden auf dem Info-Stelen-Plan gesucht.
- **Orientierung mit öffentlichen Verkehrsmitteln** – in welcher Fahrtrichtung sich bestimmte Stationen befinden; ebenso wurde der nächstgelegene Taxistand gesucht.
- **Touristische Infrastruktur** – wie z. B. die Tourismus-Info oder das eigene Hotel bzw. die eigene Pension, aber auch allgemeine Infrastruktur wie z. B. eine Post u. a.

Abb. 6: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Stephansplatz

Welche Informationen konnten die Nutzer_innen nicht finden? – Info-Stele Stephansplatz

- **Richtungsorientierung und Kartenausschnitt** – Manchen Nutzer_innen fällt die Orientierung auf der Karte schwer, u. a. weil der Plan nicht genordet ist. Manche Ziele wie z. B. die Ungargasse konnten in der Legende nicht gefunden werden. Weiters kam es immer wieder vor, dass der Kartenausschnitt des großen Übersichtsplans zu klein und das gesuchte Ziel (z. B. Schottentor) nicht mehr oben war und sie den kleineren Übersichtsplan weiter oben auf der Stele nicht wahrnahmen.
- **Bewohner_innen** suchen auch z. B. nach Angaben zum Alter der Stele, da sie ihnen bislang noch nicht aufgefallen ist.
- **Restaurants, Lokale und Cafés** – touristische Attraktionen wie das Hawelka, das Diglas oder das Hotel Sacher sind am Stelen-Plan nicht verzeichnet. Auf der Suche nach weiteren Lokalen wird am Smart-Phone geschätzt, dass hier auch gleich Bewertungen zu finden sind.
- **Orientierung mit öffentlichen Verkehrsmitteln** – Da die U-Bahn-Stationen nicht mit Linien verbunden sind, fällt die Orientierung zum ÖV-Netz schwer und manche meinen aus diesem Grund auch, dass der ÖV-Plan fehlt. Der ÖV-Plan in der U-Bahn wird diesbezüglich bevorzugt. Die Frage, wie man zu welcher U-Bahn kommt, wird gestellt.
- **Touristische Infrastruktur:** Manchen erschien die Tourismus-Info als zu klein eingezeichnet, der nächste Postkasten konnte auch auf dem Plan nicht entdeckt werden.
- **Auskünfte, nach denen gefragt wurde:** Tipps für gute Restaurants zum Essen; Was ist eine Kaisergruft?

Abb. 7: Überblick über die nicht gefundenen Infos und Ziele an der Info-Stele am Stephansplatz

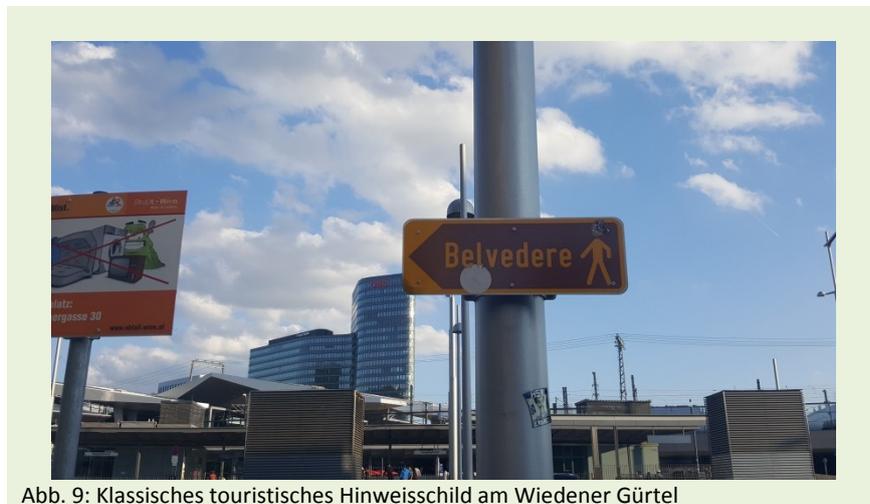
3.2 Info-Stele am Südtiroler Platz



Abb. 8: Fotos zur Stele am Südtiroler Platz

Die Info-Stele am Südtiroler Platz (Ost) befindet sich direkt am Ausgang vom Hauptbahnhof bzw. der U1 an einer starken Fußverkehrsachse mit regem Durchzug an Personen, die zielstrebig ihre Wege verfolgen. Zwar befindet sich gleich neben der Stele ein kleiner Platz mit Sitzmöglichkeiten und Baumschatten, der immer wieder von Passant_innen oder auch obdachlosen Menschen frequentiert wird, doch die Info-Stele engt den Gehbereich etwas ein. Die Stammgäste eines unmittelbar angrenzenden Beisls beobachten vom Schanigarten aus das rege Treiben der Fußgänger_innen und

werden regelmäßig von diesen als Auskunftspersonen angesprochen: „Es schauen schon viele (Anm.: zur Stele), aber viele schauen und kommen dann erst zu uns um uns zu fragen.“ Am Wiedner Gürtel ist ein – etwas schwer zu entdeckendes – Hinweisschild zum Schloss Belvedere mit Wegempfehlung entlang des Gürtels angebracht.



Der Südtiroler Platz ist durch seine Anbindung an den Hauptbahnhof Wien – im Gegensatz zum Stephansplatz – ein Ort des Ankommens und Abfahrens. Dementsprechend passieren sehr viele Reisende mit Koffern auf dem Weg zu ihrer Unterkunft die Info-Stele. Ist das Hotel unter anderem mit Hilfe der Stele erst einmal gefunden, scheint diese für weitere Infos nicht mehr sehr interessant. Im Gegensatz zum Stephansplatz, den Tourist_innen bewusst als Sehenswürdigkeit aufsuchen und besichtigen wollen, ist der Südtiroler Platz ein Ort des Transits, an dem Besucher_innen nicht unbedingt eine Info-Stele erwarten würden. Dies mag mit ein Grund dafür sein, warum manche Menschen, selbst wenn sie auf der Suche nach Orientierung sind und unmittelbar neben der Stele stehen, diese nicht bemerken. Auch zahlreiche Menschen, die sich ausschließlich mit Smart-Phone orientierten und sich von diesem leiten ließen, konnten am Südtiroler Platz beobachtet werden.

Die **Hauptnutzer_innengruppe** der Stele am Südtiroler Platz sind – wie auch schon am Stephansplatz – **Tourist_innen**. Allerdings kommt ein Großteil nicht zum Flanieren an diesen Ort, sondern ist meist schwer bepackt vom oder zum Hauptbahnhof unterwegs. Sie haben häufig Orientierungshilfen wie Smart-Phones oder Stadtpläne gut im Gepäck verstaut, und alle Hände tragen Koffer und Taschen. In dieser Situation bietet die Info-Stele einfach und unkompliziert und, ohne das Handy oder den Stadtplan hervorholen zu müssen, einen Überblick über die Umgebung. Auffallend war, dass viele der Tourist_innen nur sehr kurz an der Stele stehenblieben. Nicht wenige von ihnen hatten sich vorab bereits einen Weg zu ihrem Ziel herausgesucht und nutzten die Stele vor allem für ein „Kurzcheck“, um sich zu vergewissern, dass sie richtig sind. Tourist_innen „ohne Gepäck“ waren entweder auf der Suche nach dem Weg zum Schloss Belvedere, oder sie hatten Lust darauf, sich abseits der touristischen Sehenswürdigkeiten durch die Stadt zu bewegen und auch weniger beworbene und weniger bekannte Stadtteile zu entdecken. Letztere waren auch mal einen längeren Blick auf die Info-Stele und meinten – trotz Technikaffinität – auch mal: „*Ich möchte mich mit Stadtkarte orientieren.*“

Spannend war weiters, dass fast ausschließlich Personen, die vom Bahnhof kamen, an der Info-Stele stehenblieben, und Menschen, die in die umgekehrte Richtung unterwegs waren, so gut wie nie. Dies

verweist darauf, dass vor allem beim Ankommen eine Grundorientierung in der unmittelbaren Umgebung gesucht wird, danach genügt es aber zu wissen, wie man zum Bahnhof kommt.

Folgende Infos und Ziele wurden von den Nutzer_innen der Info-Stele am Südtiroler Platz (Ost) gesucht und gefunden bzw. nicht gefunden:

Gesuchte Infos und Ziele – Info-Stele Südtiroler Platz (Ost)

- **Richtungsorientierung** – Wie am Stephansplatz zeigte sich auch am Südtiroler Platz, dass eine Grundorientierung, wenn man unterirdisch vom Bahnhof bzw. der U-Bahn herauf kommt, sehr gefragt ist. Zu wissen, ob man sich im 4. oder im 10. Bezirk befindet (die Favoritenstraße ist diesbezüglich kein Anhaltspunkt) und man auch in die richtige Richtung geht, war eines der Hauptanliegen der Nutzer_innen der Stele am Südtiroler Platz.
- **Sehenswürdigkeiten** – Hier wurde vor allem das Schloss Belvedere gesucht. Der diesbezügliche Tourismus-Wegweiser am Wiedner Gürtel wurde nur von wenigen Besucher_innen entdeckt. Die meisten entschieden sich für eine eigene Route, die nicht entlang des stark befahrenen Gürtels führt, und die von den Informationen der Stele abgeleitet wurde. Als weitere Sehenswürdigkeit wurde das Klimtmuseum gesucht. Übergeordnete touristische Ziele wie die Mariahilferstraße, der Naschmarkt oder die Oper wurden hier auch gesucht, wobei auffällt, dass die Nutzer_innen dann meist den Weg dorthin bewusst zu Fuß machen möchten und nicht die nahe gelegene U-Bahn nehmen möchten.
- **Touristische Infrastruktur:** Hier war vor allem der Weg zur eigenen Unterkunft (Hotel, Pension etc.) gefragt.
- **Orientierung am Hauptbahnhof und mit öffentlichen Verkehrsmitteln** – Hier waren der beste Weg zum Bahnhof sowie auch die Orientierung im Bahnhof gefragt. Ebenso wurde häufig der internationale Busbahnhof mit Bussen nach Bratislava und Budapest gesucht. Weiters wurde auch nach einer Hop-on/Hop-of-Station des Sightseeing Busses, an der auch Tickets gekauft werden können, gesucht.

Abb. 10: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Südtiroler Platz (Ost)

Welche Informationen konnten die Nutzer_innen nicht finden? – Info-Stele am Südtiroler Platz

- **Richtungsorientierung** – Diejenigen, für die die Richtungsorientierung an der Stele nicht einfach war, nahmen sehr rasch ihr Smart-Phone zur Hilfe oder fragen die nahen Beislgäste. Der Verlauf der Hausnummern der bezirksübergreifend verlaufenden Favoritenstraße ist am Südtiroler Platz selbst schwer fassbar, die Stele hat die Hausnummern verzeichnet.
- **Sehenswürdigkeiten** – Auch hier war der Kartenausschnitt teilweise zu klein, insbesondere auch für Personen, die zu Fuß weitere Strecken wie z. B. den Weg zum Karlsplatz oder der Oper zurücklegen wollten.
- **Orientierung am Hauptbahnhof und mit öffentlichen Verkehrsmitteln** – Da der internationale Busbahnhof am Stelen-Plan nicht eingezeichnet ist, waren Tourist_innen vermehrt darauf angewiesen, Passant_innen nach dem Weg zu fragen. Auch die Frage nach der Orientierung am Bahnhof selbst und wo genau sich die Haltestelle welcher Straßenbahnlinie (z. B. Richtung Schloss Belvedere) befindet, sowie nach einem U-Bahn-Netzplan, konnte mit der Info-Stele nicht beantwortet werden.
- **WLAN-Nutzung**: Einige Nutzer_innen konnten das WLAN an der Stele nicht aktivieren.

Abb. 11: Überblick über die nicht gefundenen Infos und Ziele an der Info-Stele am Südtiroler Platz (Ost)

3.3 Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt

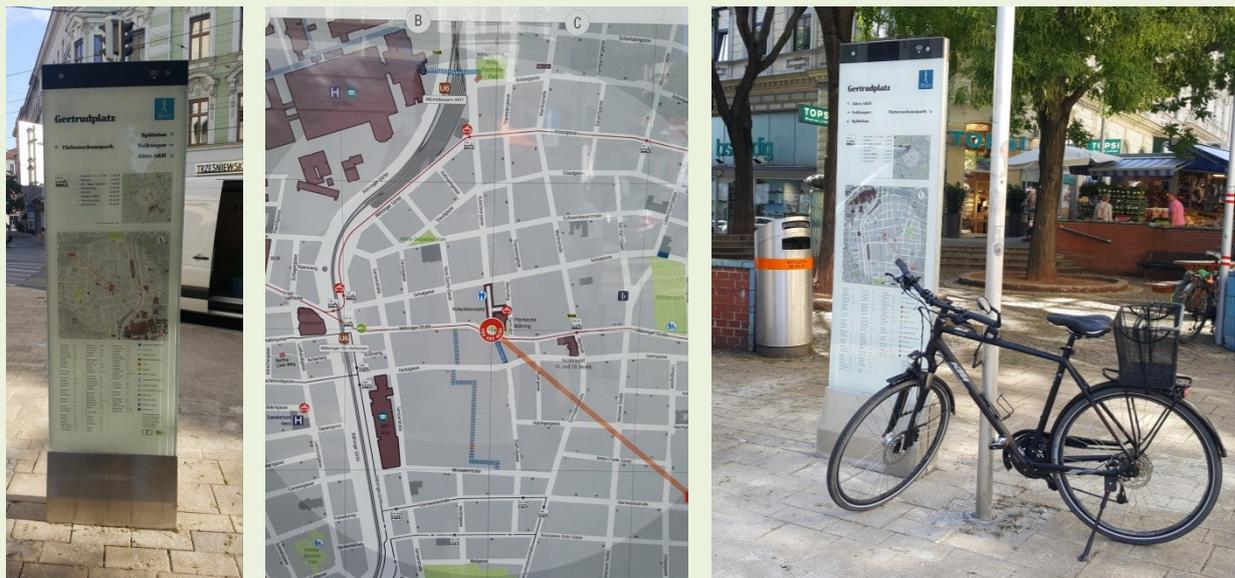


Abb. 12: Fotos zur Stele am Gertrudplatz

Die erst vor kurzem (August 2018) neu errichtete Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt im 18. Bezirk befindet sich an direkt an einer Straßenbahnhaltestelle sowie am Eingang zu einem Sitzrondeau, das in der wärmeren Jahreszeit von Menschen, die in der Umgebung arbeiten, gerne in der Mittagspause zum Jausnen aufgesucht wird. Auch die Lokale des angrenzenden Kutschkermarkts sind zu Mittag gut besucht. Dadurch sowie durch das ständige Ankommen von Menschen mit der Straßenbahn herrscht um die Mittagszeit auch an Wochentagen immer wieder stoßweise reges Treiben rund um die Stele am Gertrudplatz, doch bleiben nur sehr wenige Passant_innen an ihr stehen, um einen Blick auf sie zu werfen. Die stärksten Frequenzen weist die Stele am Gertrudplatz an Markttagen am Freitag (Bauernmarkt) und am Samstagvormittag auf, am Abend ab 19:30 Uhr

schläft das Viertel. Der Großteil der Passant_innen ist lokales Publikum, das zum Einkaufen zum Kutschkermarkt oder in die Geschäfte rundherum kommt. Tourist_innen sind hier kaum anzutreffen, und so wird die Info-Stele insgesamt vergleichsweise nur wenig genutzt.

Im Rahmen der Erhebungen waren mehrfach Vertreter_innen der Bezirkspolitik von verschiedenen Parteien vor Ort und äußerten sich hinsichtlich der Info-Stele eher kritisch, da insgesamt versucht wird, zusätzliches Inventar im öffentlichen Raum zu vermeiden. Auch wird die Sinnhaftigkeit der Stele in Frage gestellt, da Bewohner_innen das Grätzel kennen und andere Personen wie z. B. Tourist_innen oder auch andere Besucher_innen des Bezirks sich am Smart-Phone orientieren. Als positiv wird jedoch gesehen, dass die Info-Stele Bewusstsein und Aufmerksamkeit fürs Zufußgehen schafft.

Die **Hauptnutzer_innen der Info-Stele am Gertrudplatz** sind dementsprechend die **Bewohner_innen aus dem Grätzel**, die u. a. zum Einkaufen zum Kutschkermarkt kommen. Da die Stele erst kurz vor der Erhebung neu errichtet worden ist, konnten immer wieder Menschen aus der Umgebung angetroffen werden, die z. B. aus der Bezirkszeitung von der Stele erfahren haben und jetzt gekommen sind, um sie in Augenschein zu nehmen und zu schauen, welche Infos jetzt wirklich oben stehen: *„Ich habe mir gedacht, jetzt muss ich mal schauen, was da alles oben steht. Die ist ja neu, seit die Bauarbeiten abgeschlossen sind, ca. ein bis zwei Wochen (...)“* (ca. 65-jährige_r Grätzel-Bewohner_in). Auch die zweite Info-Stele am anderen Ende der Währingerstraße an der Ecke zur Semperstraße ist vielen der Befragten bekannt. Die Einschätzung der Stele nach der ersten Besichtigung fällt durchaus unterschiedlich aus. So meinte ein_e Befragte_r: *„Es ist mir schon aufgefallen und ich habe die Stele schon bewundert.“* Ein_e 65-Jährige_r kritisierte: *„Ich verstehe nicht, warum die ganzen Straßennamen oben stehen. Wenn man in den Zwanzigsten will, kennt man sich erst nicht aus.“* Und eine weitere befragte Person meinte zur Info-Stele: *„Ich bin Währinger, da brauch' ich es nicht.“* Manche finden die Info-Stele selbst gut und informativ, andere sind prinzipiell mit der Umgestaltung der Währingerstraße, an der sich auch die Stele befindet, unzufrieden. Die Kritik bezog sich dabei sowohl auf die Architektur als auch die Zufahrtsmöglichkeiten etc. Bewohner_innen, die die Info-Stelen bereits aus anderen Bezirken wie z. B. von der Mariahilfer Straße kennen, wussten meist über die Funktionalitäten, die die Stele auch bietet – Public WLAN, QR-Code – Bescheid und nutzten diese Angebote und dabei insbesondere das Public WLAN auch. Einige Nutzer_innen wurden beim Anblick der Stele auch nostalgisch, weil die dargestellten Planinhalte gut vor Augen führen, wie viel sich in den letzten Jahren und Jahrzehnten verändert hat. Zusatz-Infos wie etwa diejenige zur Passage durch den Ursulinenhof, die an den Ein- und Ausgängen extra beschildert wurde und nachts geschlossen ist, wird außer von den dortigen Bewohner_innen, die mit der öffentlichen Nutzung eher unzufrieden sind, durchwegs gutgeheißen.

Für **neu Hinzugezogene** und Menschen, die in der Umgebung **einen neuen Arbeitsplatz haben**, hat die Info-Stele besonderen Informationswert. Für sie sind sowohl die Straßennamen als auch insbesondere die Hausnummer interessant. Ebenso interessieren sie die angegebenen Wegzeiten, aus denen sich auch Zeiten für weiter weg liegende Ziele wie z. B. die Universität Wien sozusagen „hochrechnen“ lassen. Außerdem sind in der Nähe liegende, zu Fuß erreichbare Ziele wie Parkanlagen und Plätze und die nächsten öffentlichen Verkehrsmittel für das sich Einrichten am neuen Lebens- bzw. Arbeitsort von Interesse.

Von den befragten Nutzer_innen wurde die Meinung vertreten, dass die Info-Stele insbesondere für Tourist_innen interessant ist, für die Bewohner_innen selbst jedoch eher nicht. Im Rahmen der Erhebungen konnten jedoch nur sehr selten Tourist_innen vor Ort angetroffen werden, und wenn, dann nutzten sie die Stelen kaum. Folgende Infos und Ziele wurden von den Nutzer_innen der Info-Stele am Gertrudplatz gesucht und gefunden bzw. nicht gefunden:

Gesuchte Infos und Ziele – Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt

- **Allgemeine Informationen:** Da die meisten der angetroffenen Nutzer_innen sich die neuen Stelen aus allgemeinem Interesse heraus einmal anschauen wollten, haben sie weniger spezifische Infos, Ziele oder Wege gesucht, sondern einen allgemeinen Blick auf den Stadtteil geworfen.
- **„Landmarks“:** Manche Nutzer_innen, insbesondere auch neu Hingezogene, waren überrascht, in welcher Nähe zum Standort sich verschiedene Landmarks wie z. B. das AKH, die Volkshochschule im 9. Bezirk, das evangelische Krankenhaus, das Sanatorium Hera, das WUK etc. befinden.

Abb. 13: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt

Welche Informationen konnten die Nutzer_innen nicht finden? – Info-Stele am Gertrudplatz

- **Infos zum Gertrudplatz**
- **Weitere „Landmarks“** wie z. B. die Canisiuskirche, die Sternwarte usw.
- **Zu geringer Kartenausschnitt:** Wenn jemand den Weg in andere Bezirke wie z. B. den 20. Bezirk sucht, ist dieser auf dem Kartenausschnitt nicht zu finden.
- **WLAN-Nutzung:** Einige Nutzer_innen konnten das WLAN an der Stele nicht aktivieren.

Abb. 14: Überblick über die nicht gefundenen Infos und Ziele an der Info-Stele am Gertrudplatz beim Kutschkermarkt

3.1 Nutzer_innenfrequenzen an den einzelnen Stelen

Für die Erhebung der Nutzungsfrequenzen an den verschiedenen Stelen – also derjenigen Personen, die aktiv an der Info-Stele stehenbleiben und nach Informationen suchen – erfolgten, wie bereits erwähnt (vgl. „Methodische Herangehensweise und Erhebung“), Zählungen sowohl an Werktagen, Samstagen als auch Sonntagen in sechs bzw. sieben unterschiedlichen repräsentativen Zeitintervallen. Die Zähldauer umfasste jeweils 15 bis 30 Minuten, und die Nutzer_innenfrequenzen wurden hochgerechnet.

Die nachstehende Abbildung 15 zeigt die hochgerechnete Frequenz der Nutzung der drei Stelenstandorte pro Woche auf. Es zeigt sich, dass die Info-Stelen stark unterschiedlich genutzt werden. Mit Abstand am stärksten wird die Stele am Stephansplatz mit über 5.000 Nutzer_innen pro Woche frequentiert. Die Info-Stele am Südtiroler Platz (Ost) wird im Vergleich von einem guten Drittel – rund 1.500 Personen – aufgesucht. Am Gertrudplatz haben lediglich etwas über 300 Personen die Informationen der Stele in Anspruch genommen. An den unterschiedlichen Nutzer_innenfrequenzen zeigt sich die unterschiedliche Lage im Stadtgebiet – eine Stele an einem touristischen Hub wie dem Stephansplatz oder auch an einem (touristisch) wichtigen Verkehrsknotenpunkt wie dem Südtiroler Platz (Hauptbahnhof, U1) wird dementsprechend häufig aufgesucht, eine Stele in einem lokalen Bezirkszentrum wie diejenige am Gertrudplatz weniger.

18

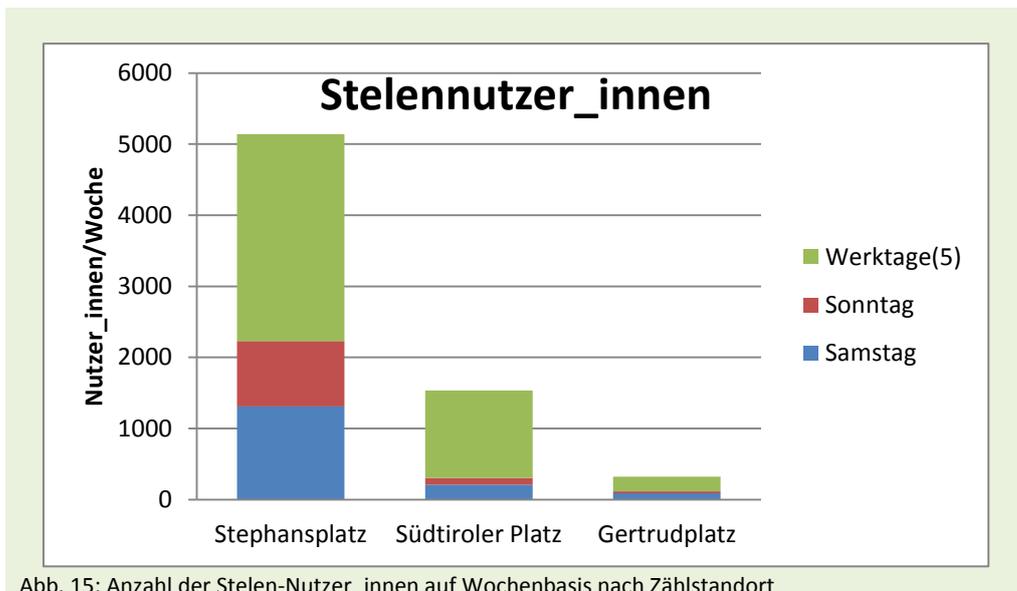


Abb. 15: Anzahl der Stelen-Nutzer_innen auf Wochenbasis nach Zählstandort

Doch nicht nur die Nutzungsfrequenz an den einzelnen Stelen und damit an den verschiedenen Stelentypen unterscheidet sich wesentlich, sondern auch die Nutzung je nach „Tagestyp“ (Werktag, Samstag, Sonntag) – siehe Abbildung 16. Am touristischen Standort Stephansplatz sind die Wochenendtage Samstag und Sonntag mit einer überproportionalen Nutzung verbunden. Am Südtiroler Platz hingegen ist die Nutzung werktags und samstags am stärksten. Am Gertrudplatz ist aufgrund des Wochenmarktes am Kutschkermarkt die Nutzung am Samstag am stärksten.

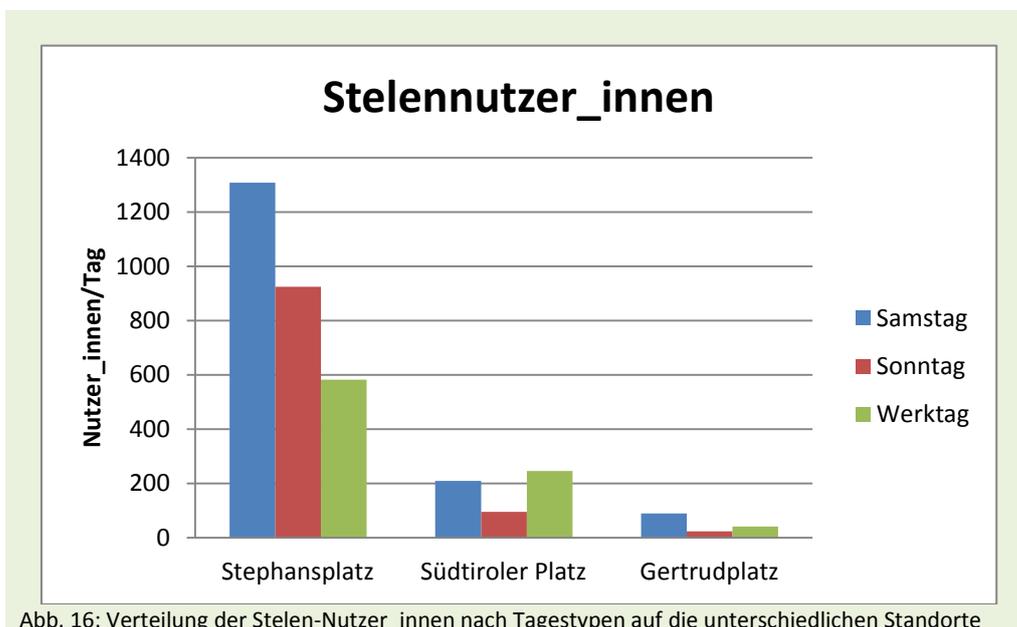


Abb. 16: Verteilung der Stelen-Nutzer_innen nach Tagestypen auf die unterschiedlichen Standorte

Die drei folgenden Abbildungen 17, 18 und 19 zeigen die **Nutzungsverläufe** der Stelen-Nutzung für die unterschiedlichen Tagestypen und Standorte. Besonders auffällig für den **Sonntag** ist, dass am Gertrudplatz die Stelen-Nutzung mit der Gottesdienst-Zeit in einer nahegelegenen Kirche zusammenhängt, dass die Nutzung am Südtiroler Platz relativ gleichmäßig über den gesamten Tag verläuft, und dass die Nutzungsspitze am Stephansplatz erst am Nachmittag auftritt und bis in die Abendstunden andauert.

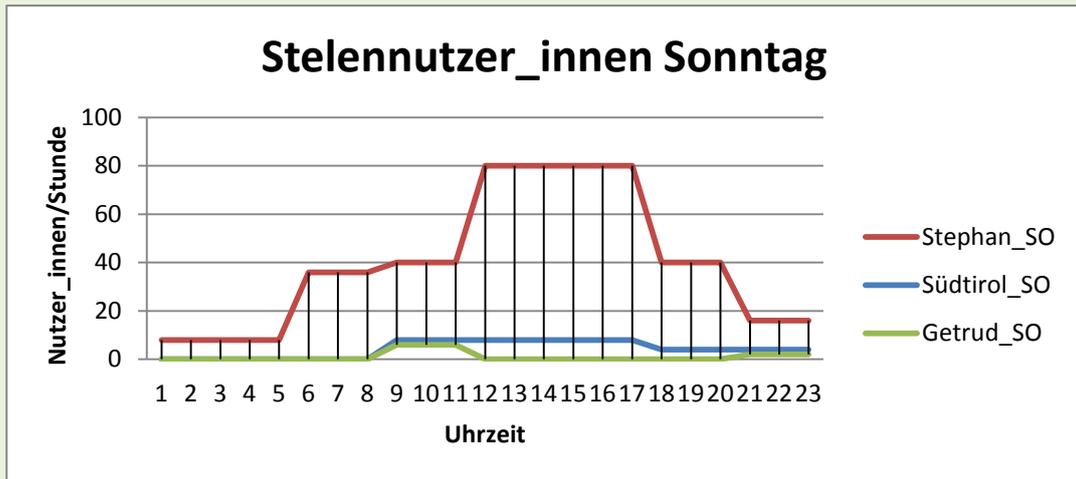


Abb. 17: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung am Sonntag

Besonders auffällig ist für den **Samstag** ist, dass am Gertrudplatz die Nutzung – in Zusammenhang mit dem Markt – relativ gleichmäßig über den ganzen Tag verläuft und in den Abendstunden aufgrund fehlender Gastronomieangebote stark abfällt. Auch am Südtiroler Platz verläuft die Stelen-Nutzung – wie am Sonntag schon – relativ gleichmäßig den gesamten Tag über. Dies hängt auch damit zusammen, dass laufend Züge aus allen Himmelsrichtungen am Hauptbahnhof ankommen und für einen beständigen „Flow“ an Besucher_innen sorgen. Am Stephansplatz wiederum zeichnen sich im Nutzungsverlauf am Samstag die Geschäftsöffnungszeiten ab. Hier ist die Nutzung in den Morgen- und Abendstunden nur halb so hoch wie während des Tages. Im Vergleich zur Nutzung der Stele in London am Leicester Square wurden bis zu 300 Nutzer_innen pro Stunde gezählt, am Stephansplatz liegt der Spitzenwert pro Stunde bei 100 Nutzer_innen pro Stunde (vgl. Steer Davies Gleave, 2014).

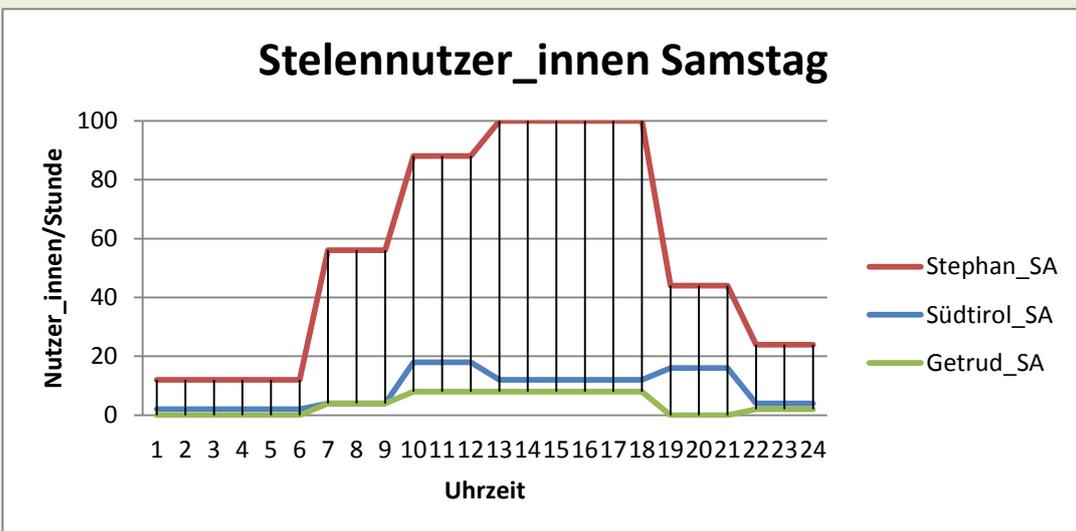


Abb. 18: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung am Samstag

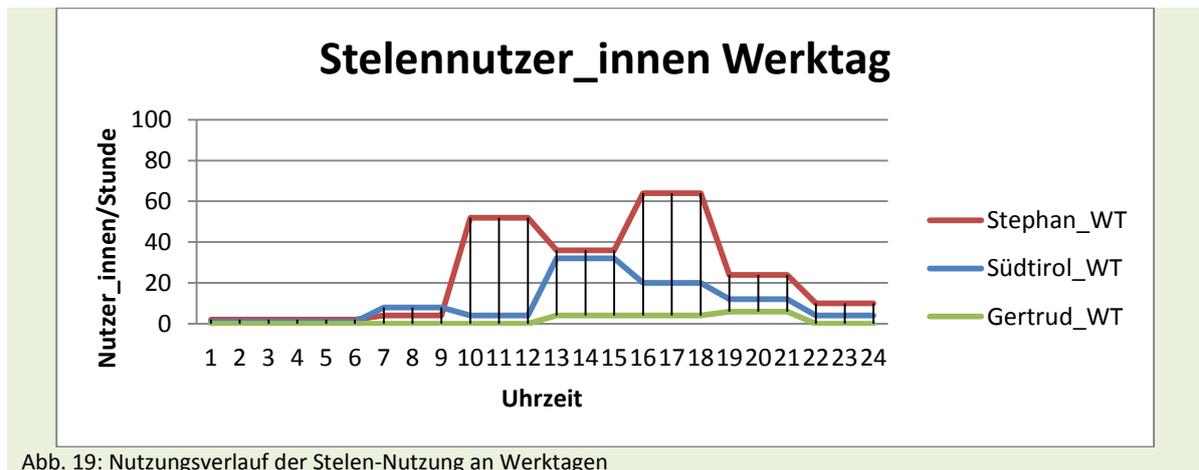


Abb. 19: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung an Werktagen

Für die Nutzung der Stelen an **Werktagen** lässt sich sagen, dass am Gertrudplatz am Nachmittag allgemein eine stärkere Nutzung erfolgt und dass sich am Südtiroler Platz eine leichte Steigerung in den Morgen- und Abendstunden und damit zu den Anreise- und Abreisezeiten von Tourist_innen eine gehäufte Nutzung der Besucher_innen zeigt. Am Stephansplatz zeichnen sich zusätzlich zum Samstag auch an Werktagen die Geschäftsöffnungszeiten mit einer nur halb so hohen Nutzungsintensität in den Morgen- und Abendstunden ab.

5. ZUSAMMENSCHAU DER ERKENNTNISSE

Hinsichtlich der **Nutzung der Info-Stelen** lässt sich zusammenfassend sagen, dass die Nutzungsintensität sehr vom jeweiligen Standort bzw. Umfeld und von der Tageszeit abhängt und von wenigen bis zu 100 Nutzer_innen pro Stunde reicht. Je touristischer ein Standort ist, desto intensiver ist auch die Nutzung der Info-Stele. Auffallend war, dass die **Nutzungsdauer** meist nur sehr kurz – d. h. unter einer halben Minute – lag. Nur wenige Personen blieben etwas länger bis zu ca. einer Minute stehen. Dies lässt sich u. a. damit erklären, dass die Nutzer_innen vorrangig auf der Suche nach Orientierung waren und weniger nach z. B. spannenden Zusatzinfos o. ä. Haben sich die Personen orientiert bzw. gefunden, was sie gesucht haben, gehen sie zumeist schnell wieder weiter. Dies lässt auch darauf schließen, dass die Nutzer_innen überwiegend gut mit den angebotenen Informationen zurechtkommen, was auch die Fragebogenauswertung bestätigt.

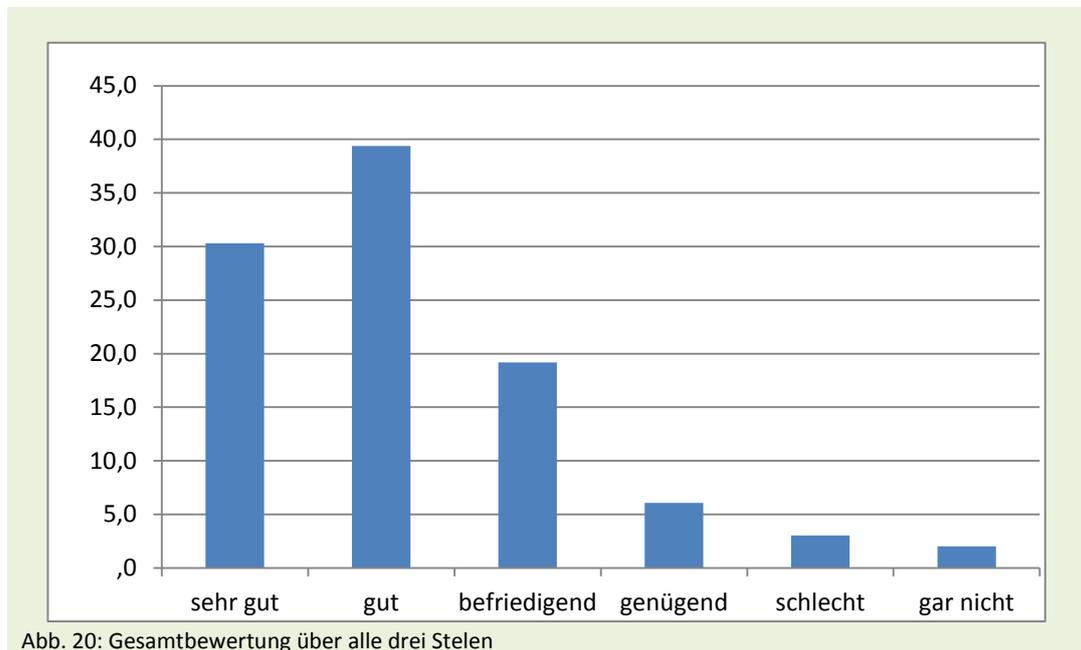
Während am Stephansplatz viele der Menschen, die sich – von der U-Bahn kommend – im Umkreis der Stele aufhielten auch tatsächlich vor ihr stehenblieben und diese nutzten, war dies an einem Durchzugsort wie dem Südtiroler Platz (Ost) vergleichsweise viel weniger häufig der Fall. Hier kam es z. B. im Rahmen der Beobachtungen immer wieder vor, dass innerhalb von einer Viertelstunde an die 100 Personen an der Stele vorbeigingen, ohne einen Blick auf sie zu werfen oder sie zu nutzen.

In den Gesprächen wiesen Nutzer_innen immer wieder darauf hin, dass sie diese Art von Leitsystemen entweder aus anderen Städten und oder auch das Leitsystem in Wien – z. B. von der Mariahilfer Straße – bereits kannten. Am Gertrudplatz wurde explizit der Bezug zu den bereits bekannten Stelen in der Mariahilfer Straße hergestellt und begrüßt, dass es diese Info-Stelen nun auch in Währing gibt. Auch in der Studie Legible City (2014) wurde für London ähnliches festgestellt: Die **Menschen erwarten sich Stelen in allen Stadtteilen**, da sie diese bereits kennen. Je mehr Stelen es gibt, desto stärker rücken die Stelen ins Bewusstsein der Nutzer_innen – sowohl der Tourist_innen als auch der Bewohner_innen – und desto mehr werden sie erwartet bzw. in weiterer Folge auch genutzt.

Da bislang sehr oft der Nutzen für die Tourist_innen hervorgehoben wird, soll nun auch explizit auf den Nutzen der Stelen für die Nicht-Tourist_innen eingegangen werden: Ein wesentlicher **Mehrwert für Bewohner_innen und Besucher_innen** aus anderen Stadtteilen ist ebenso die fußgänger_innenrelevante Information zu Stufen, Stiegen, Passagen, Durchgängen. Diese ist vor allem auch für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen wichtig. Weiters sind auch mit ihrem Grätzl vertraute Menschen an Information zu Gassen- und Straßennamen und zu Parkanlagen sehr interessiert. Eine zentrale Rolle in der Orientierung und im Mobilitätsverhalten spielt der Umzug: Für neu in ein Grätzl hinzugezogene Personen gibt die Info-Stele Aufschluss über die nächste Lebensumgebung und hilft mit, Fußwege im Alltag leichter zu unternehmen. Ähnlich gestaltet sich der Mehrwert für neu im Grätzl Arbeitende, also Menschen die einen neuen Arbeitsplatz im Grätzl gefunden haben: Hier bietet die Stele auch Orientierung und Information zur An- und Abreise (Pendler_innen) und zeigt Angebote für die Mittagspause (Parkanlagen, Märkte in der Nähe) auf.

4.1 Zur Gestaltung der Stelen

Die allgemeine Rückmeldung zur Gestaltung der Stelen sowohl im Rahmen der Gespräche wie auch aus der Fragebogenerhebung lässt sich als durchgängig positiv bezeichnen, wie auch folgende Grafik zeigt:



Die Fragebogenerhebung ergab insgesamt an allen drei Standorten sehr viele „gute“ und „sehr gute“ Bewertungen, und nur wenigen Nutzer_innen gefiel die Stelen-Gestaltung nicht. Im Rahmen der Gespräche wurde angemerkt, dass die Legende leicht lesbar sei, dass es aber manchmal zu Verwirrungen bzw. Verständnisschwierigkeiten bzgl. der Ausrichtung der **Pfeile**, die die Richtung verschiedenster Ziele in der Umgebung angaben, kam. Für manche der Nutzer_innen erschloss sich aus den Pfeilen – insbesondere derjenigen, die nach unten (sprich nach hinten) zeigten, nicht die tatsächliche Gehrichtung.

Bei guter bis sehr guter Bewertung der Stelengestaltung insgesamt zeigten sich jedoch auch deutliche **Unterschiede zwischen den Standorten** – siehe Abbildung 21. Am besten schnitt der Gertrudplatz ab, an dem es weit überproportional viele gute Bewertungen und keine Bewertung im Bereich „schlecht“ bis „gar nicht“ gab. Die Stele am Stephansplatz wurde insgesamt ebenfalls sehr positiv bewertet, wurde aber deutlich weniger Bewertungen im Bereich „gut“ und außerdem einige sehr negative Bewertungen. Vergleichsweise deutlich schlechter – trotz eines insgesamt positiven Urteils – wurde die Stele am Südtiroler Platz bewertet. Hier dominieren sowohl viele Bewertungen im Bereich „befriedigend“, und von den Nutzer_innen wird auch das gesamte Bewertungsspektrum von „sehr gut“ bis „gar nicht“ verwendet.

Interessant ist die so positive Bewertung der Stele am Gertrudplatz auch vor dem Hintergrund, dass an diesem Standort im Rahmen der Gespräche der Informationsgehalt der Stele immer wieder kritisch hinterfragt wurde und auch die Frage, warum bestimmte Gebäude und Institutionen wie z. B. das AKH oder das Sanatorium Hera zur Orientierung eingezeichnet sind, und andere wie z. B. das Evangelische Krankenhaus nicht, gestellt und diskutiert wurde.

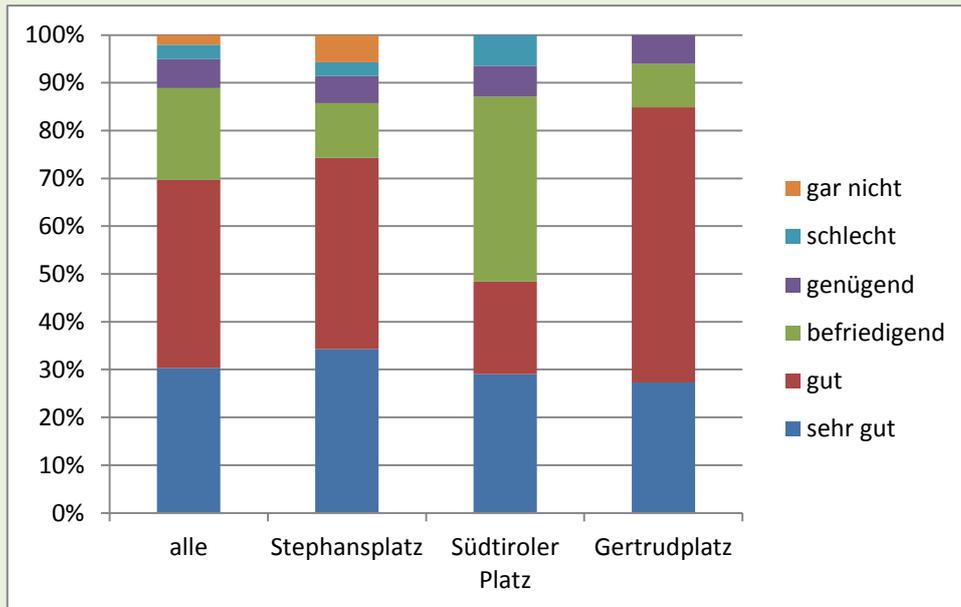


Abb. 21: Bewertungen der Gesamtgestaltung nach Stelen-Standorten

Ob die gesuchte Information an den einzelnen Stelen gefunden wird, wird in der folgenden Abbildung 22 dargestellt. In Dreiviertel aller Fälle konnte der Informationsbedarf erfüllt werden. Allerdings unterschied sich die „Erfüllungsquote“ wiederum je nach Standort: Während am Gertrudplatz in über 80 % aller Fälle die gewünschte Information gefunden wurde bzw. zur Verfügung stand, ist dies am Südtiroler Platz „nur“ bei knapp über 60 % der Fall. Dazwischen liegt der Informationsnutzen des Stephansplatzes.

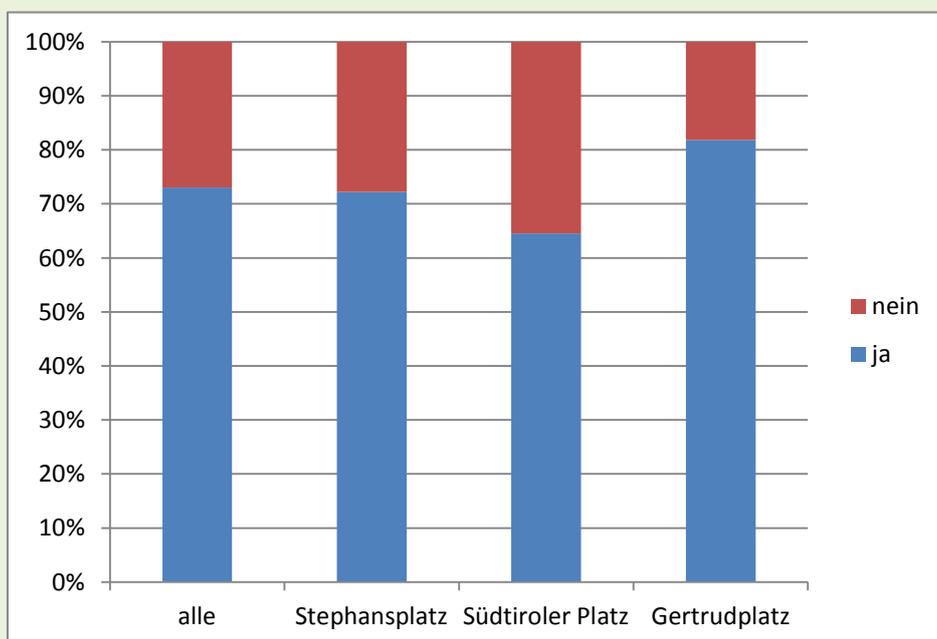
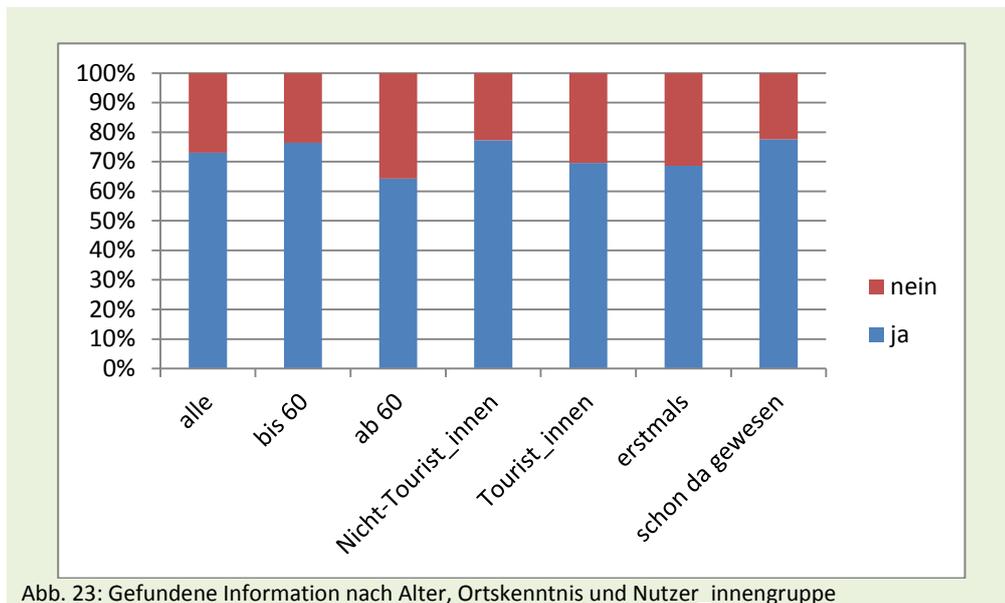


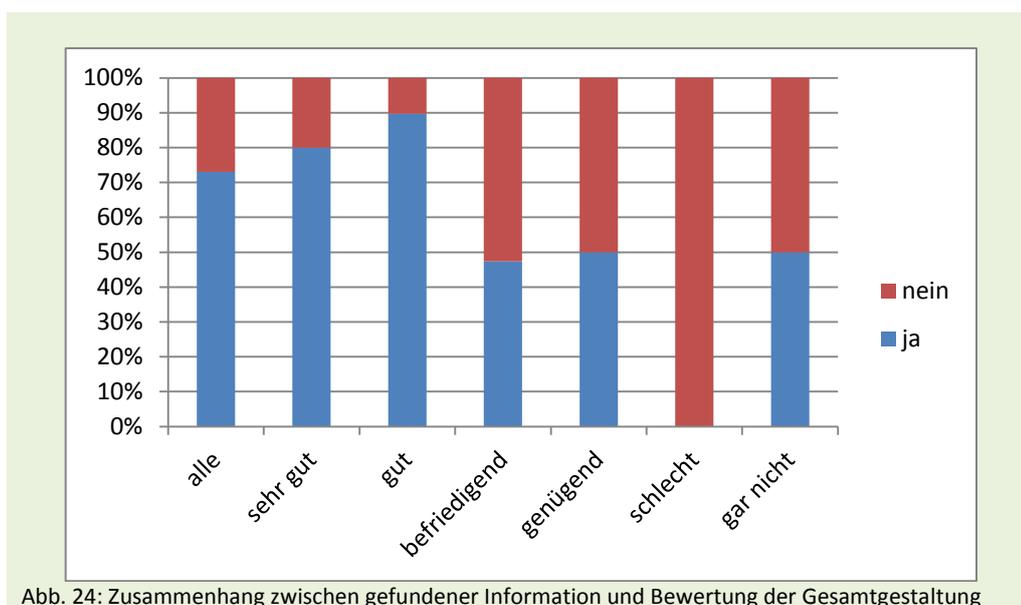
Abb. 22: Gefundene Information nach Stelen-Standort

Ein Blick auf das **Alter der Nutzer_innen** zeigt, dass über 75 % der Personen bis 60 Jahre die gewünschte Information erhielten bzw. fanden, bei den über 60-Jährigen die Quote allerdings knapp unter 65 % lag.



Die Differenzierung zwischen **Tourist_innen** bzw. **Nicht-Tourist_innen** ergab, dass knapp 70 % der Tourist_innen die gewünschte Information erhalten haben, bei den Nicht-Tourist_innen lag der Anteil bei ca. 77 %. Auch die Ortskenntnis hat Einfluss darauf, ob eine Information gefunden wird oder nicht. War eine Person erstmalig vor Ort, betrug die Quote knapp 70 %. Hingegen stieg diese auf knapp 80 %, wenn eine Person schon einmal oder mehrmals vor Ort gewesen ist.

Ein deutlicher Zusammenhang zeigte sich zwischen der Bewertung der Stele und dem Erfüllungsgrad der gesuchten Informationen: Bei „sehr guten“ und „guten“ Bewertungen wurden in über 80 % der Fälle die gewünschte Information gefunden. Dem gegenüber wurde bei den Bewertungen von „befriedigend“ bis „gar nicht“ in über 50 % der Fälle die gesuchte Information nicht gefunden.



Die Gründe für „warum nicht gefunden“ liegen zum einen darin, dass sich Nutzer_innen nicht räumlich orientieren konnten – hierfür wird v.a. der nicht-genordete Plan angegeben und die nach schräg unten verlaufenden Richtungspfeile, die Verwirrung stiften. Zum anderen wurde eine Information gesucht, die nicht auf der Stele enthalten ist z.B. Restaurant, Hotels, U-Bahn-Netzplan.

Wie stark das **Informationsbedürfnis** ist und welche Informationen die Nutzer_innen an den Stelen suchen, wird im Folgenden genauer analysiert: Beim Vergleich der Stelen zeichnet sich ab, dass das Informationsbedürfnis **am Stephansplatz am größten** ist, bei den anderen Standorten ist dies fast gleich. Dies lässt sich aus der Anzahl der Nennungen bei den ausgewerteten Mehrfachantworten schließen.

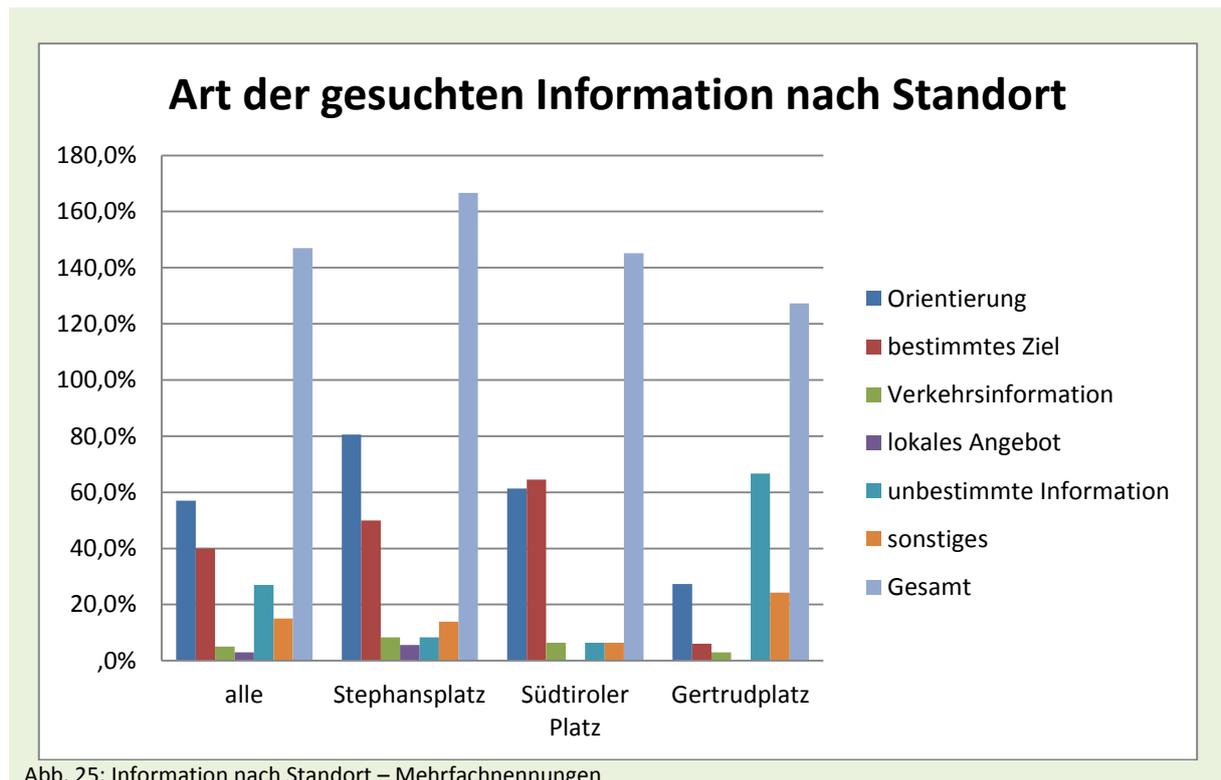


Abb. 25: Information nach Standort – Mehrfachnennungen

Am meisten nachgefragt sind **Informationen zur Orientierung** und zu einem bestimmten Ziel – gefolgt mit deutlichem Abstand von unbestimmter oder sonstiger Information. Wenig relevant sind Informationen zum Verkehrsangebot und zum lokalen Kontext. Dies folgt aus der Betrachtung über alle drei Standorte.

Interessant ist, dass am Stephansplatz und am Südtiroler Platz in erster Linie die Orientierung und die Suche eines bestimmten Ziels im Vordergrund stehen, während am Gertrudplatz unbestimmte Informationen relevanter sind. Während Tourist_innen sich orientieren und ein bestimmtes Ziel suchen und auch mit sehr deutlichem Abstand Informationen zum Verkehrsangebot brauchen, sind bei den Bewohner_innen unbestimmte bzw. sonstige Information Hauptgründe, einen Blick auf die Stele zu werfen. Beide Gruppen unterscheiden sich auch dadurch, dass Tourist_innen mehr nach Information suchen, wie sich aus der größeren Anzahl von Nennungen folgern lässt.



Art der gesuchten Information nach Nutzer_innengruppe

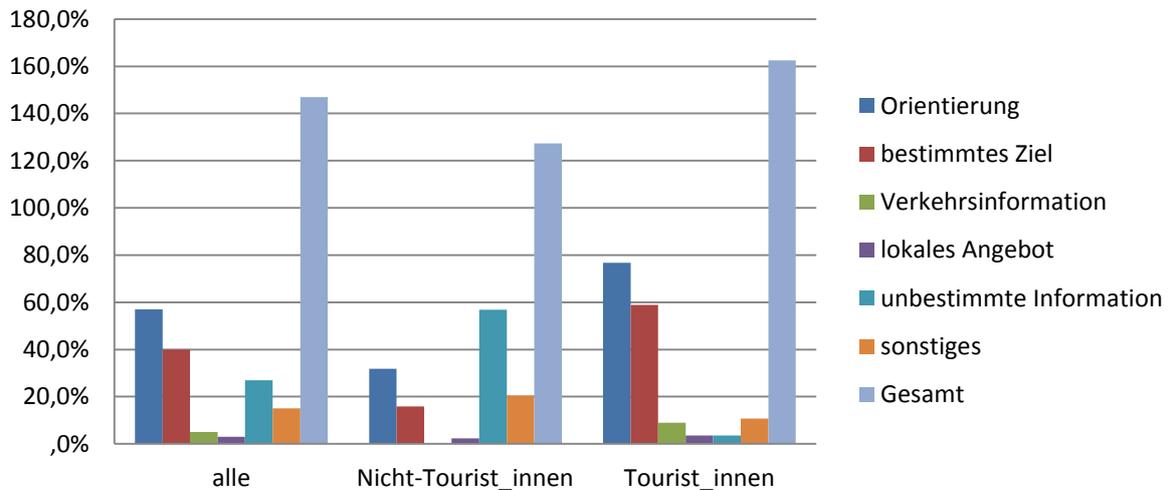


Abb. 26: Art der gesuchten Information nach Nutzer_innengruppe (Mehrfachnennungen)

Im Rahmen der Gespräche an den Stelen zeigte sich weiters, dass die **Hintergrundgrafik**, die meist auf eine lokale Gegebenheit (z. B. auf das Bezirkswappen und damit auf die Geschichte des Bezirks u. ä.) verweist, von den Nutzer_innen so gut wie überhaupt nicht wahrgenommen wird. Erst auf Nachfrage und längerem Hinschauen wurde es für die befragten Personen tatsächlich sichtbar.

Hinsichtlich der **Richtungspfeile**, die die Wegrichtung zu verschiedenen möglichen Zielen in der Umgebung angeben, wurde seitens der Nutzer_innen allgemein festgestellt, dass sie sehr hilfreich seien, dass sie für manche aber auch „(...) unlogisch (...)“ erscheinen und schwer zu verstehen seien. Dies trifft vor allem auch auf Pfeile, die nach unten zeigen, zu: „Wenn ich es nicht wüsste, würde ich in die falsche Richtung gehen.“

Weiters wurde **allgemein** seitens der befragten Nutzer_innen für gut befunden, dass die ausgewählte Schrift gut lesbar ist und die Stelen kompakt gehalten und mit einer leicht lesbaren Legende sowie guten Visuals ausgestattet sind, dass Gassennamen und auch Hausnummer auch für Bewohner_innen wichtige Infos darstellen, dass hinsichtlich Barrierefreiheit die Karte so tief gesetzt ist und dass sie auch von Rollstuhlfahrer_innen gelesen werden kann. Zwar lassen sich durch die Kennzeichnungen von Stiegen und Stufen Höhenunterschiede erahnen, wünschenswert wären aber dennoch Infos zu Steigungen bzw. zur Topografie des abgebildeten Stadtviertels.

Angemerkt wurde weiters, dass sich für einige auf den ersten Blick zu viele Infos auf der Stele befinden sowie dass die Legende etwas klein und damit für manche schwer lesbar ist. Vorstellbar ist, dass es Sinn machen könnte, weitere ausgewählte infrastrukturelle Einrichtungen wie z. B. Apotheken oder Schulen ebenfalls in den Plänen zu verorten. Diese Informationen stellen vor allem auch für Bewohner_innen einen Mehrwert dar. Auch der Wunsch danach, dass Lokale und Restaurants oder auch Geschäfte verzeichnet sein sollten, wurde geäußert.

Dass die Karte nicht genordet ist, wurden von den meisten der Befragten gut geheißen. Nur Personen, die beruflich mit Plänen arbeiten (wie z. B. ein Pilot), waren irritiert bzw. manchmal auch ein wenig verärgert, dass die kartografische Darstellung nicht ihren Gewohnheiten entsprach.

Allgemein wurde von einem Großteil der Gesprächspartner_innen resümiert, dass die Stele aufgrund ihrer Größe und auch die gezielte Auswahl an Informationen einen viel besseren Überblick schaffe, als dies bei einem Smart-Phone möglich sei, und dass dadurch auch eine andere Art der Informationsqualität gegeben sei.

4.2 Der 8-Minuten-Radius

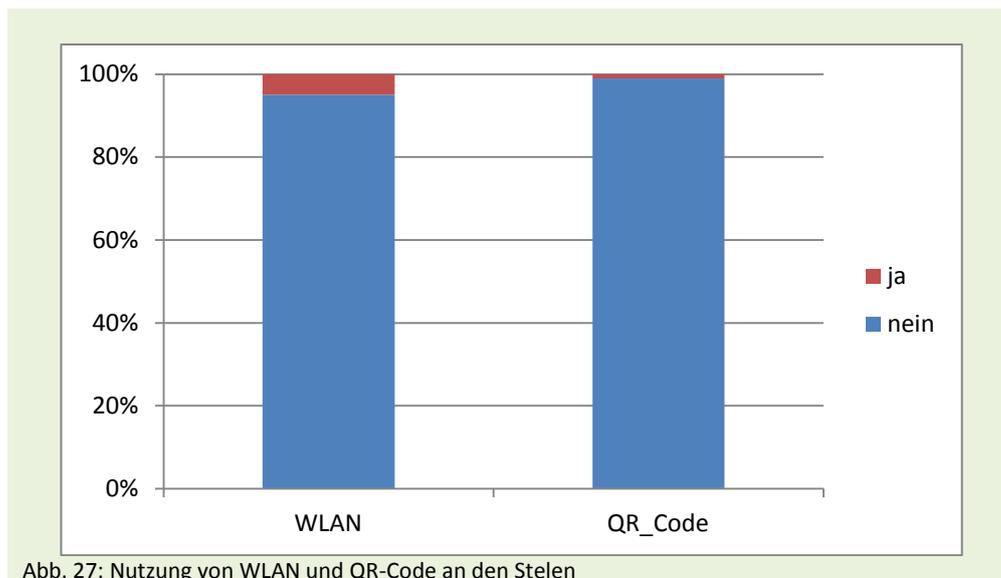
Der 8-Minuten-Radius zeigt am Stadtplan an, welche Ziele – ausgehen von einem „You are here!“-Punkt – zu Fuß innerhalb von acht Gehminuten erreicht werden können. Der „You are here!“-Punkt ist wesentlich für eine gute Nutzung der Info-Stele und wurde auch vom Großteil der befragten Personen ob seiner leichten Erkennbarkeit sehr schnell ausgemacht. Der 8-Minuten-Radius hingegen ist vielen der Nutzer_innen nicht bzw. nicht auf den ersten Blick oder nicht selten auch erst auf Hinweis aufgefallen. Zum einen hing dies mit der Optik und der nicht immer leichten Wahrnehmbarkeit des Radius zusammen, die bei älteren Stelen durch eine mögliche Ausbleichung der Druckqualität nochmals etwas erschwert war. Zum anderen ist der Radius – der Hinweis „8 Minuten“ bzw. der hinterlegte Kreis – zwar immer wieder einmal aufgefallen, einige Nutzer_innen konnten die Info jedoch nicht sinnstiftend „lesen“ und damit den eigentlichen Zweck dahinter nicht erkennen, und so meinten sie auch: *„Das mit den 8 Minuten haben wir nicht verstanden. Der Kreis ist nicht genug sichtbar (...)“*, und: *„Auf den 8-Minuten-Kreis wäre ich nicht gekommen.“* Für viele der Gesprächspartner_innen stellte der 8-Minuten-Radius dementsprechend eine neue Erkenntnis dar, die sehr oft mit großem Interesse aufgenommen wurde: *„Ah, das ist ja super!“* Gerade auch für Tourist_innen am Stephansplatz lassen sich durch den 8-Minuten-Radius Distanzen z. B. innerhalb des ersten Bezirks besser einschätzen, und die Stele hier animiert die Besucher_innen mit der Minutenangabe sehr zum Zufußgehen. Die Erkenntnis, dass der Karlsplatz z. B. auch zu Fuß gut erreichbar ist, ist für Tourist_innen, die die Distanzen anders einschätzen würden, immer wieder positiv überraschend: *„Das mit den acht Minuten Gehweg finde ich super!“* Auch am Gertrudplatz war der 8-Minuten-Radius den meisten Stele-Nutzer_innen neu. Als Bewohner_innen mit Grätzelerfahrung wurden von nicht wenigen der Befragten u. a. in Frage gestellt, ob angegebene Ziele innerhalb von acht Minuten tatsächlich erreicht werden können: *„Da muss man bei acht Minuten eher schnell gehen.“* Weiters meinte eine befragte Person zu den angegebenen Minuten bei den übergeordneten Zielen: *„20 Minuten bis zum Brunnenmarkt können nicht stimmen (...)“* Vermutet wurde u. a., dass Steigungen in der zeitlichen Bemessung möglicherweise nicht ausreichend berücksichtigt worden waren. Andere Nutzer_innen wiederum stellten die Wegzeiten nicht in Frage und waren positiv überrascht, wie schnell manche Ziele zu Fuß erreicht werden können: *„Ich wusste nicht, dass der Türkenschanzpark so nah ist.“* So fand im Rahmen der Gespräche immer wieder eine rege Auseinandersetzung mit dem 8-Minuten-Radius statt.

4.3 Nutzung des QR-Codes und des Public WLANS

Für die Nutzung des QR-Codes und des Public WLANS wurde – zusätzlich zu den Befragungen, den Beobachtungen und den Kurzgesprächen – zur Auswertung auch Daten seitens der Magistratsabteilung 33 zu den abgerufenen „Landingpages“ an die ARGE Gruber/Jauschneg übermittelt. Alle Erhebungsquellen zeigen, dass der QR-Code nur von einer verschwindend geringen Anzahl an Personen abgerufen wird und so gut wie fast keine Nutzung stattfindet. Die Daten der MA 33 zur Nutzung des QR-Codes zeigen, dass diese – bei schwankender Nutzung – eine leicht steigende Tendenz aufweisen, dass die Nutzung jedoch selbst bei positivsten Annahmen im Verhältnis zur

Gesamtnutzung der Stelen äußerst gering ist. So zeigt die Stele am Stephansplatz beispielsweise 35 Abfragen der Landingpages mittels QR-Code pro Woche. Verglichen mit 5000 Stelen-Nutzungen pro Woche ist diese Zahl (unter 0,5 % der Stelen-Nutzer_innen nutzen den QR-Code) verschwindend gering.

Auch aus der Fragebogenerhebung geht eindeutig hervor, dass sowohl die Verwendung des WLANs als auch des QR-Codes, um vertiefende Information zu bekommen, für die meisten Nutzer_innen von geringer (Public WLAN) bzw. äußerst geringer Bedeutung (QR-Code) ist (vgl. Abbildung 27).¹ Auch hinsichtlich der verschiedenen Stelen-Standorte zeigten sich diesbezüglich keine Unterschiede.



Als **Gründe für die äußerst geringe Nutzung des QR-Codes** wurde in den Gesprächen mit den Nutzer_innen einerseits genannt, dass sie zum Zeitpunkt der Nutzung kein Interesse und/oder – z. B. am Weg zum Bahnhof – keine Zeit an zusätzlichen Infos gehabt haben. Dies traf sowohl auf jüngere als auch ältere Nutzer_innen zu, und auch am Stephansplatz, an dem vorwiegend Tourist_innen ohne Zeitdruck die Stele nutzen, war dies der Fall. Andererseits meinten einige Nutzer_innen, dass der QR-Code für sie auf der Info-Stele nicht ins Auge springt und er so schlichtweg nicht wahrgenommen wurde. Zusätzlich wurde auch angemerkt, dass der QR-Code nicht interessant ist, da vorab nicht erkennbar sei, welche Informationen sich dahinter verbergen, und damit auch nicht einschätzbar ist, ob die Informationen auch persönlich interessieren. Hier bräuchte es einen Hinweis direkt an der Stele wie z. B. „Hier finden Sie mehr Infos zu...“ Häufig – und so auch bei den Info-Stelen – kommt man über einen QR-Code auf eine Verteilerplattform, von der aus man dann verschiedene Apps und Websites anschauen und nutzen kann. Dies wurde von Gesprächspartner_innen immer wieder als zu umständlich eingeschätzt: „Ich nutze das nicht, ist mir zu aufwändig.“ Auch wurde der QR-Code als Technologie von einigen Gesprächspartner_innen als veraltete Technologie eingestuft: „Der QR-Code hat sich nicht durchgesetzt (...)“, was dazu beiträgt, dass Menschen z. B. keine Gewohnheit haben, einen QR-Code zu nutzen.

Interessant ist, dass diese Einschätzungen auch von den **Expert_innen der Fokusgruppe** geteilt wurden, die ebenfalls meinten: „Die Zeit des QR-Codes ist wieder zu Ende.“ Dies liegt in ihren Augen

¹ Aufgrund der wenigen Nennungen wurden auf weitere Differenzierung nach Nutzer_innengruppen etc. verzichtet.

u. a. daran, dass der Zugang zur Info zu langwierig und kompliziert sei. Obgleich zurzeit bereits viele Smart-Phones eine automatische QR-Code-Erkennung und Verarbeitung haben (man scannt den Code mit der Kamera), ist die Nutzung unattraktiv, denn wenn man dann erst wieder nur auf eine Verteilerplattform kommt, „(...) geht man gleich wieder weg.“. Diese „Landingpage“ sprich Verteilerplattform müsste interaktiver gestaltet werden, was aber auch Wartung und einen aktiven Betrieb erfordert. Zudem bräuchte es leicht erkennbare Hinweise, die klar signalisieren, welche Arten von Informationen Nutzer_innen erwarten können, sonst ist „(...) der QR-Code (...) ein Überraschungsei.“ Dementsprechend wurde der QR-Code als Technologie, die an sich viel kann, die aber verbesserte und transparentere Zugangsmöglichkeiten und interaktivere Nutzungsmöglichkeiten (z.B. Grätzl-Info oder Spezial-Tipps von Bewohner_innen) braucht, nach wie vor Wert geschätzt.

Hinsichtlich **der Nutzung des Public WLANs** gaben Personen im Rahmen der Gespräche zum einen an, dass sie selbst über WLAN verfügen und dementsprechend nicht auf der Suche nach einem öffentlich zugänglichen Netz seien. Zum anderen meinten jedoch Nutzer_innen immer wieder, nicht bemerkt zu haben, dass an den Stelen Public WLAN zur Verfügung stehe.² Hier mutmaßten einige Gesprächspartner_innen, dass jüngere Menschen häufiger auf der Suche nach Public-WLAN-Netzen seien, um eigenes Datenvolumen zu sparen. Den jüngeren unter den Befragten war auch tatsächlich häufiger – u. a. von anderen Stelenstandorten wie denjenigen auf der Mariahilfer Straße – bekannt, dass an den Stelen WLAN zur Verfügung steht. Allgemein zeigte sich, dass das WLAN insbesondere am Gertrudplatz und auch am Südtiroler Platz von Zeit zu Zeit nicht aktiviert werden konnte bzw. der Empfang auch nur schwankend und instabil verfügbar war. Die Vermutung seitens der Teilnehmer_innen der Fokusgruppe, dass Public WLAN insbesondere für Tourist_innen, die über keinen Auslandstarif verfügen interessant sein könnte, konnte im Rahmen der Erhebungen vor Ort nicht bestätigt werden, wurde aber auch nicht explizit abgefragt.³

Obwohl sehr viele der befragten Nutzer_innen über Smart-Phone, WLAN und viele auch über **Routing Apps** verfügten, wurden letztere nicht immer für die Orientierung eingesetzt. Einige ältere Menschen gaben an, sich – trotz Handy – vorzugsweise den Weg vorab zu Hause im Internet genau anzuschauen und gegebenenfalls auch die Route auszudrucken, da dort die Vorbereitung in Ruhe und ohne Stress und Hektik erfolgen kann. Auch erwähnen einige, dass sie sich mit der Nutzung von Routing Apps nicht auskennen und sie aus diesem Grund nicht verwenden. Aber auch jüngere Menschen – wie dieser 17-Jährige (Bewohner) – erwähnen, dass sie bewusst auf Routing Apps verzichten: „Ich komme gut ohne Smart-Phone klar, es ist alles gut ausgeschildert.“ Und auch andere schauen „(...) hier in Wien gerne auf Karten.“ Nach Einschätzung der Teilnehmer_innen der **Fokusgruppe** sehen sie – bei sich selbst wie auch allgemein – einen Umkehrtrend hinsichtlich digitaler Stadtpläne hin zum Analogen: „Das Analoge finde ich schon sehr charmant. (...) Ich persönlich präge mir so eine Stadt viel besser ein.“ Dies ist auch das Ergebnis einer kleinen Umfrage seitens Wien Tourismus unter ihrem jüngeren Publikum. Durch die „hands on“-Möglichkeit an der Stele – mit den Fingern auf der Karte Wege abfahren, Ziele zeigen etc. – erfolgt eine andere Form der Aneignung der Umgebung.

² Eine Info-Stele ist selbst nicht mit WLAN ausgestattet – sendet also nicht selbstständig. Allerdings erfolgt die Errichtung derzeit an Standorten in der unmittelbaren Nähe von öffentlichen WLAN-Hotspots.

³ Eine Rolle spielt hier mit Sicherheit auch die gesetzliche (veränderte) Lage hinsichtlich Roaming-Gebühren etc.

6. KURZZUSAMMENFASSUNG UND EMPFEHLUNGEN

6.1 Kurze Zusammenfassung

Die Wiener Stelen werden an allen Standorten genutzt, wobei die **Nutzungshäufigkeit** stark vom Standort abhängt. Die Bandbreite reicht je nach Standort, Wochentag und Tageszeit von 300 Personen pro Woche bis über 5.000 Personen pro Woche. Die am häufigsten genutzte Stele ist mit Abstand diejenige am Stephansplatz, danach folgt diejenige am Südtiroler Platz, und noch mal etwas weniger genutzt wurde die Stele am Gertrudplatz. Alle Stelen wurden von **Menschen aller Altersgruppen** genutzt. Auffallend hinsichtlich **Nutzungsmuster** war, dass die Nutzer_innen im Durchschnitt relativ kurz – ca. eine halbe Minute – an der Info-Stele stehenblieben, um Informationen zu suchen. Gefragt waren vor allem eine prinzipielle Grundorientierung oder konkrete (touristische) Ziele in der Umgebung.

An **touristischen Standorten** wie dem Stephansplatz wird besonders viel Information nachgefragt. **Tourist_innen**, die auch die Hauptnutzer_innen der Stelen darstellen, sind sehr kritisch und geben im Vergleich eher eine schlechtere Bewertung ab – v. a. dann, wenn sie die gesuchte Information nicht gefunden haben. Tourist_innen nutzen die Stele zur aktuellen Routenplanung, sprich, wenn sie gerade auf dem Weg sind und sich vergewissern möchten oder den Weg zu einer bestimmten Sehenswürdigkeit suchen.

An **Standorten an übergeordneten Verkehrsknotenpunkten** wie dem Südtiroler Platz beim Wiener Hauptbahnhof, an dem viele Reisende ankommen bzw. auch wieder abfahren, möchten Ankommende, oftmals schwer bepackt mit Koffern, ebenfalls Orientierung. Sie suchen vorrangig ihre Unterkunft oder auch Haltestellen und Stationen des öffentlichen Verkehrs für die Weiterfahrt.

An **lokalen Standorten mit Grätzelbezug** wie dem Gertrudplatz am Kutschkermarkt, an denen Tourist_innen eher selten vorbeikommen, sind die **Bewohner_innen** die vorrangigen Nutzer_innen der Info-Stele. Sie nutzen die Stele stärker zur tiefergehenden Information über den Stadtteil oder ihr Grätzel. Bewohner_innen nutzen die Stele, um sowohl einen generelleren Überblick als auch detailliertere Zusatzinformation zu bekommen. Dies steht nicht unbedingt bzw. nicht nur in Kombination mit dem aktuellen Fußweg. Sie kennen die Stelen aus anderen Stadtteilen und erwarten dieselben Funktionen (z. B. Orientierung, WLAN).

Die **analoge Stele** bietet eine verlässliche und haptische Art der Informationsqualität: „Mit dem Finger auf der Landkarte“ wird die Selbstorientierung gefördert – und damit auch das selbständige Unterwegssein und die Fähigkeit, sich den Raum bzw. die Stadt zu erschließen. Die **Gesamtgestaltung** der Info-Stelen wird insgesamt positiv bewertet, der 8-Minuten-Radius wie auch die übergeordneten Ziele mit Zeitangaben als sehr spannende Info wertgeschätzt.

Derzeit werden der **QR-Code** und das **Public WLAN** an den Info-Stelen sehr wenig genutzt. Der Zugang zum QR-Code erscheint als umständlich: Da er sich auf der Stele im Wappen der Stadt Wien versteckt, wird er nicht leicht wahrgenommen. Hat man ihn entdeckt, weiß man – ohne Hinweis – nicht, welche Info dahinter zu finden ist. Nach dem Scan des QR-Codes kommt man erst einmal auf eine Verteiler-Plattform mit verschiedenen Apps und Websites. Zukünftig müsste für eine bessere Nutzung rascher erkennbar sein, dass es den QR-Code gibt und was sich hinter ihm verbirgt, damit

man entscheiden kann, ob man an den tiefergehenden Informationen interessiert ist oder nicht. Der QR-Code bietet die Möglichkeit, auf einer weiteren Ebene mehr und vertiefte Information und ggf. auch Interaktion zu erhalten, und das wird trotz des als etwas umständlich eingeschätzten Zugangs wert geschätzt.

Hinsichtlich der **Wartung und Erhaltung der Info-Stelen** wird wertgeschätzt, dass der diesbezügliche Aufwand sehr gering ist. Zur Zeit ist es so, dass die Stelen bis aufs Putzen fast keinen weiteren Wartungsaufwand bedeuten, so dass die Stele insgesamt als wartungsarm bezeichnet werden kann. Auch Vandalismus kommt nur selten vor und beschränkt sich maximal darauf, dass Sticker oder Kleber an der Stele angebracht werden, die dann wieder heruntergekratzt werden müssen. Wichtig erscheint für alle an der Untersuchung beteiligten Seiten jedoch, dass die **Aktualität der Informationen** gewährleistet sein muss. Dies bedeutet, dass eine einfache Aktualisierung – je nach Standort und Dynamik in der jeweiligen Umgebung in einem Zeitrahmen von ein bis drei Jahren – möglich sein sollte.

Wie die Untersuchung zeigt, werden die Stelen gut angenommen, und die Nutzer_innen erwarten Stelen auch in anderen Stadtteilen. Zudem zeigt die vergleichende Untersuchung von Fußgänger_innenleitsystemen in europäischen Großstädten und der österreichische Masterplan Gehen, dass zur Förderung des Zufußgehens in Großstädten der Ausbau von Fußgänger_inneninfrastruktur Hand in Hand mit dem Ausbau eines Leitsystems gehen muss.

6.2 Empfehlungen

Die Empfehlungen basieren auf den Erkenntnissen aus den Erhebungen vor Ort wie auch auf den Ergebnissen aus der Diskussion in der Fokusgruppe und beziehen sich auf folgende Themenbereiche: die Weiterentwicklung des Fußgänger_innenleitsystems und der Stele selbst sowie der Mehrwert der Stelen für die Bewohner_innen, die Bewusstseinsbildung fürs Zufußgehen und die Weiterentwicklung der Stelenstandorte.

Das Leitsystem mit analogen Stelen soll beibehalten werden.

Analoge Stelen sind charmant und tragen dazu bei, sich die Stadt besser einzuprägen. Sie bieten unabhängig von technologischen Möglichkeiten verlässliche und nicht störungsanfällige Informationen für alle Fußgänger_innen. Ein weiterer Vorteil der analogen oder auch „mechanischen“ Stelen ist, dass mehrere Leute sie zugleich nutzen und davor stehen können. Angesichts zunehmender Digitalisierung und einer allgemeinen Informationsüberflutung gewinnt die statische, fixe Information wieder an Bedeutung. Eine mögliche Schnittstelle zur Technologie besteht in der Weiterentwicklung des QR-Codes als „nice-to-have“ – denn unbestritten ist die jetzt dargestellte Grundinformation der Stele für den Zweck, das Zufußgehen zu unterstützen, ausreichend.

Das Leitsystem soll langfristig stadtweit ausgebaut werden.

Ein zukünftiger Entwicklungsplan zum Ausbau der Stelen-Standorte ermöglicht eine kostengünstigere Produktion und Aufstellung der Stelen, da Kosten etwa durch eine gesammelte Ausschreibung gespart werden können. Auch sollten die stadtinternen Abläufe rund um die Stelen-Planung und -Erhaltung verbessert werden, um beispielsweise Chancen zur Aktualisierung von Inhalten bei einem Glasbruch optimal wahrnehmen zu können.

Das Leitsystem soll um Beschilderungen entlang von Routen ergänzt werden.

Aus Nutzer_innensicht sehr sinnvoll ist eine ergänzende Wegweisung/Beschilderung zwischen den Stelen bzw. von der Stele zu den angegebenen Zielen. Hier sollte unbedingt mit dem touristischen Leitsystem der Stadt Wien eine Kooperation gefunden werden, um beide Systeme besser aufeinander abzustimmen bzw. optimalerweise zukünftig gemeinsam weiter zu entwickeln. Empfohlen wird, vor allem in touristischeren Gebieten eine Ergänzung der Stelen durch Wegweiser in ausreichender Anzahl in Form von angebrachten Schildern, da diese auch aus größerer Entfernung besser zu sehen ist und eine schnelle Orientierung ermöglicht (wie in Venedig „Per Rialto“ oder „Per Piazza San Marco“).

Hinweise zur Weiterentwicklung des Leitsystems an konkreten Standorten:

- Ausbau des Leitsystems entlang der geplanten **Flaniermeilen**.
- Einsatz von Stelen in **Standentwicklungsgebieten** und an **innovativen Standorten** (innerstädtisch und am Stadtrand, Standorte von neuen Bildungseinrichtungen – Campus Plus etc.). Besucher_innen Wiens interessieren sich nicht nur für historische Sehenswürdigkeiten sondern zunehmend auch für Stadtentwicklungsgebiete wie z. B. die Seestadt Aspern. Zum Beispiel ist im Rahmen der Internationalen Bauausstellung – IBA zu erwarten, dass eine große Anzahl an Fachpublikum die Stadterweiterungsgebiete wie z. B.

das Sonnwendviertel, das Nordbahnhofgelände, Neuleopoldau, die Berresgasse, die Muthgasse etc. aufsuchen werden. Umgekehrt bieten Info-Stelen an diesen Orten auch den zukünftigen Bewohner_innen Orientierung und einen guten Überblick über ihr neues Stadtviertel und können gerade dort, wenn sich Mobilitätsroutinen erst etablieren müssen, wirksam das Zufußgehen fördern.

- Ausbau der Stelen an **touristischen Standorten** (v. a. erster Bezirk): z. B. an den „Eingängen“ zum ersten Bezirk in der Rotenturmstraße, am Schwedenplatz, am Ring/Karlsplatz, oder am Schottentor, aber auch am Hohen Markt etc.
- Weiters macht es Sinn, Info-Stelen verstärkt an Punkten, an denen Menschen Orientierung suchen – wie z. B. im nahen Umfeld von U-Bahn-Aufgängen – zu verorten.

Hinweise zur Weiterentwicklung der Stele selbst:

- **Form und Gestaltung** der Stele: Die einheitliche, schmale Form wird durchwegs für sehr gut befunden. Auch wird eine Angstraumbildung vermieden, da Nutzer_innen von der Stele nicht verdeckt werden.
 - **Empfehlung zur Form und Gestaltung:** *Beibehalten der einheitlichen schmalen Form, da der Wiedererkennungswert hoch ist, die Stele auch vom Rollstuhl aus nutzbar ist, sich die Stele gut ins Stadtbild einpasst und der Pflegeaufwand gering ist.*
- **Einsatz von Technologie – QR-Code:**
 - **Empfehlung zum QR-Code:** *Entweder gezielt hervorheben und die dargebotene Information verbessern (z. B. mehr Interaktivität mit Nutzer_innen) oder ganz weglassen. Interessante Infos, die in den QR-Code gepackt sein könnten: Augmented Reality-Blick, historische Informationen zum Ort, eventuell aktuelle Veranstaltungen und Aktionen in der Umgebung oder Grätzel-Tipps von Bewohner_innen, aber auch bei Stadtentwicklungsgebieten ein unter Umständen augmentierter Blick in die Zukunft, der visualisiert, was hier entstehen wird.*
- **Public WLAN:** Für Tourist_innen kann es interessant sein, wenn sie keinen Auslandstarif für mobile Daten haben. Bewohner_innen und insbesondere Jugendliche ohne fixen Datenvertrag schätzen die Public-WLAN-Funktion ebenfalls und erwarten diese flächendeckend in allen Stadtteilen in Wien.
 - **Empfehlung zum Public WLAN:** *Dies sollte an Standorten, an denen sich WLAN-Hotspots sowieso in der Nähe befinden, auf jeden Fall beibehalten werden, da es fast kein Aufwand ist und zu einer modernen urbanen Serviceleistung dazu gehört. In Neubaugebieten ist das vielleicht nicht immer möglich bzw. notwendig.*
- **Beleuchtung:** Die von innen rund um die Uhr beleuchteten Stelen sind im internationalen Vergleich einzigartig in Wien (vgl. Moniteurs GmbH, PSY:PLAN, 2016). Die Beleuchtung lässt die Stelen wie Ankerpunkte im Finstern wirken. Alternativen, die ohne Stromleitung/-versorgung auskommen, wie die Stele mit der Taschenlampenfunktion des Smart-Phones selbst zu beleuchten oder eine Solar-Beleuchtung, wurden von den Teilnehmer_innen der Fokusgruppe weder als sehr nutzer_innenfreundlich noch als wartungsfreundlich empfunden.

- **Empfehlung zur Beleuchtung:** Die Beleuchtung ist wichtig und sollte unbedingt beibehalten werden.
- **Dargestellte Inhalte:**

Radius der Karte: Die Erhebung ergibt, dass der 8-Minuten-Radius sehr förderlich für das Zufußgehen ist und unbedingt beibehalten werden sollte. Auch sind die 8 Minuten als Angabe grundsätzlich gut gewählt – nicht zu kurz und nicht zu lang für fußläufige Wegestrecken.

 - **Empfehlung zum 8-Minuten-Radius der Karte:** Der 8-Minuten-Radius ist wichtig, animiert zum Zufußgehen und sollte unbedingt bleiben! Eventuell könnte man den damit bezeichneten Radius, der ca. 500 m umfasst⁴, auch mit etwas anderem verknüpfen – z. B. mit der Info, wie viele Schritte man für den Weg benötigt (man sollte ca. 10.000 Schritte am Tag erreichen).
 - **Empfehlung zur Legende auf Englisch:** Infos auf Englisch sind für die Hauptnutzer_innengruppe der Tourist_innen sehr wichtig und sollten bleiben.
 - **Empfehlung zur Nordung der Pläne:** Die Pläne sollten in Blickrichtung der Nutzer_innen bleiben, da die überwiegende Mehrzahl der Nutzer_innen mit dieser intuitiven Form der Orientierung gut zu Recht kommt.
 - **Empfehlung zur visuellen Kommunikation:** Könnte verbessert werden! Da zurzeit viele textliche Informationen und 2-D-Darstellungen die visuelle Kommunikation der Stele bestimmen, könnten mehr grafische Darstellungen z. B. Bildmaterial von Landmarks als Eyecatcher (in der Karte) oder 3-D-Visualisierungen von berühmten Gebäuden hilfreich sein.
 - **Empfehlung zur Differenzierung der Information:** Die Art und Weise der dargestellten Information könnte spezifischer an den Standort angepasst werden und damit einen größeren Mehrwert für die Bewohner_innen schaffen – z. B. in Bezirkszentren, wo Bewohner_innen die hauptsächliche Nutzer_innengruppe darstellen, sind andere Informationen zu z. B. Geschäften, Ärztezentren, Apotheken, Schulen von Bedeutung. Auch interessante attraktive Fußwege (als Teil der zukünftigen Flaniermeilen) könnten neben den Begegnungszonen und Fußgänger_innenzonen noch zusätzlich dargestellt werden, ohne die Legende zu überfrachten. Wichtig ist dabei, dass weiterhin die dargestellten Informationen sorgfältig recherchiert werden, damit dargestellte Informationen, wie beispielsweise ein öffentlich nutzbares WC oder Trinkbrunnen auch tatsächlich vorhanden sind.

Empfehlung Stelen-Alternativ-Variante: Angedacht könnte eine Art Alternativ-Variante der Stele werden, die sich bewusst vom Design der Haupt-Stele unterscheidet und so nicht direkt mit ihr verglichen wird und z. B. bei in Bau befindlichen Stadterweiterungsgebieten, in sehr dynamischen Veränderungsräumen, aufgestellt wird und wo dem starken Veränderungsdruck durch eine leichte Tauschbarkeit der Planinhalte einfach und

⁴ Annahme für den 8-Minuten-Radius ist eine Gehgeschwindigkeit von 1 m pro Sekunde, das entspricht ca. 500 m Gehdistanz.

kostengünstig Rechnung getragen werden kann. In den Stadterweiterungsgebieten müssten die Stelen ca. alle zwei Jahre ausgetauscht werden (1 Glas kostet ca. 1.200 Euro).

Empfehlung zur Zusatz-Ausstattung der Stelen: Zur Verbesserung der Nutzung kann angedacht werden, je nach Standort ein kleines Sitzbrett bei der Stele dazu zu geben, um sich z. B. kurz zu setzen oder anzulehnen oder auch um eine Tasche abzustellen. Klar davon abgeraten wird von einer Weiterentwicklung der Stele durch zusätzliche architektonische Elemente wie einem kleinen Dach o. ä., da dies die Positionierung der Stele im öffentlichen Raum angesichts Lichtraumprofilen und Abstandsnormen immens erschweren würde.

7. LITERATURLISTE

Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft – BMLFUW, Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie – bmvit (2015): Masterplan Gehen – Strategie zur Förderung des FußgängerInnenverkehrs in Österreich; Wien

Flick, U., v. Kardoff, E., Keupp, H., v. Rosenstiel, L., Wolff, S. (1995): Handbuch Qualitative Sozialforschung. Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. 2. Auflage, Beltz Psychologie Verlags Union, Weinheim.

Flick, Uwe (2007): Qualitative Sozialforschung: Eine Einführung. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Hamburg.

Gesellschaft für angewandtes Informationsdesign GmbH (2014): Walking Vienna – Präsentation der ersten Reaktionen zum FußgängerInnenleitsystem am Siebensternplatz und auf der Mariahilfer Straße in Wien, Befragungen im Auftrag der MA 19.

Gleave, Steer Davies (2014): Legible London. Evaluation 2013/14. Report London 2014

Löw, Martina (2001): Raumsoziologie. Suhrkamp Verlag, Frankfurt/Main.

Magistrat der Stadt Wien (2014): Fachkonzept Grün- und Freiraum, Eigentümer und Herausgeber: Magistrat der Stadt Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung

Magistrat der Stadt Wien (2014): Fachkonzept Mobilität, Eigentümer und Herausgeber: Magistrat der Stadt Wien, Magistratsabteilung 18 – Stadtentwicklung und Stadtplanung

Magistrat der Stadt Wien (2018): Fachkonzept Öffentlicher Raum, Eigentümer und Herausgeber: Magistrat der Stadt Wien, Magistratsabteilung 19 – Architektur und Stadtgestaltung

Mobilitätsagentur Wien, 2018: Modal Split Erhebung, <https://www.fahrradwien.at/2016/01/28/modal-split-2015-aktive-mobilitaet-auf-dem-vormarsch/> (abgerufen am 21.11.2018)

Moniteurs GmbH, PSY:PLAN (2016): Vergleichsstudie Zusammenfassung, Evaluation von 10 Wegeleitsystemen: Empfehlungen für eine mögliche Erweiterung des touristischen Informationssystems der Stadt Berlin. Grün-Berlin-Stiftung 2016.

Wientourismus (2018): Wien Tourismus Strategie 2020, Hrsg.: Wientourismus, Text: Urban Innovation Vienna GmbH

8. ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1: Geplante Flaniermeilen (© Stadt Wien, MA 18)	5
Abb. 2: Übersicht Stelenstandorte November 2018	7
Abb. 3: Stele – gebotene Informationen	8
Abb. 4: Überblick über die Erhebungen	9
Abb. 5: Fotos zur Stele am Stephansplatz	11
Abb. 6: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Stephansplatz	12
Abb. 7: Überblick über die nicht gefundenen Infos und Ziele an der Info-Stele am Stephansplatz	13
Abb. 8: Fotos zur Stele am Südtiroler Platz	13
Abb. 9: Klassisches touristisches Hinweisschild am Wiedener Gürtel	14
Abb. 10: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Südtiroler Platz	15
Abb. 11: Überblick über die nicht gefundenen Infos/Ziele an der Info-Stele am Südtiroler Platz	16
Abb. 12: Fotos zur Stele am Gertrudplatz	16
Abb. 13: Überblick über die gesuchten Infos und Ziele an der Info-Stele am Gertrudplatz	18
Abb. 14: Überblick über die nicht gefundenen Infos und Ziele an der Info-Stele am Gertrudplatz	18
Abb. 15: Anzahl der Stelen-Nutzer_innen auf Wochenbasis nach Zählstandort	19
Abb. 16: Verteilung der Stelen-Nutzer_innen nach Tagestypen auf die Standorte	19
Abb. 17: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung am Sonntag	20
Abb. 18: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung am Samstag	20
Abb. 19: Nutzungsverlauf der Stelen-Nutzung an Werktagen	21
Abb. 20: Gesamtbewertung über alle drei Stelen	23
Abb. 21: Bewertungen der Gesamtgestaltung nach Stelen-Standorten	24
Abb. 22: Gefundene Information nach Stelen-Standort	24
Abb. 23: Gefundene Information nach Alter, Ortskenntnis und Nutzer_innengruppe	25
Abb. 24: Zusammenhang gefundene Information und Bewertung der Gesamtgestaltung	25
Abb. 25: Information nach Standort – Mehrfachnennungen	26
Abb. 26: Art der gesuchten Information nach Nutzer_innengruppe (Mehrfachnennungen)	27
Abb. 27: Nutzung von WLAN und QR-Code an den Stelen	29
Abb. 26: Art der gesuchten Information nach Nutzer_innengruppe (Mehrfachnennungen)	27

Alle Abbildungen sind von der ARGE Gruber/Jauschneg, wenn nicht anders bezeichnet.