

# Kommunikation von Großprojekten



Die Stadt gehört Dir.



# Wir bauen auf Erfahrung!

- Rund 50 Jahre U-Bahn-Bau
- WL genießen großes Vertrauen
- positive oder unkritische Grundhaltung gegenüber Netzausbau
- Sinnhaftigkeit wird nicht in Frage gestellt



# Gute alte Zeit?

Baubeginn für U2-Verlängerung ab Schottenring: 2002



## Damals...

...gab es weder Facebook noch Twitter, noch Smartphones.

...benötigte man zumindest grundlegende Programmierkenntnisse, um sich mit einem eigenen Online-Auftritt in der Gehör zu verschaffen.

...informierten sich Menschen noch aktiv.

*„Wenn ich mir die Infos holen kann, ist alles gut.“*

## Heute...

...sind die Sozialen Medien ausdifferenziert und haben alle Alters- und Gesellschaftsgruppen erreicht.

...braucht man nur eine Facebook-Seite, um sich als BürgerInneninitiative ins Spiel zu bringen.

...wollen Menschen mit Informationen abgeholt werden.

*„Wenn ich es noch nicht weiß, habt ihr schlecht kommuniziert.“*





# Was bedeutet das für die Kommunikation?

- hohe Erwartungshaltungen
- mächtige(re)s Gegenüber
- Worüber gesprochen wird, ist nur eingeschränkt steuerbar.

Außerdem:

- Je direkter betroffen, desto größer die Erwartungshaltung, direkt informiert zu werden.

*„Ich wohne hier, aber mit mir hat noch niemand gesprochen.“*

# Mit wem sprechen wir?

Viele unterschiedliche Dialoggruppen mit unterschiedlichen – teils konträren – Interessen.

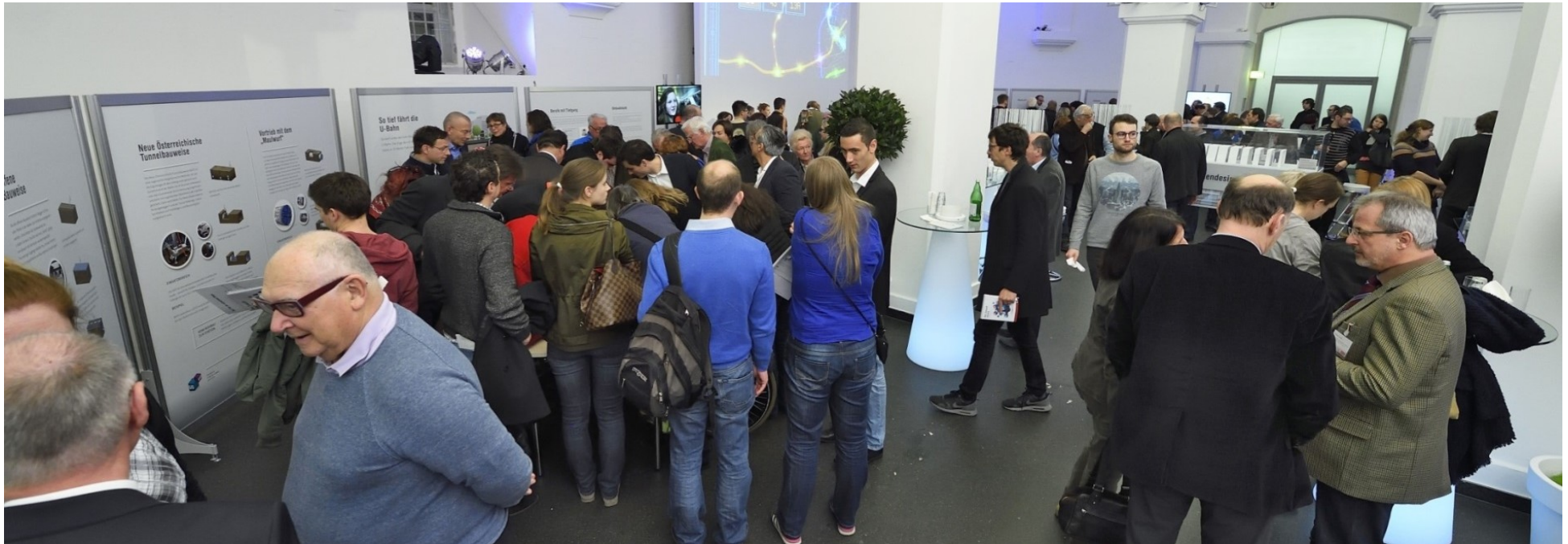
- mögliche MultiplikatorInnen
- Quelle für Widerstände

*Wir können nicht alle glücklich machen, aber wir müssen für alle ansprechbar sein.*



# EigentümerInnen- und ArainerInnen-Info

- frühzeitig informieren → Vertrauen schaffen





# Beim Reden kommen d'Leut zam!

Ombudsleute haben sich  
beim U-Bahn-Bau bewährt

Für U2xU5 neu:

- 3 „GrätzelbetreuerInnen“

Aufgaben:

- Aktiv** Kontakt suchen
- Gesicht im Grätzel
- Augen und Ohren für  
Kommunikation.



# Öffentlichkeit

- Projekt von Fantasie in die Realität holen
- Identifikation schaffen



# (Massen)-Kommunikationsmittel

- U2xU5 Infocenter
  - [u2u5.wien.at](http://u2u5.wien.at)
  - U2xU5-App
  - Bauzäune
  - Info-Zeitung (3. Auflage in Arbeit)
- + alle herkömmlichen Kanäle der WL

*(Twitter, Facebook, Youtube, Infoscreens, Newsletter...)*



## Erleben Sie das Linienkreuz U2xU5!

Entdecken Sie nach und nach alle neuen Stationen  
in Augmented Reality und testen Sie Ihr Wissen im  
Öffi-Quiz.

U2xU5 ERLEBEN

LISTENANSICHT

### WARUM BAUEN WIR DAS LINIENKREUZ U2xU5?



## Info-App mit 3D-Modellen



# Fazit

- Aktive und aufsuchende Informationsarbeit schafft Vertrauen
- frühzeitiges Kommunizieren baut Ärger vor
- Im Umgang mit Menschen sind Menschen menschlicher (als im Umgang mit Unternehmen).
- Tue Gutes und rede darüber!

