



Barrierefreiheit

Personen mit Mobilitätseinschränkungen im
kognitiven Bereich

Finalkonzept

IMPRESSUM

Inhaltliche Konzeption und Erarbeitung: Sempoch, Claudia; Pichler, David / tbw research GesmbH

Titelbild: Pichler, David / tbw research GesmbH

Verlags- und Herstellungsort: Wien / Stand: Oktober 2022



Projektpartner*innen:



Das Projekt "Angstfrei mobil" wurde gefördert, bzw. finanziert aus Mitteln des Wiener Stadtwerke Innovationsfonds.



Inhalt

1	Vorwort.....	1
2	Einleitung.....	2
3	Ausgangslage und Ziele	4
4	Rahmenbedingungen	12
4.1	Angststörungen.....	13
4.2	Umstände und Umgang.....	18
5	Methodik und Beschreibung	20
5.1	Methode	20
6	Ergebnisse der sensitiven qualitativen Interviews und der Mobilitätspaziergänge mit Betroffenen.....	24
6.1	Planung von Wegen mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien.....	24
6.1.1	Routenplanung vorab	24
6.1.2	Routenplanung unterwegs - en-route	26
6.2	Gründe für Unwohlsein im Öffentlichen Verkehr.....	28
6.2.1	Andere Menschen als Quelle für Unwohlsein	29
6.2.2	Infrastruktur als Quelle für Unwohlsein.....	30
6.2.3	Weitere Rahmenbedingungen, die Unwohlsein verursachen.....	33
6.3	Was hilft? Strategien der Interviewpartner*innen und Ideen für die Wiener Linien & Wiener Lokalbahnen	34
6.3.1	Genaue Vorplanung und Informationen unterwegs ermöglichen „strategisches Fahren“.....	35
6.3.2	Rückzugsorte aufsuchen	36
6.3.3	Menschlichkeit“ – Kontakte mit und Begleitung durch hilfreiche Menschen	38
6.3.4	Weitere hilfreiche Strategien	40
7	Website Analyse WIPARK	43

8	Erkenntnisse aus den Workshops mit Expert*innen und Projektpartner*innen	44
8.1	Expert*innen Workshops	44
8.2	Interne Workshops mit Projektpartner*innen & Abteilungen	48
9	Grobkonzept als Basis für Themenschwerpunkte	53
9.1	Mitarbeiter*innen-Schulungen.....	54
9.2	Der Persönlichkeitsbezug („Das Gesicht hinter der Stimme“)	61
9.3	Zurverfügungstellung von Informationen.....	64
9.3.1	Zugänglichkeit.....	65
9.3.2	Social Media Integration (TikTok, Instagram, Facebook).....	66
10	Evaluation im Rahmen einer Lehrveranstaltung	66
10.1	Präventionsbus der Wiener Linien im Rahmen der Lehrveranstaltung	67
10.2	Problemdefinition und Ergebnispräsentationen von Studierenden der Universität Wien	68
10.3	Vorstellung des Projekts in der Ringvorlesung „Aktuelle gesellschaftliche Themen und sozialwissenschaftliche Fragestellungen“	71
11	Ergänzung Grobkonzept.....	73
12	Handlungsempfehlungen.....	87
13	Ergebnisse aus Begleitenden Maßnahmen	91
13.1	Projekt-Website.....	91
13.2	Zusatz-Fragebogen	92
14	Projektpartner*innen & Ansprechpersonen.....	97
15	Forschungsfragen	98
15.1	Forschungsfragen.....	98
16	Fazit	101
17	Literaturverzeichnis	102

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Foto: UniqueFessler – Kampagne Ganznormal.....	5
Abbildung 2: Wiener Linien (Social Media, 03.12.2021).....	13
Abbildung 3: Kurzbeschreibung Angststörungen anhand ICD-10- und DSM-IV-Definition (Kasper et al., 2018, S. 7)	14
Abbildung 4: Eigene Darstellung, Preibisch 2020, Universität Wien.....	16
Abbildung 5: erstellt durch die Universität Wien aus den Ergebnissen der Interviews mit betroffenen, ergänzt durch tbw research	17
Abbildung 6: Entstehung von Problemen, Barrieren und (Kompensations-)Strategien bei der Verkehrsteilnahme (Hauger et al., S. 186).....	19
Abbildung 7: Quellen für Unwohlsein bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel (Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse, Universität Wien).....	29
Abbildung 8: WIPARK Analyse	43
Abbildung 9: Agenda für Expert*innendiskussionsrunden.....	44
Abbildung 10: Themenschwerpunkte aus den Ergebnissen (tbw research).....	48
Abbildung 11: Methode Landkarte für interne Workshops (tbw research)	49
Abbildung 12: Workshop 1 – Themenschwerpunkt Information.....	50
Abbildung 13: Workshop 1 – Themenschwerpunkt Menschlichkeit.....	51
Abbildung 14: Workshop 2 – Themenschwerpunkt Bewusstseinsbildung	51
Abbildung 15: Workshop 2 – Themenschwerpunkt Information	52
Abbildung 16: Grobmaßnahmenkonzept Angstfrei mobil	53
Abbildung 17: Probeworkshop Wiener Linien.....	55
Abbildung 18: Agenda Probeworkshop Wiener Linien / help-U Team.....	56
Abbildung 19: Beispiel Lernangebot (tbw research).....	60
Abbildung 20: Beispiele ehemaliger Kampagnen.....	62
Abbildung 21: Präventionsbus - Exkursion	68
Abbildung 22: Ergebnispräsentation Studierende	69
Abbildung 23: Ergebnisvorstellung Studierende	70
Abbildung 24: Projektvorstellung Ringvorlesung Uni Wien/PuKW.....	72
Abbildung 25: Grobkonzept Angstfrei mobil.....	73

Abbildung 26: Blogbeitrag Meditieren in der U-Bahn (thebirdsnewnest.com).....	84
Abbildung 27: Beispielmateriale (tbw research)	90
Abbildung 28: Startseite Projektwebseite.....	91
Abbildung 29: Startseite Umfrage via Netigate	93
Abbildung 30: Auszug Ergebnisse Fragebogen	94
Abbildung 31: Auszug Ergebnisse Fragebogen.....	94
Abbildung 32: Auszug Ergebnisse Fragebogen	95
Abbildung 33: Auszug Ergebnisse Fragebogen.....	95
Abbildung 34: Altersdurchschnitt der Befragten	96

1 Vorwort

Mobilität ist ein zentraler Aspekt, um am sozialen Geschehen teilnehmen zu können. Das Thema Angst und psychische Erkrankungen werden meist aufgrund fehlender Informationen über die Bedürfnisse der Betroffenen nicht in die Planung einbezogen. Normen oder Richtlinien sind in diesem Bereich nicht oder nur unzureichend vorhanden. Dies hat zu Folge, dass bei der Entwicklung von Infrastrukturen sowie Mobilitätsangeboten und -lösungen bei dem Bemühen um barrierefreie Mobilität der psychologische Aspekt meist wenig beachtet wird.

Um Behinderungen, die aus unterschiedlichen Gründen oft nicht sichtbar sind, adäquat einbeziehen zu können und damit einem Inclusive Design einen Schritt näher zu kommen, haben die Wiener Stadtwerke dieses Projekt auf die Agenda gesetzt. Die Wiener Stadtwerke und das Projektkonsortium schaffen so eine Basis zur Verbesserung der Barrierefreiheit für alle Kund*innen.

2 Einleitung

Mobilität ist im alltäglichen Handeln ein wichtiger Aspekt und ermöglicht Menschen die Teilhabe am sozialen Geschehen. Räumlich mobil unterwegs zu sein kann jedoch für einige Personengruppen, z.B. Personen mit einer psychischen Belastung, verursacht durch eine klinisch relevante oder Alltags- Angst, eine Bedrohung darstellen. Dies kann zum Ausschluss vom sozialen Geschehen oder zur Meidung bestimmter Mobilitätsangebote führen. Bei der Entwicklung von Infrastruktur sowie Mobilitätsangeboten und -lösungen wird bei dem Bemühen um barrierefreie Mobilität der psychologische Aspekt meist wenig beachtet. Die Stationen, Haltestellen und Fahrzeuge der Wiener Linien und Wiener Lokalbahnen sind bereits zu einem sehr großen Teil barrierefrei ausgestattet – zumindest in Bezug auf bauliche Barrieren für mobilitätseingeschränkte Personen bzw. optische und akustische Barrieren für Menschen mit Seh- und Höreinschränkungen. Für Menschen mit psychischen Belastungen oder Erkrankungen und daraus resultierenden kognitiven Einschränkungen, wurden in Bezug auf Barrierefreiheit jedoch noch keine besonderen Maßnahmen getroffen.

In Österreich ist die UN-Behindertenrechtskonvention seit Oktober 2008 in Kraft und dient dazu, die Menschenrechte von Menschen mit Behinderungen zu fördern, zu schützen und zu gewährleisten¹. *„Zu den Menschen mit Behinderungen zählen Menschen, die langfristige körperliche, psychische, intellektuelle oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern können“².*

Der Begriff einer psychischen Störung wird laut WHO³ definiert als **„Störungen der psychischen Gesundheit einer Person, die oft durch eine Kombination von belastenden Gedanken, Emotionen, Verhaltensweisen ... gekennzeichnet sind. Beispiele für psychische Störungen sind affektive Störungen, wie Depressionen, Angststörungen, ...“**. Im Jahre 2015 waren in der europäischen Region 37,3 Millionen Menschen von einer Angststörung betroffen⁴. Diverse Studien haben gezeigt, dass durch die Pandemie in den letzten Jahren die

¹ vgl. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Menschen-mit-Behinderungen/UN-Behindertenrechtskonvention.html> (abgerufen 13.7.2022)

² Art 1 Satz 2 UN-BRK: <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=19> (abgerufen: 13.7.2022)

³ WHO Faktenblatt: https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0006/404853/MNH_FactSheet_DE.pdf (abgerufen 13.07.2022)

⁴ Ebd.

Zahl der Betroffenen gestiegen ist. 2021 veröffentlichte die OECD den Bericht "Gesundheit auf einen Blick" ("Health at a Glance"), in dem aufgezeigt wurde, dass in Österreich im Pandemie-Jahr 2020 mehr als doppelt so viele Menschen (21 Prozent) wie noch 2019 an depressiven Symptomen erkrankten⁵, die häufig in Zusammenhang mit einer Angsterkrankungen stehen.

Bereits vorhandene Handlungsempfehlungen aus diversen Studien verweisen auf die Notwendigkeit einer medialen und technologischen **Implementation in die Forschung**, besonders für **verkehrsplanerische Maßnahmen** vor dem Hintergrund der **Förderung von aktiver Mobilität und einer Verbesserung der Mobilitätsmaßnahmen** für die genannte Personengruppe, um dadurch situative Ängste der Betroffenen möglichst kontrollierbar zu machen oder im besten Fall zu vermeiden.

Damit kann den Betroffenen die **Teilhabe an der Mobilität und somit am sozialen Geschehen ermöglicht werden** und ein weiterer Schritt einer ressourcenschonenderen Mobilität erreicht werden. In einem Positionspapier des IVS wird Barrierefreiheit definiert, *„...dass alle Dienstleistungen, Produkte und öffentlichen Orte von allen Menschen jeden Alters und mit allen unterschiedlichen Fähigkeiten gleichberechtigt und ohne Einschränkungen zugänglich, erreichbar und nutzbar sind. Entsprechend sind Barrierefreiheit und Mobilität als Leitprinzipien der Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu verstehen“⁶.*

Bereits vor Beginn der Pandemie hatten die Stadtwerkeunternehmen Wiener Linien und Wiener Lokalbahnen, gemeinsam mit den Projektpartner*innen ein großes Interesse an diesem Thema und entwickelten zusammen die Idee für das Forschungsprojekt „Angstfrei mobil (sein mit den Öffis) mit dem Ziel die Barrieren für Menschen mit Ängsten im öffentlichen Verkehr zu verstehen. Dadurch sollen künftig die Entwicklung von Maßnahmen zur besseren Informationsvermittlung und die Verbesserung des Sicherheitsgefühls sowie die Schaffung eines inklusiven barriere- und ANGSTfreien Mobilitätsangebots für ALLE Personen (soziale Inklusion) vorangetrieben werden. Mit bedürfnisgerechten Maßnahmen soll die Nutzbarkeit und Attraktivität des öffentlichen Verkehrs für diese Personengruppe

⁵ vgl. OECD -Health at a Glance 2021: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/health-at-a-glance-2021_ae3016b9-en?_ga=2.146828471.1689357413.1636475464-1777610560.1628507213 (abgerufen 26.5.2022)

⁶ IVS Wien Interessensvertretung sozialer Dienstleistungsunternehmen für Menschen mit Behinderung <https://www.ivs-wien.at/index.php?menuid=12&reporeid=30&getlang=de> (abgerufen 15.6.2022)

gesteigert und als künftige Nutzer*innengruppen gewonnen werden. Ergänzend wurde das Unternehmen WIPARK als Projektpartner miteinbezogen um eine mögliche Schnittstelle zu Garagen zu untersuchen.

Im Zuge der zweijährigen Projektlaufzeit (Beginn Oktober 2020) wurden derzeit vorhandene Mobilitätsangebote auf ihre Eignung untersucht. Die Erhebung erfolgte gemeinsam mit Betroffenen mittels Befragungen, Interviews und Begehungen vor Ort. Durch den **aktiven Einbezug von betroffenen Personen**, konnten wertvolle Ergebnisse und ein neuer Blickwinkel auf die Thematik der Mobilitätssensibilisierung von Personen mit Angststörungen gewonnen und darauf aufbauend über Unternehmensgrenzen der Wiener Stadtwerke hinweg **neue Möglichkeiten für künftige Angebote** für eine bisher nicht berücksichtigte Personengruppe erforscht werden. Zusätzlich wurden mehrere **Expert*innen** hinzugezogen, um Wissen **aus verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen und Branchen** einfließen zu lassen, wodurch die Notwendigkeit von Maßnahmen für die betroffene Personengruppe nochmals klar hervorgehoben wurde.

Wesentlich dabei ist, dass die Ergebnisse sich nicht nur auf die untersuchte Zielgruppe beschränken, sondern auch für andere Personengruppen herangezogen und erweitert werden können.

3 Ausgangslage und Ziele

Das Projekt „Angstfrei mobil“ dient zur Förderung der Mobilität von Menschen, welche mit Angststörungen leben und alltäglich von diversen Hindernissen im öffentlichen Verkehr und in ihrer Fortbewegung im urbanen Raum betroffen sind. Die Anforderungen an Mobilitätslösungen von Personengruppen mit Angststörungen (klinisch relevante Angst oder normale Alltagsangst) mit einzubeziehen stellt für zukünftige Entwicklungen einen Mehrwert dar, weil „Ängste“ als Thema selbst bei der Entwicklung neuer Mobilitätslösungen bisher viel zu wenig bzw. kaum beachtet wurden. Besonders die Situation durch COVID 19 zeigt bis heute, wie sehr Angst den Alltag beeinflussen kann. Mobilität ist im alltäglichen Handeln ein wesentlicher Aspekt des sozialen Geschehens. Für einige Personen ist dieser Aspekt beeinträchtigt und hindert sie durch eine eingeschränkte Mobilität an einer sozialen Teilhabe

oder bei der Nutzung von Mobilitätsangeboten. Das Hauptaugenmerk wird bei der Entwicklung neuer barrierefreier Mobilitätsangebote oder bei der Adaption bereits vorhandener Infrastruktur meist auf körperliche Beeinträchtigungen gelegt. Innovative Mobilitätslösungen, die den ÖV fördern und den Autoverkehr vermeiden wollen, scheitern oft an psychologischen Barrieren wie Ängsten, ohne diese überhaupt zu kennen. Psychologische Komponenten sind schwerer fassbar bzw. quantifizierbar und oft wird darüber nicht gerne von Betroffenen gesprochen. Stigmatisierung spielt dabei eine große Rolle, denn viele Betroffene möchten nicht über die Hürden und Probleme sprechen. Die Auswirkungen, die durch psychologische Aspekte auf unseren Alltag und unsere Handlungsweisen entstehen, sind jedoch unbestritten. Aktuelle Forschungsinitiativen sowohl in Österreich als auch international thematisieren kaum die Mobilität von Personen mit einer Beeinträchtigung von kognitiven Funktionen, verursacht durch Angstzustände (klinisch relevant oder alltagsbedingt). Studien wie z.B. EKoM⁷ „Emotionale und kognitive Mobilitätsbarrieren“ oder die Phobility-Studie⁸ zeigen, dass Personen mit Angststörungen häufig den öffentlichen Verkehr meiden und eher andere Transportmittel nutzen. Nicht selten vermeiden vor allem Frauen aufgrund von komprimierenden Situationen in öffentlichen Verkehrsmitteln die Nutzung dieser. Handlungsempfehlungen aus den genannten Studien beziehen sich auf die Bereitstellung geeigneter Auswahlmöglichkeiten von Kommunikationsmedien vor Ort und im Bereich der Verkehrsinfrastruktur sowie digitaler und analoger Beiträge für Fahrgäste und Fahrgastinformation. Sozial-emotionale Faktoren (wie z.B. Sicherheit, Stressfreiheit, Autonomie, etc.) werden dabei von Verkehrsinformationssystemen bei Informationsvermittlungen jedoch vernachlässigt, wobei sich besonders in diesem Bereich



Abbildung 1: Foto: UniqueFessler – Kampagne Ganznormal

⁷ EKOM – 2009: <https://www2.ffg.at/verkehr/studien.php?id=606&lang=de&browse=dhivouxm> (abgerufen 23.5.2022)

⁸ Phobility-Studie – 2016: <https://www.makam.at/wp-content/uploads/2018/05/phobility-ibook-1.pdf> (abgerufen 23.5.2022)

mittels Symbolen Botschaften transportieren und mit positiven Emotionen verknüpfen lassen könnten⁹.

Auch im Stadtentwicklungsplan für Wien - STEP 2025¹⁰ „ist ein wichtiges Ziel mit dem Motto „miteinander Mobil“ angeführt, wodurch die Lebensqualität für alle BürgerInnen verbessert und gleichzeitig die nachhaltige Entwicklung der Stadt gefördert werden soll (ebd.).“ Eine Unterteilung in unterschiedliche Handlungsfelder, die ineinandergreifen, soll für die künftige Gestaltung der Stadtentwicklung berücksichtigt werden. Einer dieser Handlungsbereiche ist das Mobilitätsmanagement: „Effizientes Mobilitätsmanagement beeinflusst das Mobilitätsverhalten durch Information, Beratung und eine gute Koordination des Angebots. Denn nachhaltige Mobilität entsteht nicht alleine durch gute Infrastruktur, sondern auch durch eine effiziente Nutzung des bestehenden Angebots.“¹¹

Besonders in der SmartCity Rahmenstrategie¹² der Stadt Wien ist eines der definierten Leitziele den Wienerinnen und Wienern die beste Lebensqualität zu gewährleisten. Ressourcenschonung und Innovationen sowie soziale Inklusion werden dabei durch das Projekt „Angstfrei mobil“ stark unterstützt. Die Inklusion von Menschen mit kognitiven Einschränkungen und psychischen Erkrankungen ist eine Notwendigkeit, welche die Wiener Stadtwerke für alle Wienerinnen und Wiener attraktiver macht. Der öffentliche Verkehr selbst stellt einen maßgeblichen Faktor zur Erreichung des Ziels ressourcenschonende Mobilität dar.¹³

Mit „Angstfrei mobil“ soll ein Verständnis für bestehende Barrieren für Menschen mit Ängsten im öffentlichen Verkehr geschaffen werden, um daraus gewonnene Aspekte bei der künftigen Gestaltung eines effizienten Mobilitätsmanagements für ALLE Personen miteinzubeziehen.

⁹ vgl. ebd

BILD: <https://www.derstandard.at/story/2000130943470/depressionen-oder-angstzustaende-ganznormal-mit-neuer-kampagne> (abgerufen 12.8.2022)

¹⁰ <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/boo8442.pdf> (abgerufen 23.5.2022)

¹¹ ebd. S. 13

¹² Smartcity Rahmenstrategie: <https://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/studien/pdf/boo8380a.pdf> (abgerufen 23.5.2022)

¹³ ebd. S. 49

Eine wissenschaftliche Fragestellung lag dabei in der Stärkung des Informations- und Kommunikationsangebotes für ein nachhaltiges barrierefreies Mobilitätsverhalten. Informationen müssen hierfür nutzer*innenspezifisch aufbereitet und entsprechend mittels (digitaler) Medien verbreitet werden. Leicht auffindbare Informationen und entsprechende Hilfestellungen über beispielsweise die nächsten Info-Points spielen dabei eine Rolle. Besonders der Aspekt der Hilfestellung ist für Personen mit Angststörungen oder in angsterzeugenden Situationen von hoher Wichtigkeit, weshalb es umso notwendiger ist, entsprechende Maßnahmen für künftige Mobilitätsangebote zu entwickeln. Der Wunsch nach Sicherheit hat bei Fahrgästen einen enormen Stellenwert, besonders für Personen in Situationen, die Angstzustände hervorrufen. Das fehlende Sicherheitsgefühl und eine fehlende Information über Anlaufstellen in den öffentlichen Verkehrsmitteln können den Abbruch der Fahrt in einer Angstsituation oder zur Vermeidung der weiteren Nutzung zur Folge haben.

Die besonderen Anforderungen und Hürden konnten nur durch den direkten Einbezug von betroffenen Personen erhoben werden. Durch die Unterstützung des Vereins Lichterkette als Betroffenenvertretung für Menschen mit psychischer Erkrankung und Projektpartnerin, wurde dies ermöglicht. So wurden neben vorbereitenden Flash-Interviews sehr ausführliche Leitfadengespräche und Mobilitätsspaziergänge mit Personen, die unter Angststörungen leiden, durchgeführt.

Auch die Jugendperspektive konnte durch den Austausch mit dem WUK CoachingPlus - Jugendcoaching für Jugendliche mit psychischer Beeinträchtigung einbezogen werden. Der Erfahrungsaustausch war für das Forschungsteam ein enormer Mehrwert.

In unterschiedlichen, aufeinander aufbauenden Forschungstätigkeiten des qualitativen, sensitiven Studiensettings wurden die erhobenen Daten inhaltsanalytisch ausgewertet und die Ergebnisse im Projektteam und mit weiteren Expert*innen diskutiert. Darauf aufbauend wurde ein erstes grobes Maßnahmenkonzept entwickelt, welches auf Orientierungshilfen, Unterstützung in Akutsituationen und alternative Routenplanung sowie Mobilitätslösungen abzielt.

Durch die qualitative Erhebung von Bedürfnissen Betroffener, die Gewinnung von Erkenntnissen aus Workshops mit Expert*innen und einem internen Erfahrungsaustausch von Mitarbeiter*innen der Wiener Linien, Wiener Lokalbahnen, Wiener Stadtwerke und WIPARK, konnte die Ausgangslage für die Erstellung von möglichen Maßnahmen evaluiert werden.

Die wissenschaftliche und gesellschaftliche Relevanz der Studie lässt sich wie folgt zusammenfassen:

- Erweitertes und verbessertes Mobilitätsangebot für Personen mit psychischen Belastungen durch Angstzustände
- Inklusion von Menschen mit psychischen Belastungen durch Angstzustände und direkter Einbezug der Personengruppe
- Inklusion von Menschen mit normaler Alltagsangst
- Verbesserte individuelle Mobilität durch Anpassung der ÖV-Angebote entsprechend der Bedürfnisse
- Fokus auf umfassende Barrierefreiheit für alle Nutzer*innen des ÖV
- Ein inklusives Mobilitätsangebot für ALLE Personen (soziale Inklusion)

Daraus resultierend entstand dieses Konzept, welches die Hindernisse und Hürden identifiziert und mögliche Lösungsvorschläge und die Ergebnisse zusammenfasst.

Die wichtigsten Punkte sind:

- Zukünftige Maßnahmen und Angebote (präventiv)
- Verweise auf Studien und Ergebnisse
- Vernetzungspunkte mit Vereinen, Unternehmen und Abteilungen
- Konzeptionelle Schulungsunterlagen
- Umsetzbare Maßnahmenschwerpunkte, gesammelt in einem Basiskonzept

Folgende **Themenschwerpunkte** wurden im Rahmen des Forschungszeitraums (Oktober 2020 – Oktober 2022) untersucht:

- **Analyse bestehender Angebote und Maßnahmen**

Bei der Entwicklung von Infrastruktur und Mobilitätsangeboten und -lösungen wird beim Bemühen um barrierefreie Mobilität der psychologische Aspekt meist wenig beachtet. Im Projekt „Angstfrei mobil“ wurde ein Schwerpunkt auf psychologische Aspekte gelegt und auf die Eignung für Menschen mit Ängsten (klinisch relevanter Angst oder Alltagsangst) sowie besondere Anforderungen dieser Personengruppen zu untersuchen. Das Ziel war es, im Rahmen eines Maßnahmenkonzepts die Ergebnisse für eine bessere Informationsvermittlung und Verbesserung des Sicherheitsgefühls für Menschen mit Ängsten im öffentlichen Verkehr zu erarbeiten und zu definieren.

- **Erhebung der Bedürfnisse und Anforderungen**

Eine wesentliche Innovation neben dieser Schwerpunktsetzung war die Einbeziehung von Expert*innen (für Menschen mit Angststörungen) aus unterschiedlichen Bereichen sowie der Einbezug von Betroffenen selbst. Sowohl in der Kommunikationstechnologie als auch im Digitalisierungsbereich gibt es rasante Entwicklungen. Wie diese für eine angstfreie Mobilität eingesetzt werden könnten, ist jedoch weitgehend unerforscht.

Mittels leitfadengestützter Interviews von Betroffenen, Mobilitätspaziergängen und interpretativen Auswertungen von Expert*innen-Diskussionsgruppen wurden die Bedürfnisse und Anforderungen der betroffenen Personengruppe erfasst. Durch das Wissen aus unterschiedlichen Bereichen der Expert*innen konnte ein breites Fachwissen einbezogen werden

Während der Expert*innen-Diskussionsgruppen wurde das Thema von Mobilitätsangeboten mittels Appnutzung einbezogen. Aus den Ergebnissen der für die Einreichung herangezogenen Studien, sowie den im Rahmen des Projekts durchgeführten Befragungen und Erkenntnissen der Expert*innen, lies sich zusammenfassend festhalten, dass für viele Betroffene eine Anwendung diverser Apps sich als schwierig darstellt. Gründe seien dafür, einerseits die Komplexität mancher Apps, die in herausfordernden Situationen eher als Stressfaktor empfunden werden. Andererseits ist eine Nutzung mehrerer Apps notwendig,

da keine App alle benötigten Informationen gesammelt zur Verfügung stellt und dadurch keine Verbesserung für die Planung der eigenen Mobilität gegeben ist. Besonders Probleme in der unzureichenden Informationsvermittlung (auch vor Ort) für Personen mit Angstzuständen und die enorme Auswahl an Applikationen mit der großteils fehlenden benötigten Auswahlfunktion (bspw. in welche Richtung ist der Ausgang) erschwert die Nutzung dieser.

- **Entwicklung möglicher Maßnahmen für künftige innovative Mobilitäts-Services und Bewusstseinsbildungs-Maßnahmen**

Besonders für zukunftsrelevante Forschungsfelder im Bereich der Personenmobilität und Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglichen die Ergebnisse des Projekts einen wesentlichen Schritt barrierefreie Mobilität für alle Nutzer*innen und somit Mobilitätslösungen zu entwickeln. Nur durch die Erforschung dieses Themenbereichs können innovative Lösungen und Bewusstseinsbildungs-Maßnahmen entwickelt werden und für zukünftige Umsetzungen ideenstiftend wirken und so durch eine genderrelevante Forschung zu einer höheren Innovationskraft und Inklusion beitragen.

Eine sozial ausgewogene Lebensqualität durch ein erweitertes bzw. angepasstes Mobilitätsverhalten für die untersuchte Zielgruppe ist in „Angstfrei mobil“ ein wesentlicher Aspekt. Menschen mit psychischen Einschränkungen sind stark gefährdet, in ihrer Mobilität beeinträchtigt zu sein. Mobilität ist jedoch ein wichtiger Aspekt für eine positive Lebensqualität und die Teilhabe am sozialen Leben (Inklusion und Partizipation). Die Sicherstellung von Mobilität und sozialer Teilhabe von Personen mit psychischen Einschränkungen ist daher wichtig und kann in künftigen Entwicklungen nicht unbeachtet bleiben. Zur Sicherstellung der Lebensqualität und Inklusion ist diese Notwendigkeit im Mobilitätssystem zu integrieren, um entsprechende Lösungen für die Zielgruppen zu erarbeiten. Wien sieht sich als Stadt der Vielfalt, in der Menschen unabhängig von ihrer Herkunft, physischen und psychischen Verfasstheit, sexueller Orientierung und geschlechtlicher Identität friedlich und sicher zusammenleben. Dafür müssen entsprechende

Infrastrukturen und Dienstleistungen geboten werden - auch im Bereich der Mobilität und Berücksichtigung der unterschiedlichen Bedürfnisse (soziale Inklusion).

Bereits während der Projektlaufzeit konnte ein wesentlicher Erfolg erreicht werden. Seitens der Wiener Stadtwerke wurde bei der Entwicklung einer neuen internen Konzernrichtlinie zur Barrierefreiheit (April 2022) bei den Maßnahmen für die Umsetzung der Barrierefreiheit innerhalb des Konzerns die Personengruppe „Personen mit psychosozialen Behinderungen“ offiziell angeführt.

Weitere Maßnahmen mit geringem Aufwand konnten teilweise bereits während der Projektlaufzeit umgesetzt werden. So wurde durch die Wiener Linien ein Schnellverbindungsplan (U-Bahn) mit den zur Verfügung stehenden WC-Anlagen auf der Website zur Verfügung gestellt. Betroffene berichteten häufig von WCs als Rückzugsräumen bei akuten Panikattacken. Zu wissen, wo sich diese Räume befinden, kann dazu beitragen, ein Sicherheitsgefühl bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel zu schaffen.

NICHT-Ziele des Projekts waren:

- Implementierung der entwickelten Maßnahmen
- Entwicklung von Maßnahmen für andere Personengruppen und andere Formen von Behinderungen
- Neuentwicklung von Mobilitätsplattformen (Apps, etc.)

Auch wenn die Implementierung der entwickelten Maßnahmen nicht Ziel des Projektes waren, wurden erste Maßnahmen, die mit geringem Aufwand umgesetzt werden konnten (z.B. Anpassungen bei Infoprodukten), bereits während der Projektphase gestartet.

Beispielsweise wurde ein Schnellverbindungsplan mit Übersicht über die Toiletten der Wiener Linien erarbeitet.

Seitens WIPARK wurde begonnen, die Beschilderung der Garagen zu verbessern bzw. zu ergänzen. Konkretes Beispiel hierfür werden Türen, die als Ausgänge und Notausgänge fungieren, auch entsprechend beschriftet und nicht nur als "Notausgang" ausgewiesen.

4 Rahmenbedingungen

Das Projekt „Angstfrei mobil“ orientierte sich vorrangig an der Identifikation von Barrieren für Betroffene im öffentlichen Raum, vor allem im öffentlichen Verkehr und der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. Bei den Forschungstätigkeiten wurden qualitative Methoden angewandt und Erfahrungswerte von Betroffenen, Expert*innen unterschiedlicher Fachbereiche und Projektpartner*innen einbezogen.

Demgegenüber standen die jeweiligen Anforderungen und Rahmenbedingungen der umsetzenden Betreibenden. Als weitere Rahmenbedingung ist die Projektlaufzeit von zwei Jahren (Oktober 2020 bis Oktober 2022) zu nennen.

Übergreifend wird weiterhin der Ansatz verfolgt, einen durch das Projekt erzielten Mehrwert in Form von Informationsvermittlung, Orientierungsunterstützung und Bewusstseinsbildung für Interessierte zu generieren. Die Ergebnisse sollen für künftige Mobilitäts-Angebote und unterschiedliche Personengruppen mit dem vorliegenden Konzept zur Verfügung gestellt werden.

Folgende **Personengruppen** können schwerpunktmäßig identifiziert werden:

- Betroffene von psychischen Belastungen (verursacht durch eine klinisch relevante oder Alltags- Angst) und kognitiven Beeinträchtigungen bzw. psychosozialen Behinderungen.

Hierbei ist anzumerken, dass Betroffene häufig an einer (psychischen) Komorbidität erkranken und bestehende Barrierefreiheits-Maßnahmen nicht als unterstützend wahrnehmen (können). Dies kann bedeuten, dass betroffene Personen bei einer psychischen Erkrankung häufig gleichzeitig von einer körperlichen Erkrankung betroffen sein können. Hinzu kommt der Umstand, dass betroffene Personen Scham empfinden und ihre psychische Einschränkung meist verbergen und somit auch nicht um Unterstützung ersuchen (können). Besonders bei diesem Aspekt ist es von enormer Bedeutung eine soziale Inklusion zu forcieren, um ggf. bereits vorhandene Angebote (wie beispielsweise Anzeigen) barrierefrei zu gestalten. Auch eine Bewusstseinsbildung für diverse Erkrankungsformen, besonders im Bereich von psychischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen, stellt einen wesentlichen Aspekt dar. Nicht sichtbare Erkrankungen (siehe Abbildung 2) erschweren es für Betroffene häufig barrierefrei mobil unterwegs zu sein.



Abbildung 2: Wiener Linien (Social Media, 03.12.2021)

4.1 Angststörungen

Eine eigene Aktion der Stadt Wien bündelt Informationen und Hilfestellungen zu psychischen und seelischen Erkrankungen. Ihre Definition einer Angststörung lautet wie folgt:

„Eine Angststörung liegt vor, wenn die Angstgefühle nicht abklingen, sondern andauern und ohne einen bestimmten Grund fortbestehen. Sie ist ein ernstes Krankheitsbild, bei dem die Betroffenen Schwierigkeiten haben, den Alltag zu bewältigen. Alle Menschen sind gelegentlich von Angstgefühlen betroffen, aber bei Personen mit Angststörung können diese Gefühle nicht einfach gesteuert werden.“¹⁴

Angststörungen treten in verschiedenen Formen und Ausprägungen auf. Kasper et al. (2018, S. 6) führen in der nachfolgenden Tabelle verschiedene Ausprägungen auf.

¹⁴ Stadt Wien: <https://psychische-hilfe.wien.gv.at/fakten/angststoerung/> (abgerufen 20.05.2022)

Tabelle 6

Kurzbeschreibung der Angststörungen anhand von ICD-10- und DSM-5-Definition

Panikstörung: Die Panikstörung ist durch häufige Panikattacken charakterisiert. Panikattacken sind Zustände mit intensiver Angst und Unwohlsein, die nach ICD-10 von mindestens vier von insgesamt 14 somatischen und psychischen Symptomen begleitet werden (13 bei DSM-5). Eine Panikattacke erreicht ihren Höhepunkt nach zehn Minuten und dauert im Durchschnitt 30 bis 45 Minuten. Oft fürchtet der Patient, unter einer schwerwiegenden körperlichen Erkrankung zu leiden, wie z.B. an einem Herzinfarkt.

Agoraphobie: Etwa zwei Drittel der Patienten mit einer Panikstörung leiden gleichzeitig unter einer Agoraphobie, die durch Furcht an Orten und in Situationen gekennzeichnet ist, in denen ein Entkommen schwierig oder medizinische Hilfe nicht verfügbar wäre, wenn eine Panikattacke auftreten würde. Beispiele für solche Situationen sind der Aufenthalt in Menschenmengen, Warteschlangen, weit entfernt von zu Hause oder auch das Benutzen öffentlicher Verkehrsmittel. Die Situationen werden vermieden bzw. unter Unwohlsein und Angstzuständen ertragen.

Generalisierte Angststörung: Die Hauptmerkmale der generalisierten Angststörung sind übergroße Befürchtungen und Sorgen. Die Patienten leiden weiterhin an körperlichen Angstsymptomen sowie unter Ruhelosigkeit, Reizbarkeit, Konzentrationsschwierigkeiten, Muskelverspannungen, Schlafstörungen und leichter Ermüdbarkeit. Die Patienten neigen zu Sorgen, dass z.B. ein Verwandter ernsthaft krank werden oder einen Unfall haben könnte.

Spezifische Phobie: Als spezifische Phobie wird eine exzessive und übertriebene Angst vor einzelnen Objekten oder Situationen bezeichnet (Fliegen im Flugzeug, Höhen, Tiere, Anblick von Blut und Verletzungen usw.).

Soziale Phobie: Diese Erkrankung wird durch eine deutliche andauernde und übertriebene Angst gekennzeichnet, durch andere Leute negativ in sozialen Situationen beurteilt zu werden. Sie ist mit körperlichen und kognitiven Symptomen verbunden. Die Situationen werden vermieden oder unter intensiver Angst und Unwohlsein ertragen. Typisch für solche Situationen sind Sprechen in der Öffentlichkeit, Sprechen mit Unbekannten oder die Furcht, der kritischen Beurteilung durch andere Menschen ausgesetzt zu sein.

Zwangsstörung: Die Zwangsstörung wird durch Zwangshandlungen und Zwangsgedanken (oder beides) gekennzeichnet, die wegen des damit verbundenen Unwohlseins, des Zeitaufwands für die Zwangshandlungen und der Einschränkung der beruflichen und sozialen Leistungsfähigkeit zu starken Beeinträchtigungen führen.

Beispiele für Zwangsgedanken sind Furcht vor Ansteckung oder sich aufdrängende sexuelle, körperliche oder religiöse Vorstellungen. Beispiele für Zwangshandlungen sind Wasch-, Kontroll-, Wiederholungs-, Ordnungs- oder Zählzwang, Horten von Gegenständen oder Angst vor Berührung.

Posttraumatische Belastungsstörung: Ausgelöst durch ein traumatisches Ereignis von außergewöhnlicher Schwere, entweder innerhalb von sechs Monaten oder danach (verzögerter Typ) auftretend. Unausweichliche Erinnerung oder Wiederinszenierung des Ereignisses im Gedächtnis, in Tagträumen oder Träumen. Symptomatologisch eher uncharakteristisch, Gefühlsabstumpfung, emotionaler Rückzug, vegetative Störung, Vermeidung von Reizen, die eine Wiedererinnerung an das Trauma hervorrufen können.

Abbildung 3: Kurzbeschreibung Angststörungen anhand ICD-10- und DSM-IV-Definition (Kasper et al., 2018, S. 7)

Sozialwissenschaftliche Studienlage

Während physisch bedingte Mobilitätsbarrieren in öffentlichen Verkehrsmitteln breit in der Forschung diskutiert werden, bleibt der Forschungsstand für psychische Mobilitätsbarrieren überschaubar¹⁵. Die wenigen Arbeiten, die sich mit psychischen Mobilitätsbarrieren befassen, betrachten insbesondere altersbedingte Mobilitätseinschränkungen¹⁶ wie im Falle von Demenz¹⁷ oder als Folge eines Schlaganfalls¹⁸. Nicht altersbezogene psychische Erkrankungen und ihre Auswirkungen auf öffentliche Mobilität sind hingegen ein Randthema. Auch mangelt es der Forschung an realweltlichen Bezügen und nutzertentieren Ansätzen wie Risser et al. (2015) in ihrem Literaturüberblick betonen.

¹⁵ (Hauger et al., 2019)

¹⁶ (Chiatti et al., 2017; Sundling et al., 2014)

¹⁷ (Bell et al., 2018; Gaber, 2020)

¹⁸ (Carlstedt et al., 2017; Rosenkvist et al., 2009; Ståhl & Månsson Lexell, 2018)

Ängste und öffentliche Mobilität sind mit Ausnahme der Flugangst (Für einen Überblick zur Flugangst siehe Schindler et al. (2017)) sozialwissenschaftlich seltener erforscht.

In der Mobilitäts- und Technikforschung finden sich vorrangig quantitative Studien und Modelle beispielsweise zur angstbesetzten Auslastung („crowding“) von öffentlichen Verkehrsmitteln¹⁹ oder „passenger anxiety“ (Cheng 2010). Auch psychologische und medizinische Studien verfolgen eher quantitative Designs (siehe Risser et al. 2015) und konzentrieren sich zudem eher auf die Bereiche Demenz, Alzheimer, Schlaganfall, kognitive Beeinträchtigungen, Hirntraumata und Behinderungen als auf spezifische psychische Beeinträchtigungen wie Angststörungen.

In der vorliegenden Projektarbeit wurden die Ergebnisse der PHOBILITY-Studie (Angelini et al., 2016, S. 13) mitberücksichtigt, welche sich auf Personen mit ehemaligen Angst- und Zwangsstörungen in öffentlichen Verkehrsmitteln fokussiert. Das Projekt „Angstfrei mobil“ befasste sich mit (akut) von Angststörungen Betroffenen im Wiener öffentlichen Verkehr – unter den besonderen Vorzeichen der Corona-Pandemie, welche zusätzlich auf bestehende Ängste einwirkte. Ergänzt wurde dieser Aspekt in Bezug auf die Schnittstelle Parkgaragen, was durch die Zusammenarbeit mit WIPARK möglich wurde.

Angst und Kommunikation

Die Entwicklung von möglichen Umsetzungen für den Abbau von Mobilitätsbarrieren stellt die Forschung vor Herausforderungen. Arbeiten, die konkrete Lösungsvorschläge entwickeln, sind nur spärlich vorhanden. Um die Mobilität von demenzkranken Personen zu verbessern, entwickelten Tervonen et al. (2013) einen am Körper getragenen Laser, der die Personen mittels Richtungspfeilen den Weg vorgibt. Schlingensiepen et al. (2015) entwickelten, ebenfalls für Demenzkranke, Wearables, welche die TrägerInnen über ihren Aufenthaltsort informieren können.

Andere Arbeiten rücken das Üben in den Vordergrund. Alaribe (2015) stellte hierzu ein Training für Jugendliche mit geistigen Einschränkungen vor, welches diesen bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel helfen soll. Campos et al. (2016) entwickelten eine Website, in der der Umgang mit Flugangst geübt werden soll. Czerniak et al. (2016) entwickelten ein

¹⁹ (Mohd Mahudin et al. 2012; Tirachani et al. 2013)

VR-Programm, um das Flugzeugfliegen zu üben. Bentz et al. (2021) entwickelten eine App, mit der der Umgang mit Höhenangst geübt werden kann.

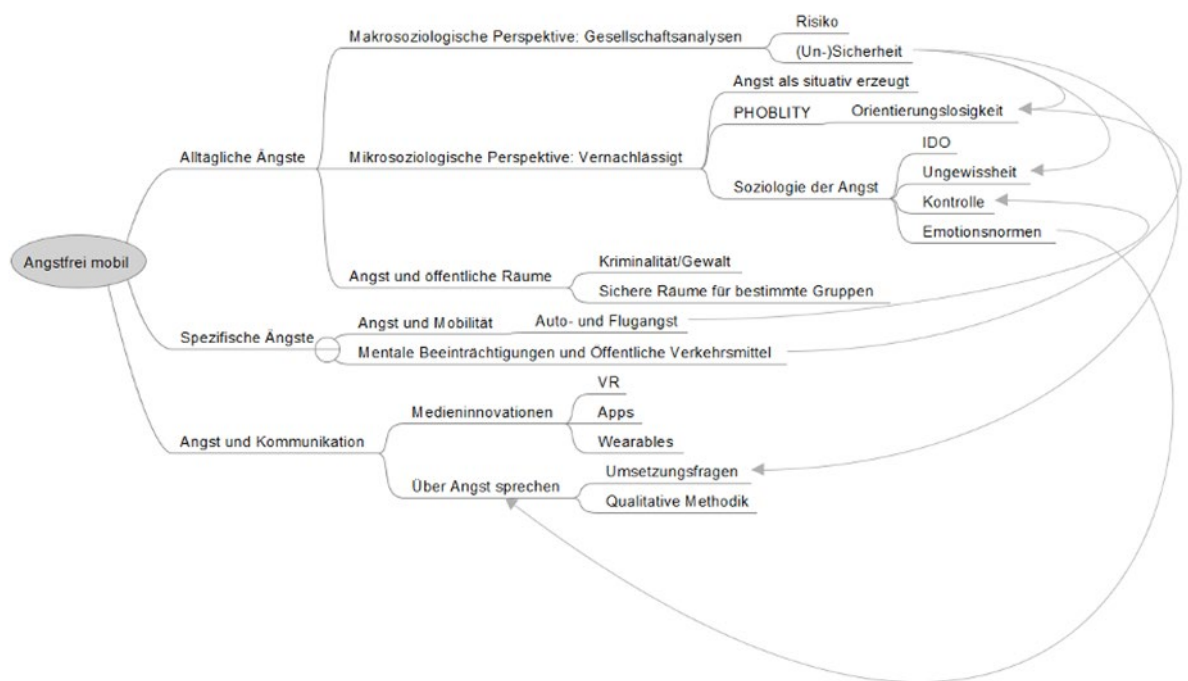


Abbildung 4: Eigene Darstellung, Preibisch 2020, Universität Wien

Für den Wiener öffentlichen Verkehr wurde ein virtueller Avatar als Gebärdensprach-Dolmetsch entwickelt (Schneider & Tschare 2015) der aktuell im Rahmen eines Pilotbetriebes der Wiener Linien mit gehörlosen Menschen getestet wird und Reiseassistenzanwendungen für beeinträchtigte Fahrgäste für zukünftige Entwicklungen diskutiert (Schneider 2015).

Zusammenfassend ist Angst in öffentlichen Verkehrsmitteln ein sozialwissenschaftlich unzureichend aufgearbeitetes Phänomen. Alltagsängste und Mobilität wurden insbesondere in Bezug auf Sicherheitsbedenken und Kriminalitätsfurcht untersucht. Ein Forschungsstand zu Angststörungen und öffentlicher Mobilität fehlt fast völlig. Bei der Untersuchung von Ängsten ist zu bedenken, dass Angst nicht nur Emotion, sondern auch rhetorisches Mittel ist.



Abbildung 5: erstellt durch die Universität Wien aus den Ergebnissen der Interviews mit betroffenen, ergänzt durch tbw research

Die Auslöser für Angst bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel sind laut eigenen vorliegenden Studienergebnissen vielfältig. Andere Menschen, Gedränge, die Nähe zu anderen Personen und auch die mangelnde Solidarität anderer Fahrgäste. Medienberichte und die Corona Situation haben die vorhandenen Ängste besonders in den letzten Jahren verschärft. Auch der im Jahre 2020 verübte Terroranschlag in der Innenstadt von Wien hat bei den Betroffenen zu einer Verstärkung des Angstgefühls geführt.

Die Verfügbarkeit von Toiletten und Sitzplätzen, Wartezeiten, unübersichtliche Situationen und schwierige Orientierung sind weitere Stressoren.

Aber auch die generelle Reizüberflutung, das Gefühl des Eingesperrt Seins und der Lärm während der Stoßzeiten verstärken die Ängste von Betroffenen während der Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln.

Aus den angeführten Umständen resultiert für einige Personen das Vermeidungsverhalten. Aufgrund fehlender eigenständiger Verhaltensstrategien ist ihre Mobilität weitgehend eingeschränkt.²⁰ Ziel des öffentlichen Verkehrs ist es jedoch, jedem Individuum eine barrierefreie Fortbewegung und Teilnahme am öffentlichen Leben zu ermöglichen.

²⁰ (Vlk et al, 2017, S. 5f)

Angststörungen sind meist Teil-Erkrankungen zusammen mit anderen psychischen Beeinträchtigungen. Allein bis 2030 wird mit 130.000 Menschen mit Demenzerkrankung in Österreich gerechnet. Ein weiterer zu beachtender Faktor ist dabei, dass Menschen mit spezifischen Anforderungen oft auch durch die entsprechenden Maßnahmen nicht richtig unterstützt werden. Erfahrungen zeigen, dass Menschen mit Behinderungen neben der eigentlichen Erkrankung oft auch an schlechter Sicht oder mangelnder Lesefähigkeit leiden.

4.2 Umstände und Umgang

Probleme entstehen für Betroffene meist durch Überforderung oder Orientierungslosigkeit. Durch entsprechende Vorbereitung und Unterstützung kann Betroffenen in Akutsituationen geholfen werden. Als Vorbereitung könnte beispielsweise ein betreutes Fahrtentraining unterstützend wirken, um Unsicherheiten zu lösen. Führungen in Stationen oder das Kennenlernen der Fahrzeuge und der Sicherheitseinrichtungen (z.B. Notsprechstelle) sind weitere Beispiele, die eine Hilfestellung ermöglichen.

Aber auch Sensibilisierungsmaßnahmen in der Öffentlichkeit stellen einen wichtigen Aspekt dar, denn das Wissen über mögliche Hilfestellungen bei einer Panikattacke ist kaum vorhanden. Häufig führt eine Stresssituation bei Betroffenen zu Einschränkungen oder gar Verlust von körperlich-kognitiven Fähigkeiten, wodurch das Gefühl der Angst verstärkt werden kann.

In Hauger et al.²¹ wird die Entstehung von Problemen bei der Verkehrsteilnahme wie folgt dargestellt:



Abbildung 6: Entstehung von Problemen, Barrieren und (Kompensations-)Strategien bei der Verkehrsteilnahme (Hauger et al., S. 186)

Es ergeben sich unterschiedliche Zugänge von Betroffenen zu angstausslösenden Situationen und wie damit umgegangen wird, häufig führt dies zu einer Vermeidung der Situation.

Bewältigungsstrategien:

Bewältigungsstrategien können nach Hauger et al. (2018) auch wie folgt beschrieben werden.

„Selbstablenkungs- und Selbstmanipulationstools: Cooling-down-Techniken sind angstreduzierende Maßnahmen, beispielsweise Musik, Videos, Spiele, Fotos, Bücher, Meditationen, Atemübungen usw. Informationsangebote, die Betroffenen eine Form von Unterstützung bieten können. Die Zurverfügungstellung ausreichender und verständlicher Informationen vor und während des Weges/der Fahrt gibt den Betroffenen Sicherheit und reduziert angstausslösende Faktoren. Um die Entstigmatisierung der Erkrankung zu fördern und die Gesundheitskompetenz der Bevölkerung zu stärken,

²¹ Hauger et al. (2018, S. 186)

erscheinen bewusstseinsbildende Maßnahmen, die alle Verkehrsteilnehmer*innen adressieren, als hilfreich.

Räumliche und infrastrukturelle Veränderungen: Rückzugsmöglichkeiten im öffentlichen Verkehr, beispielsweise eigene Abteile in den Verkehrsmitteln oder in den Aufenthaltsräumen der Stationen, die Betätigung der Notbremse oder eigens installierte Alarmknöpfe.

Personelle Sicherheitsaspekte: Die Bereitstellung von qualifizierten Ansprechpartner*innen (vor Ort oder über Notrufnummern) wird als wirksame Bewältigungsstrategie angesehen. Die Schulungen von Mitarbeiter*innen öffentlicher Verkehrsbetriebe (bestehendes Personal) bzw. aller interessierten Personen (ehrenamtliche Unterstützer*innen) können ein dichtes Netzwerk an gewünschten Unterstützer*innen bilden.²²

5 Methodik und Beschreibung

Das vorliegende Konzept dient zur Unterstützung in zukünftigen Maßnahmensetzungen im Bereich der Barrierefreiheit, der Inklusion von Betroffenen durch allgemeine Bewusstseinsbildung und Verbesserung der Wissensvermittlung sowie der Orientierung.

5.1 Methode

Mittels **Desk Research** wurde erhoben, welche Faktoren Personen mit Angsterkrankungen im weiteren Sinn (damit ist nicht nur Angst als Krankheitsbild, sondern auch eine alltägliche Angst, wie beispielsweise Angst vor Übergriffen, vor vielen Menschen, etc. gemeint) daran hindern, mobil zu sein oder bestimmte Verkehrsmittel zu verwenden (Literaturrecherche). Darauf aufbauend wurden die Forschungsinstrumente entwickelt und der Forschungsablauf Ethik konform geplant.

²² (Hauger et al 2018, S. 291)

Sensitive qualitative Leitfadeninterviews²³ mit narrativen Elementen sind besonders dazu geeignet, die individuellen Sichtweisen von Betroffenen zu erheben und den - aus ihrer Perspektive - bedeutsamen Kontext zu untersuchen. Im Mittelpunkt qualitativer Interviews steht die Frage, „was die befragten Personen für relevant erachten, wie sie ihre Welt beobachten und was ihre Lebenswelt charakterisiert.“²⁴

Der Leitfaden für die vorliegende Studie wurde entlang der Forschungsfragen entwickelt und in mehreren Schleifen mit den Projektpartner*innen abgestimmt. So konnten sowohl die Ratschläge der Verkehrspsychologin als auch die Anregungen einer betroffenen Person in die Gestaltung einfließen.

Mit Referenz auf die Forschungsfragen wurde der Leitfaden in drei große Themenblöcke gegliedert:

1. Persönliche Erfahrungen mit Öffentlichen Verkehrsmitteln (Wege in Wien, Schwierigkeiten, angstbesetzte Situationen)
2. Planen von Wegen und genutzte Hilfsmittel
3. Persönliche Bewältigungsstrategien, Wünsche und Hilfe

Besonderheit: Qualitative Interviews via Telefon und Videotelefonie während COVID-19

Aufgrund der Einschränkungen durch Covid-19 und den damit notwendigen Maßnahmen zum Schutz der Interviewpartner*innen wurden 11 der 12 qualitativen Leitfadeninterviews über Telefon bzw. Videotelefonie geführt. Nur ein Interview fand persönlich statt. Diese für qualitative Forschung eher unübliche Vorgehensweise stellte sich in methodischer Hinsicht jedoch als positiv für die Befragung der Zielgruppe (Personen mit starken Ängsten bzw. mit Angsterkrankungen) heraus (siehe dazu Götzenbrucker, Griesbeck & Preibisch 2022).

Ergänzend zu den Interviews wurden in der Covid-19 Lockdown freien Zeit 2021 auch **Mobilitätsspaziergänge** mit drei Betroffenen durchgeführt. Ziel der „mobile methods“ (vgl. Urry 1999; Kusenbach 2021; Pink 2009. 2001) ist es, positive Mobilitätserlebnisse einzufangen, die Personen und ihre Erlebnisse, Emotionen und Ideen ernst zu nehmen und Fragen dazu direkt im Forschungsfeld zu stellen. Die Personen werden als Expert*innen ihrer

²³ (vgl. Flick 2017, Kruse 2015, Przyborsik/Wohlrab-Sahr 2014)

²⁴ (Froschauer/Lueger 2020, S. 16)

Situation wahrgenommen. Als oberste Prämisse gelten das Eintauchen in den Ort („emplacement“), die Bewegung des Körpers im Raum („embodiment“) und Forschung auf Augenhöhe („equality“).

Aus Gründen des **Datenschutzes und Schutz der Persönlichkeitsrechte** musste vor Beginn der Erhebungsphase das gesamte Forschungsmaterial (Erhebungsinstrumente, Informations- und Rekrutierungsmaterial sowie die Datensammlungs-, Aufbewahrungs- und Auswertungsstrategie und der Persönlichkeitsschutz inklusive Rücktrittsrechte der Teilnehmenden) Ende Dezember 2020 der Ethikkommission der Universität Wien zur Begutachtung vorgelegt werden. Nach positivem Bescheid wurde die Feldarbeit Mitte Februar 2021 unter strenger Berücksichtigung der COVID Maßnahmen (Lockdown 3 und 4) gestartet.

Zudem war sicher zu stellen, welche **Maßnahmen** zur Vermeidung und/oder Versorgung von unvorhergesehenen/unerwünschten Ereignissen während der Interviews oder Mobilitätsspaziergänge getroffen werden: Das Projektteam hat sich im Vorfeld mit der klinischen Psychologin und Verkehrspsychologin sowie der Erfahrungsexpertin und Obfrau des Vereins „Lichterkette“ wiederholt beraten. Die Maßnahmen zum Schutz der Teilnehmer*innen wurden gemeinsam entwickelt.

Zusätzlich erfolgte eine **Erhebung** über den **Stand der bestehenden Infrastruktur, IT-Lösungen und vorhandener Mobilitätsangebote** (aktuelle Apps, Medienangebote, etc.), sowie neuer Technologien und Entwicklungen aus anderen Bereichen, die ev. im Mobilitätsbereich Hilfestellung geben könnten. Aus diesen Ergebnissen werden in einem weiteren Schritt **Handlungsempfehlungen aus relevanten Studien und Projekten für Personen** mit kognitiven Einschränkungen, verursacht durch klinisch relevante Angst- bzw. Alltagsangst erarbeitet.

Auf Basis der kategorienbasierten und interpretativen Auswertung des erhobenen Interviewmaterials sowie der Mobilitätsspaziergänge konnten in darauffolgenden **Workshops und Interviews mit Expert*innen** (Organisationen, Ärzten, PsychotherapeutInnen & PsychologInnen spezialisiert auf Angststörungen) die Ergebnisse

aus den Erhebungen und Befragungen diskutiert und mit deren Erfahrungen und Expertisen abgeglichen und erweitert werden.

In weiterer Folge wurden **interne Workshops** innerhalb des Projektteams und den jeweiligen Abteilungen der Wiener Linien, Wiener Lokalbahnen, WIPARK und Wiener Stadtwerken durchgeführt und die Ergebnisse aus den vorherigen präsentiert und um unternehmensinterne Erfahrungen ergänzt. Diese Schritte dienten auch zur **Priorisierung der Themenschwerpunkte** aus den erarbeiteten Ergebnissen.

Durch die **Schwerpunktsetzung** wurde aus den Ergebnissen der vorherigen Arbeitsschritte ein erstes grobes **Konzept entwickelt**, über Maßnahmen zur besseren Informationsvermittlung und Verbesserung des Sicherheitsgefühls für Menschen mit Ängsten im öffentlichen Verkehr. Hier wurden auch Personengruppen mit unterschiedlichen Ängsten einbezogen, um Modi übergreifende Möglichkeiten zur Schaffung von mehr Sicherheit im öffentlichen Raum zu definieren.

Durch eine **anschließende interne Evaluierung** des erarbeiteten Grobkonzepts und Abstimmung mit einigen **Expert*innen und Betroffenen** wurde das Konzept adaptiert und fertiggestellt. Basierend auf verschiedenen Ansichten und Erfahrungen, wurden in internen Abstimmungen mit den Betreibenden der öffentlichen Verkehrsmittel zusätzlich mehrere Themen-Schwerpunkte für das Projekt definiert und damit eine vertiefende Ausarbeitung der Inhalte. Daraus sollen **Maßnahmenempfehlungen** für künftige Mobilitätsdienstleistungen und -entwicklungen möglich sein und eine Bewusstseinsbildung für ein künftiges Einbeziehen psychologischer Barrieren im Zuge von barrierefreier Mobilität.

Das **Ziel** war es, mittels sensibler **qualitativer** und ergänzenden **quantitativer Methoden** einen bis dato noch wenig untersuchten Themenbereich (Angst und (digitale) Informations- und Kommunikations-Medien) aufzugreifen, um betroffene **Personen in Zukunft bessere Mobilitätsangebote zu ermöglichen**.

Durch die Abstimmung mit verschiedenen Abteilungen der Wiener Linien, Stadtwerke Wien und der Projektpartner*innen, konnten zusätzlich im Projekt die Rahmenbedingungen für die Implementierung eines Schulungskonzeptes und entsprechender Workshops erschlossen werden. Durch die Zusammenfassung der Anforderungen & unternehmensinternen Vorgaben konnte ein Basis-Konzept für zukünftigen Umsetzungstätigkeiten erstellt werden.

6 Ergebnisse der sensitiven qualitativen Interviews und der Mobilitätsspaziergänge mit Betroffenen

Die Auswertung der 12 transkribierten qualitativen Interviews und der drei Mobilitätsspaziergänge erfolgte mit einer inhaltlich-strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018) und wurde mit Unterstützung der Software MAXQDA durchgeführt. Im Folgenden werden die Ergebnisse der thematischen Auswertung präsentiert.

6.1 Planung von Wegen mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien

6.1.1 Routenplanung vorab

Die genaue Vorab-Planung für neue, unbekannte Routen ist für Menschen mit Angsterkrankungen von essenzieller Bedeutung. Die Planung erfolgt oft bereits weit im Vorfeld, d.h. zumindest am Vortag oder sogar mehrere Tage im Voraus.

Diese genaue Vorplanung hilft, die Ängste in Schach zu halten und geschieht hauptsächlich aus den folgenden beiden Gründen:

1. Zum einen gibt eine genaue Planung eine gewisse Sicherheit in Bezug auf die Dauer der Fahrt (Angst vor dem Zu-spät-Kommen) und in Bezug auf die Orientierung (Angst, die Orientierung zu verlieren).
2. Zum anderen ist es möglich, sich Alternativrouten anzusehen und die Route so zu planen, dass problematische Situationen vermieden werden. Welche Situationen problematisch sind, ist individuell verschieden und hängt (auch) mit der Art der

Angsterkrankung zusammen. So werden bestimmte Verkehrsmittel oder Haltestellen vermieden, manchmal sind lange Fahrten ein Problem, manche Personen möchten nicht umsteigen, manche Personen brauchen Unterbrechungen und Versorgungsmöglichkeiten unterwegs.

Je genauer die Fahrt also an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden kann, umso leichter fällt die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Die vorgeplante, ausgewählte Route wird meist ausgedruckt, manchmal mit handschriftlichen Zusatzinformationen ergänzt und auf die Fahrt mitgenommen. Dieser ausgedruckte Plan gibt Sicherheit, man kann ihn während der Fahrt in der Hand halten und mehrmals anschauen. Diesen ausgedruckten Plänen wird mehr vertraut als der Technik, vor allem unterwegs möchte man alles unter Kontrolle haben und sich nicht sorgen müssen, dass das Mobiltelefon ohne Strom ist, einem aus der Hand fällt oder man sich mit der App auf dem kleinen Bildschirm im Stress nicht zurechtfindet. Die Technikskepsis ist unter den im Rahmen des Projektes Befragten generell hoch (Nomophobia).

Die Vorab-Planung erfolgt meist selbständig über das Internet, entweder am Computer oder über Apps am Mobiltelefon. Genutzt werden: Google Maps, Wienerlinien.at, Scotty, Vor.at und WienMobil, manchmal auch mehrere, zum Vergleich der Routen oder für Ergänzungen. So gefällt Google Maps, weil man damit auch Fußwege gut sichtbar machen kann und die Satellitenversion nutzen kann, um sich ein ganz genaues Bild von der Umgebung zu machen. Quando war beliebt, der Nachfolger WienMobil wird nur von einer (jungen) Interviewpartnerin genutzt. Eine Person verwendet zur Planung (und auch unterwegs) ausschließlich den Buchstadtplan von Freitag&Berndt. Wer nicht selbst plant, bekommt Unterstützung von den Betreuer*innen in der WG oder in der Tagesstruktur. Diese planen den Weg online für ihre Klient*innen und drucken den Plan aus.

Routenplanung vorab: Zusammenfassung und Empfehlung

Neue, unbekannte Routen sind für Menschen mit Angsterkrankungen eine große Herausforderung. Die Vorab-Routenplanung von neuen, unbekannten Wegen ist daher für

Menschen mit Angsterkrankungen eine ganz wesentliche Strategie, um die öffentlichen Verkehrsmittel – überhaupt oder zumindest mit weniger Angst – nutzen zu können. Gute, einfache Planungstools sind dafür wichtig. Die Möglichkeit, die geplante Route auszudrucken, sollte unbedingt weiter erhalten bleiben.

Wünschenswert wäre ein (einfaches) Planungstool, das auch die U-Bahnausgänge (inklusive Lifte), Fußwege beim Umsteigen, Versorgungsmöglichkeiten (Bäckereien, Supermärkte) sowie Toiletten anzeigen kann. Diese Informationen sollten für jede Station einzeln aufrufbar sein, gut beschrieben und im besten Fall auch visualisierbar sein.

6.1.2 Routenplanung unterwegs - en-route

Aufgrund der meist guten Vorplanung werden unterwegs kaum Onlinetools oder Routenplanungsapps genutzt. „Zur Sicherheit“ ist Google Maps am Mobiltelefon dabei. Geschätzt wird Google Maps auch, weil es einem anzeigt, wo man gerade ist und weil man sehen kann, in welche Richtung man gerade geht. Diese Lokalisierungs- und Navigationsfunktion (wie auch bei Scotty) erleichtert die Orientierung bei Fußwegen auch in stressigen Situationen. WienMobil wird auch unterwegs kaum genutzt, die Gesprächspartner*innen beschreiben es als unübersichtlich, zu kompliziert und damit wenig hilfreich. Wichtig für die Routenplanung unterwegs sind die Stationspläne der Wiener Linien, die elektronischen Anzeigen in den Bussen und Straßenbahnen sowie die Haltestellenansagen. Vor allem die Anzeigen auf den Infoscreens in den Fahrzeugen werden als hilfreich erlebt, es wird als angenehm empfunden, genau zu wissen, wie viele Haltestellen man noch vor sich hat. Auch die Umgebungspläne an den Haltestellen werden für die Orientierung genutzt.

Besonders wichtig sind Informationen zum Umsteigen (z.B. Wo genau befindet sich die Haltestelle für den Bus in die richtige Richtung?) und zu den verschiedenen Ausgängen von U-Bahnstationen. Hierfür werden in erster Linie die Beschriftungen der Wiener Linien genutzt. Als ein Vorschlag wurde genannt, dass es für die Orientierung hilfreich wäre, wenn auch Gebäude angeschrieben wären, z.B. Hauptuniversität oder Karlskirche.

Eine wichtige Information wäre auch jene zu den Toiletten:

„...es gibt sowieso Apps, die sagen, wo es Toiletten gibt und so, aber das ist sehr - also es ist einfacher, einen Starbucks und Co zu googeln. Also das wäre vielleicht ganz praktisch für die Apps der Wiener Linien, wenn es einen klaren Guide gebe, wo es sichere Orte gibt oder zumindest auch Toiletten, weil das wäre dann auch für jeden praktisch.“ (Paula, 23)

Die Gesprächspartner*innen geben auch an, im Bedarfsfall andere Menschen nach dem Weg zu fragen. Ein junger Interviewpartner ruft seine Mutter an, wenn er die Orientierung verloren hat, sie sagt ihm dann über das Telefon den Weg an („Live Navigation“).

„Ich rufe meistens meine Mutter an und frag sie nach dem Weg (...) Zum Beispiel: jetzt die nächste Straße nach links oder die nächste Straße rechts. So erklärt sie das. (...) Ich habe sie die ganze Zeit über am Ohr und sie sagt mir halt die Wege an.“ (Lukas, 20)

Wenn unterwegs eine Störung auftritt, bedeutet das für Menschen mit Angsterkrankungen großen Stress. Die Strategien sind daher: Wenn möglich abwarten, bis es wieder weitergeht. Wenn das nicht möglich ist, folgt man den anderen Menschen oder entscheidet sich, den Weg zu Fuß oder mit dem Taxi fortzusetzen oder die geplante Fahrt abubrechen und wieder nach Hause zu fahren.

Routenplanung unterwegs - en-route: Zusammenfassung und Empfehlungen

Für die Orientierung unterwegs wichtig sind die Informationen in den Verkehrsmitteln (Infoscreens, Haltestellenpläne, Stationsansagen) und in den Stationen (Umgebungspläne, Stationspläne). Das Angebot der Wiener Linien wird diesbezüglich als passend und hilfreich beschrieben.

Routenplaner hingegen werden unterwegs kaum genutzt. Ein Grund dafür ist, dass das Fahren mit den Öffis von der Zielgruppe als sehr stressig erlebt wird und man voll und ganz auf die Bewältigung der Situation fokussiert ist. Es sind keine kognitiven Ressourcen frei – diese wären aber nötig, um sich mit komplexen digitalen Systemen auseinanderzusetzen.

Das heißt, ein Routenplaner für unterwegs müsste sehr einfach sein und nur die gerade benötigten Informationen enthalten.

Zusätzlich besteht die Angst, das Handy aufgrund von Nervosität fallen zu lassen, weshalb man es unterwegs nicht so gerne aus der Tasche nimmt.

6.2 Gründe für Unwohlsein im Öffentlichen Verkehr

Ein Schwerpunkt der empirischen Studie lag auf der Erhebung jener Umstände und Gründe, die dazu führen, dass sich Menschen mit Ängsten bei der Nutzung des Öffentlichen Verkehrs unwohl fühlen. Die Ergebnisse zeigen eine große Vielfalt an Angstquellen, die sich in drei große Gruppen einteilen lassen:

1. Zum einen sind es die anderen Fahrgäste, die durch ihr Verhalten oder auch nur durch ihre Anwesenheit (Stimmungen, Gedränge) für Unwohlsein sorgen können.
2. Zum anderen ist es die Infrastruktur, d.h. die Verkehrsmittel (Ausstattung, Intervalle, Störungen) ebenso wie die Stationen (Gestaltung, fehlende Toiletten), die Fußwege und die Orientierung, sowie die Tatsache, dies Öffis nicht jederzeit verlassen zu können.
3. Als dritte wichtige Quelle für das Unwohlsein konnten bestimmte Rahmenbedingungen der Öffi-Nutzung identifiziert werden, dazu zählen u.a. die Tageszeiten, das „Unter-die-Erde-Gehen“ und die Reizüberflutung.

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die angstausslösenden Faktoren. Diese werden im Anschluss im Detail beschrieben.

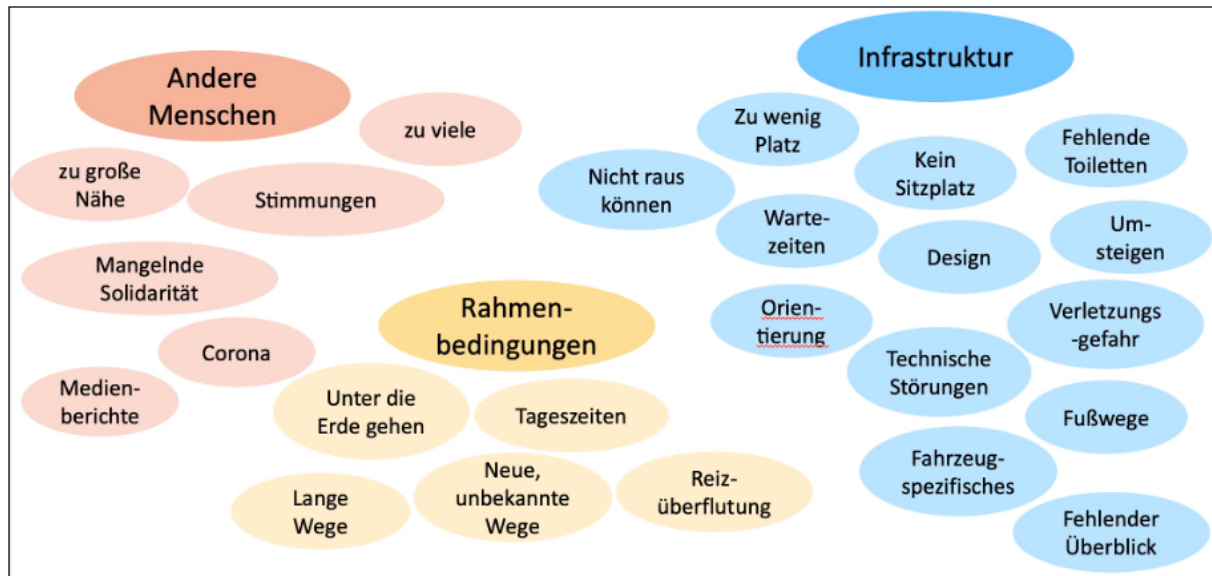


Abbildung 7: Quellen für Unwohlsein bei der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel (Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse, Universität Wien)

6.2.1 Andere Menschen als Quelle für Unwohlsein

Die Anwesenheit und das Verhalten anderer Menschen in den öffentlichen Verkehrsmitteln bereitet den Interviewpartner*innen häufig Schwierigkeiten. Die Gründe sind im Detail unterschiedlich, hängen aber stark mit der Menge an Menschen (zu viele) zusammen und der daraus entstehenden zu großen Nähe, die als sehr unangenehm erlebt wird.

„Wenn ich mich halt in den Öffis drin aufhalte, dann ist es auch manchmal, wenn Menschen zu nahe am mich ran rücken, fühle ich einen ziemlich Schock, also ich fühle mich ziemlich unwohl.“ (Lukas, 20)

Während die vielen Menschen im öffentlichen Verkehrsmittel dazu beitragen, dass der persönliche Wohlfühlabstand nicht gewahrt werden kann, dass es heiß und eng wird und eventuell auch die Übersicht verloren geht (weil man nicht mehr raus sieht oder die Stationsanzeige nicht mehr sieht), bedeuten die Menschenströme in den U-Bahn-Stationen Stress:

„Ja eben, da wo viele Menschen zu gleich in unterschiedliche Richtungen gehen. Das finde ich wahnsinnig stressig und da lasse ich mir meistens auch Zeit und schaue, dass ich ausweiche (lacht) und Leuten Vorrang gebe die es sehr eilig haben.“ (Katharina, 35)

Für sensible Fahrgäste können die Stimmungen anderer Menschen problematisch sein. Aggressionen zwischen Fahrgästen, weinende Kinder oder andere Menschen die Angst haben, werden wahrgenommen und als unangenehm erlebt. Covid-19 hat das noch verstärkt. Probleme bereiten auch Medienberichte über Gewalttaten oder Übergriffe in den öffentlichen Verkehrsmitteln. Sie führen dazu, dass man sich weniger sicher fühlt und Angst hat, selbst auch so eine Situation zu erleben.

Inge (37) nennt ein konkretes Thema der Berichterstattung, das Ängste bei ihr ausgelöst hat:

„Das sind oft so Medienberichte, die irgendwie Angst machen im Zusammenhang mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Also da gab es z.B. diese Sache mit der Spritze, das war vor allem in der S-Bahn, diese verwendeten Spritzen, die dann in den Sitz eingesteckt wurden und so Sachen, die wahrscheinlich fast niemand gesehen hat, aber weil es in den Medien war, war ich dann schon auch ängstlicher und habe immer geschaut, kann ich mich da eh hinsetzen.“ (Inge, 37)

Thematisiert werden auch das mangelnde Verständnis und die fehlende Solidarität der anderen Fahrgäste. Gemeint ist damit, dass die Gesellschaft generell zu wenig weiß über Menschen mit psychischen Störungen und daher keine hilfreichen Verhaltensweisen kennt.

Aufklärungs- bzw. Sensibilisierungskampagnen werden daher meist positiv gesehen.

Im Folgenden wird näher darauf eingegangen, welche anderen Umstände noch zu Unwohlsein bei der Nutzung des ÖVs führen können.

6.2.2 Infrastruktur als Quelle für Unwohlsein

Unter dem Überbegriff der „Infrastruktur“ werden hier all jene Quellen für Unwohlsein vorgestellt, die etwas mit den Fahrzeugen, den Haltestellen und den (Umstiegs)-Wegen tun haben.

Ein oft genanntes Problem ist die Tatsache, dass man ein öffentliches Verkehrsmittel nicht einfach verlassen kann, wenn man möchte. Im Gegensatz zum Individualverkehr, der als selbstbestimmt erlebt wird, bereitet das „Ausgeliefert-Sein“, dass „Keine-Kontrolle-Haben“

Probleme bzw. kann sogar Auslöser für Panik sein. Die unangenehmen Gefühle des „Eingesperrt-Seins“ und des Nicht-raus-Könnens“ zählen hier dazu.

Für Raffael (28) war diese Tatsache Auslöser für Angst bzw. Panik:

„Ich habe keine Kontrolle über den Zug, ich kann ihn nicht einfach anhalten, ich kann nicht jederzeit aussteigen. Und das Gefühl hat - ah - also Panik und Angst ausgelöst. Das ist halt ein schwieriges Problem. Ich weiß nicht, ob es dafür eine Lösung gäbe.“ (Raffael, 28)

Diese Gefühle werden in der U-Bahn generell stärker wahrgenommen als in den Verkehrsmitteln, die oberirdisch unterwegs sind. Aus der U-Bahn dauert es besonders lange, bis man z.B. im Fall einer Panikattacke - durch die U-Bahnstation - hinaus an die Luft kommt.

Ein weiterer wesentlicher Faktor für das Unwohlsein in den Öffentlichen Verkehrsmitteln ist das Nicht-Sitzen-Können auf Grund von fehlenden Sitzplätzen. Sitzen ist für Menschen mit Angsterkrankungen aus mehreren Gründen wichtig: Ein Sitzplatz bedeutet etwas mehr Abstand von den Mitmenschen, man kann sich aus der Menge „herausnehmen“, sich „ausklinken“. Ein Sitzplatz bedeutet auch Sicherheit – im Fall einer Panikattacke oder einer plötzlichen Schwäche. Die interviewten Menschen haben oft auch „Lieblingssitzplätze“ in den Öffis. Das sind meist Einzelsitzplätze oder „geschützte“ Sitzplätze, d.h. Sitze, die hinten und vorne baulich von anderen Sitzplätzen abgegrenzt sind. In Bus und Straßenbahn sind die Plätze am Fenster beliebt, weil das Hinausschauen während der Fahrt Ablenkung bringt und Orientierung ermöglicht. Fehlen diese Sitzplätze oder sind sie besetzt, wird das Fahren oft als unangenehm erlebt.

Jedes Öffentliche Verkehrsmittel hat technische Spezifika (z.B. Geräusche, Geschwindigkeit), die für die interviewten Personen als angstausslösend bzw. unangenehm beschrieben werden. Es hängt allerdings von der Art der psychischen Erkrankung und von der individuellen Geschichte ab, was davon zu Unwohlsein führt. Das gleiche gilt für das Design, d.h. die Farben und Formen in den Fahrzeugen.

Genauso wie bei den Verkehrsmitteln gibt es auch in Bezug auf die Infrastruktur der Stationen und Haltestellen verschiedene Gründe für das Unwohlsein. Hier sind in erster Linie die fehlenden Toiletten zu nennen. Mehr Toiletten wären nötig sowie bessere Informationen darüber, wo genau die Toiletten zu finden sind.

Toiletten sind für Menschen mit Ängsten aus mehreren Gründen wichtig:

- die psychischen Probleme können dazu führen, dass man häufiger eine Toilette aufsuchen muss (Übelkeit, Durchfall)
- Toiletten können als Rückzugs- und Ruheorte dienen
- die Tatsache, dass Toiletten verfügbar sind, kann ein Gefühl der Sicherheit vermitteln

Katharina (35) konnte die Öffentlichen Verkehrsmittel aufgrund der fehlenden Toiletteninfrastruktur eine Zeitlang gar nicht nutzen:

„Meine Ängste hatte auch unterschiedliche Auswirkungen, so körperliche. Also eine Zeitlang hatte ich immer das Gefühl, ich muss ganz dringend aufs Klo. Und das war oft auch der Grund, nicht Öffi zu fahren. Weil ich oft nicht wusste wo da die nächste Toilette ist.“ (Katharina, 35)

Eine wichtige Ursache für Ängste in Zusammenhang mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln sind technische Störungen, bzw. die Angst davor, dass eine technische Störung auftreten könnte. Diese ist vor allem in der U-Bahn gegeben. Ein U-Bahnzug, der im Tunnel stehen bleibt, verstärkt viele der bereits ohnehin vorhandenen Ängste: Die Angst vor dem Eingeschlossen-Sein und dem Nicht-raus-Können, das Unwohlsein „unter der Erde“, die Nähe und Enge.

Technische Störungen sind auch problematisch, weil es dadurch zu Verzögerungen kommt (Angst, zu spät zu kommen) oder weil man gezwungen wird, eine alternative Route zu finden. Problematisch können auch die Wartezeiten in der Station, die Orientierung (vor allem beim Umsteigen) sowie die Fußwege zwischen den Haltestellen/Stationen sein. Vieles ist hierbei individuell und hängt von den jeweiligen Ängsten ab. Hilfreich sind gut aufbereitete, leicht verständliche Informationen (siehe Kapitel 6.1 „Planung von Wegen mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln in Wien“).

Inge (37) beschreibt ihre Schwierigkeiten beim Umsteigen:

„Naja, weil mich das Umsteigen schon auch stresst. Das macht mir einen Stress, weil, erstens ich darf die Station nicht verpassen, wo ich aussteigen muss. Dann steig ich aus und dann muss ich das andere Verkehrsmittel suchen - wahrscheinlich suchen - im schlimmsten Fall. Im besten Fall ist es genau dieselbe Haltestelle, was ja auch oft ist, aber vielleicht muss ich das suchen. Dann muss ich mich eventuell noch beeilen, dass ich den Anschluss bekomme, also es sind lauter so Faktoren die halt Stress machen.“ (Inge, 37)

6.2.3 Weitere Rahmenbedingungen, die Unwohlsein verursachen

Es gibt bestimmte Rahmenbedingungen bzw. Umstände, die das Unterwegssein mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln zusätzlich erschweren.

Dazu gehört das Fahren in der Nacht, das aus verschiedenen Gründen als unangenehmer als das Fahren untertags erlebt wird. Z.B., weil ein erhöhtes Sicherheitsrisiko (v.a. für Frauen) wahrgenommen wird oder weil die Dunkelheit an sich Unwohlsein bedeutet.

Das Dunkle macht auch die U-Bahn und die U-Bahnstationen unheimlich. Kombiniert mit der Tatsache, dass man weit „unter die Erde“ gehen muss, trägt es dazu bei, dass die U-Bahn gemieden wird:

„Ahm, mit der U1 fahr ich auch nicht so gern, aber das ist mehr, weil die so unter der Erde ist. Die ist so tief und da habe ich irgendwie ein ungutes Gefühl.“ (Inge, 37)

Unbekannte und neue Wege werden als Herausforderung erlebt, die nicht immer bewältigt werden kann. Lange Wege können ebenso problematisch sein, weil man sich dafür lange in den Öffentlichen Verkehrsmitteln aufhalten muss. Eine wichtige Rolle spielen die Sinneseindrücke. Welche Geräusche, Farben, Temperaturen, Gerüche als angenehm oder unangenehm erlebt werden, und wie stark, ist sehr individuell. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass intensive Reize (zu hell, zu laut, zu heiß) unangenehm sind.

Die Gründe für Unwohlsein und Ängste in Zusammenhang mit der Benutzung der Öffentlichen Verkehrsmittel sind vielfältig. Die interviewten Personen haben eine Vielzahl an Strategien entwickelt, um trotz ihrer Ängste öffentlich unterwegs sein zu können. Diese

Strategien – und die daraus resultierenden Ideen für Verbesserungen – werden im folgenden Kapitel dargestellt.

6.3 Was hilft? Strategien der Interviewpartner*innen und Ideen für die Wiener Linien & Wiener Lokalbahnen

Die umfangreichen und vielfältigen Antworten auf die Frage darauf, was dabei hilft, den Weg mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln zu bewältigen, zeigen, dass die Menschen eine Vielzahl an persönlichen Strategien entwickelt haben, um die Öffentlichen Verkehrsmittel nutzen zu können. In der qualitativen Inhaltsanalyse konnten insgesamt 23 Kategorien, d.h. 23 Strategien, identifiziert werden. Für die Ergebnispräsentation werden diese nun in vier Kapiteln organisiert dargestellt:

Was hilft gegen Unwohlsein? Strategien der Interviewpartner*innen	Vorschläge und Ideen für die Betreiberinnen
Genaue Vorplanung und Informationen unterwegs ermöglichen „strategisches Fahren“	Leicht zugängliche Informationen zur Verfügung stellen
Rückzugsorte aufsuchen	Toiletten, Ruhezonen, Sitzmöglichkeiten bereitstellen
„Menschlichkeit“	Begleitung, Personal, Aufklärung anbieten
Weitere Strategien: Situation aushalten, Fahrt unterbrechen, Training, Essen/Trinken, Medikamente, Therapie, Musik, etc.	Vielfältige Unterstützungsmöglichkeiten nutzen

Tabelle 1: Strategien von Betroffenen

6.3.1 Genaue Vorplanung und Informationen unterwegs ermöglichen „strategisches Fahren“

Es hat sich klar gezeigt, dass die interviewten Personen sehr genau wissen, was ihnen beim Benutzen der Öffentlichen Verkehrsmittel Probleme bereitet. Viele ihrer Strategien setzen daran an, diese angstausslösenden Situationen zu vermeiden. Das gelingt durch genaue Vorplanung und „strategisches Fahren“.

„Strategisches Planen“ von Fahrzeiten und Wegen vor der Fahrt bedeutet, den Weg mit den Öffis vorab so zu planen, dass man möglichst wenig unangenehm oder potenziell angstausslösenden Situationen begegnet. Z.B.:

- Stoßzeiten vermeiden
- Umwege in Kauf nehmen
- Länger fahren, dafür weniger oft umsteigen
- Kürzeste Strecke fahren
- Nur oberirdische Strecken planen
- Strecken mit „sicheren Orten“, Versorgungsmöglichkeiten, Toiletten planen
- Mehr Zeit einplanen, damit man Pausen machen kann, wenn nötig
- Einen Weg planen, von dem man weiß, dass er gut funktioniert

Auf diese Notwendigkeit der genauen Vorplanung – und wie die Wiener Linien / Wiener Lokalbahnen dabei v.a. mit einfachen, digitalen Planungstools (Apps) unterstützen können – wurde bereits ausführlich im Kapitel 6.1 „Planung von Wegen“ eingegangen.

„Strategisches Fahren“ bedeutet, dass sich die Personen während der Fahrt strategisch verhalten. z.B.:

- Strategisch einsteigen, dort wo wenig los ist
- Sich strategisch hinsetzen oder hinstellen
- Auf das nächste, weniger volle Verkehrsmittel warten

Sarah (30) hat es gerne ruhig, darum setzt sie sich gerne in die Nähe älterer Menschen:

„Es ist tatsächlich so, dass wenn ich öffentlich unterwegs bin, dass ich eher versuche bei älteren Leuten oder in der Nähe von älteren Menschen zu sitzen, weil es meistens einfach ruhiger ist. Und ja, unaufgeregter.“ (Sarah, 30)

Strategisch fahren bedeutet auch, im Falle eines zu vollen Verkehrsmittels auf das nächste zu warten.

„Ich lasse mitunter ein, zwei U-Bahngarnituren fahren und steig dann in die dritte ein, und die ist durchaus manierlich.“ (Gerhard, 58)

Hier unterstützt die Informationsinfrastruktur der Wiener Linien bereits gut. Sehr wichtig ist für die Personen die Anzeige des Zeitintervalls (wann kommt der nächste U-Bahnzug, die nächste Straßenbahn).

6.3.2 Rückzugsorte aufsuchen

Das Fahren mit den Öffentlichen Verkehrsmitteln ist für Menschen mit Angsterkrankungen sehr stressig. Was hilft, ist sich zurückzuziehen, sich abzuschotten vor den Sinneseindrücken und den anderen Menschen. Diese „Rückzugsorte“ können unterschiedlicher Natur sein und mehr oder weniger weit entfernt vom Verkehrsmittel sein:

- Spezielle Sitzplätze im Öffi (z.B. ohne Gegenüber)
- Toiletten (in der Station oder anderswo)
- Geschäfte in den U-Bahnpassagen oder in der Nähe der Haltestelle
- Ein Café, eine Bar
- Ein Park neben der Station/Haltestelle
- Die Wohnung eines Freundes, die auf der Strecke liegt
- Ein vorgestellter, d.h. imaginiertes Rückzugsort
- Musik hören (und sich damit aus der Situation ausklinken)

Sitzen ist generell wichtig (siehe Kapitel 6.2.2: Infrastruktur als Quelle für Unwohlsein). Der Lieblingsplatz erfüllt meist mehrere Funktionen (z.B.: Abstand zu anderen, Schutz vor Körperkontakt), eine besondere Funktion ist aber jene als Rückzugsort. Diese Funktion kann

ein Sitzplatz nur erfüllen, wenn es ein Einzelsitzplatz ist, der kein Daneben und kein Gegenüber hat. Das Schauen auf eine Wand und der Umstand, dass man nicht von anderen angeschaut werden kann, sind dafür wichtig. Wenn der Sitzplatz zusätzlich im Rücken Sicherheit bietet, dann ist er ideal als Rückzugsort geeignet.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Geschützte Sitzplätze, die ein Abschotten und zur Ruhe kommen ermöglichen anbieten. Sowohl im Verkehrsmittel als auch in den Stationen/Haltestellen. In den Stationen könnte es sich auch um geschützte Warteräume handeln (analog zu den Raucherboxen auf Flughäfen).

Auf die wichtige Rolle der Toiletten als Rückzugsort soll an dieser Stelle nun noch einmal explizit hingewiesen werden. Je näher die Toiletten beim Öffentlichen Verkehrsmittel sind, desto besser.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Toiletteninfrastruktur verbessern, den Weg zu den Toiletten gut beschildern, Toilettensuchfunktion in der App bereitstellen.

Weitere Rückzugsorte sind Geschäfte, Supermärkte, Cafés und Bars in oder in der Nähe der Stationen. Man kann sich darin „verstecken“, ablenken und versorgen.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Weiterhin Versorgungsinfrastruktur (z.B. Bäckereien in den U-Bahnstationen) ermöglichen.

Manche Rückzugsorte liegen außerhalb der Öffi-Infrastruktur. Das kann ein ruhiger Platz im Grünen sein:

„Und dann ist es natürlich auch super einfach, wenn ich weiß z.B., ich steig Friedensbrücke aus und kann dann gleich zum Donaukanal gehen und bin dann gleich im Grünen. Also wenn es mir nicht gut geht und ich weiß, das ist nahe, es ist so ein Erholungsgebiet, dann macht es das auch viel einfacher. Weil dann weiß ich, ok, ich steig

hier aus, nehme mir die Zeit, beruhige mich, so irgendwie. Das ist natürlich dann einfacher." (Inge, 37)

Oder die Wohnung von Bekannten, die am Weg liegt. Auch vorgestellte, also imaginierte Rückzugsorte funktionieren in diesem Sinn, ebenso wie Musik hören.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Informationen über Versorgungs- und Erholungsmöglichkeiten in der Nähe der Öffentlichen Verkehrsmittel zur Verfügung stellen (z.B. in der App oder in den Umgebungsplänen der Stationen).

6.3.3 Menschlichkeit – Kontakte mit und Begleitung durch hilfreiche Menschen

Der dritte Themenkomplex, der im Bereich der Strategien und gewünschten Hilfestellungen identifiziert werden konnte, bezieht sich auf den Kontakt und die Kommunikation mit anderen Menschen. Andere Menschen können Auslöser für Unwohlsein sein (siehe Kapitel: Andere Menschen als Quelle für Unwohlsein), sie können aber auch hilfreich sein für die Bewältigung angstbesetzter Situation. Dazu gehören:

- Sich bei der Fahrt von jemandem begleiten lassen (persönlich oder via Telefon)
- Anwesenheit von Personal der Wiener Linien
- Durchsagen in den Öffentlichen Verkehrsmitteln („die menschliche Stimme“)
- Wunsch nach Aufklärung der Mitfahrenden und des Personals (Besser Bescheid wissen über psychische Krankheiten und Ängste)

Gemeinsam mit einer anderen Person zu fahren oder im Bedarfsfall Kontakt zu jemanden aufnehmen zu können, trägt dazu bei, sich während der Fahrt wohler zu fühlen.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Einrichtung eines Buddy-Systems. D.h., Menschen, die andere bei ihrem Weg mit den Öffis begleiten, zu Hause abholen oder bei einem Notfall (Panikattacke) in Sicherheit bringen.

Telefonische Kontaktmöglichkeiten für unterwegs, z.B.: Notfallknopf in der App, über den man direkt mit einer hilfreichen Stimme verbunden wird.

Die Anwesenheit von Servicepersonal und Securities in den Stationen und den Verkehrsmitteln wirkt beruhigend. Man wünscht sich mehr Personal, besser geschultes Personal, Personal, das man wirklich ansprechen kann. Ebenso wie die Anwesenheit des Personals sind auch die Durchsagen hilfreich. Zum einen die Informationen bei Zwischenfällen, zum anderen aber auch individuelle Durchsagen von Fahrzeuglenker*innen oder der Leitstelle. Diese sind willkommen, weil sie das Öffi-Fahren „menschlicher“ machen.

Renate (49) wünscht sich mehr Persönliches auch in den individuellen Durchsagen.

„Nicht nur diese Fixdurchsagen, sondern dass auch jemand persönlich zu den Leuten spricht, dass jemand sagt, ja, man braucht nicht besorgt sein, ... wir werden gleich wieder weiterfahren. Und wenn dem nicht so ist, dass man sich zwischendurch wieder meldet. Um die Leute zwischendurch zu beruhigen - alle 5 Minuten würde reichen. Dass das der Fahrer direkt macht, da hat man mehr Sicherheitsgefühl als bei den aufgenommenen Ansagen, weil das kommt von einem der mehr oder weniger alles im Blick hat – glaubt man zumindest.“ (Renate, 49)

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Das Personal ist wichtig, es ist die „menschliche“ Stimme des oft als sehr technisch erlebten Verkehrs. Die Mitarbeiter*innen sollten noch sichtbarer und hörbarer werden. Der persönliche Aspekt kann Vertrauen in die Öffentlichen Verkehrsmittel stärken.

Immer wieder genannt wird auch der generelle Wunsch nach mehr Aufklärung über psychische Krankheiten und Angsterkrankungen. Die Interviewpartner*innen wünschen sich, dass andere Menschen (Fahrgäste ebenso wie Personal) besser über die Situation und die Bedürfnisse von Menschen mit Angsterkrankungen Bescheid wissen und dadurch mehr Verständnis entwickeln können.

Empfehlung an die Betreiber*innen:

Mitarbeiterschulungen, Sensibilisierungskampagnen, Informationsmaterial online/offline.

6.3.4 Weitere hilfreiche Strategien

Neben den oben präsentierten und in drei großen Blöcken zusammengefassten Strategien gibt es eine Fülle weiterer, individueller Strategien, die nun im Folgenden dargestellt werden. Diese Vielfalt an Strategien bedeutet auch, dass es viele Ansatzpunkte für Unterstützungsmöglichkeiten durch die Wiener Linien / Wiener Lokalbahnen gibt.

Strategie	Beschreibung	Ansatzpunkte für Unterstützungsmöglichkeiten durch WL/WLB
Sich ablenken	Ablenkung kann durch vieles erreicht werden: z.B. Handy schauen, aus dem Fenster schauen, Infoscreen schauen, Zeitung lesen, jemanden anrufen, Musik hören, Anzeigemonitor (nächste Haltestelle) betrachten, Intervallanzeige betrachten	Vieles existiert bereits: Infoscreen, VOR-Zeitschrift, Anzeigemonitore Möglichkeit, aus dem Fenster zu Schauen gewährleisten (z.B. Straßenbahnfenster nicht bekleben)
Sich abschotten, sich ausklinken	Versuchen, sich zu konzentrieren und die anderen Menschen und die Situation nicht zu beachten; die Umwelt ausblenden.	Geschützte Sitzplätze anbieten, die das „Abschotten“ physisch erleichtern

Weggehen aus der Situation	Bedeutet ein: "Rausgehen" aus der Situation. Z.B.: Aussteigen aus dem Öffi, Rausgehen aus der Station; aber auch: im Öffi einen anderen Waggon, einen anderen Sitzplatz suchen	Informationen über Ausgänge, „der schnellste Weg hinaus“ (Hinweise vor Ort/in der App/Telefonische Unterstützung)
Bescheid wissen über Sicherheitsausstattung	Zu wissen, wo der Feuerlöscher ist, wie der Notfallknopf funktioniert, etc.	Informationen anbieten, Trainings anbieten
Das Öffi fahren trainieren und üben	Mit (ausgebildeter) Unterstützung das Benutzen der Öffentlichen Verkehrsmittel trainieren	Trainings anbieten bzw. organisieren; Simulationen, Filme
Sich behaupten, sich Platz nehmen	Nebensitzplätze werden mit Gegenständen (z.B. Tasche, Jacke) belegt, damit sich niemand dazu setzt. Mit schwerer, umfangreicher Kleidung und einem Rucksack (z.B.) den Körper größer machen, damit man mehr Raum hat/bekommt („Abstandshalter“)	(Sitz-)plätze anbieten, die mehr Privatsphäre und Abstand zu anderen bieten

Die Situation aushalten, sich zusammenreißen	„Augen zu und durch“: diese Strategie wird von jüngeren Gesprächsteilnehmer*innen genannt, die noch nicht viele andere Strategien zur Verfügung haben.	Bewusstseinskampagne: Die WL tun etwas für Menschen mit Ängsten, Informationen für Hilfsangebote anderer Stellen, Trainings anbieten Sensibilisierungskampagnen: damit andere Fahrgäste damit umgehen können
Etwas essen, trinken, rauchen	Manchen Personen hilft es, wenn sie in einer Stress-Situation etwas essen oder trinken können.	Trinken im Öffi erlauben, Wasserstellen bei Haltestellen
Sich bewegen	Bewegung kann helfen, Stress abzubauen, z.B. indem man aussteigt, bis zur nächsten Haltestelle zu Fuß geht und dann wieder einsteigt.	App, die einen Fußweg zwischen zwei Stationen anzeigt, den man nachgehen kann.
Medikamente nehmen	Bedarfsmedikamente beruhigen und machen gelassen.	

Tabelle 2: Unterstützungsmöglichkeiten für WL / WLB

Die hier präsentierten umfangreichen Ergebnisse der qualitativen Interviews und der Mobilitätsspaziergänge dienten als Grundlage für die weiteren Arbeitsschritte im Projekt. So flossen sie in die Konzeption der Workshops (mit Expert*innen und Projektpartner*innen, siehe folgendes Kapitel, und in die Entwicklung des Maßnahmenkatalogs sowie des Kommunikations- und Schulungskonzepts ein. Das Projekt wurde im Oktober 2022 auf einer

internationalen Konferenz (ECREA, European Communication Research and Education Association) vom Team der Universität Wien der wissenschaftlichen Community präsentiert.

7 Website Analyse WIPARK

Als Projektpartner ist das Unternehmen nur bedingt in die Verkehrskonzepte des ÖV involviert und kann in den Schwerpunkten des Konzeptes, aufgrund der meist baulichen Maßnahmen in Garagenbereichen, kaum berücksichtigt werden. Betroffene nutzen eher selten bis kaum Garagen meist aufgrund der baulichen Strukturen. Aufgrund der eher schwierigen Voraussetzung für die Einbeziehung der WIPARK Garagen innerhalb des Projekts, wurde im Projektteam gemeinsam beschlossen, die Erkenntnisse aus den vorab beschriebenen Arbeitsschritten in eine Website-Analyse einzubringen.

Dabei wurde ein Analysekonzept mit Lösungs- und Verbesserungsvorschlägen für die Webseite der WIPARK auf Basis der aktuellen WCAG 2.0 Richtlinien der W3C Web Accessibility Initiative erarbeitet. Die Analyse der Website wurde schwerpunktmäßig auf Barrierefreiheit durchgeführt.

Hier konnten einige Faktoren identifiziert werden, welche die Nutzung und Übersichtlichkeit für Betroffene, aufgrund der Ergebnisse aus dem Projekt Angstfrei mobil, beeinträchtigen.

Das Konzept wurde an WIPARK übergeben und liegt im Rahmen der Projektergebnisse auf. Entsprechende Änderungen der Website obliegen dem Unternehmen.

Rückmeldungen erfolgten dahingehend, dass die zuständige Kommunikationsabteilung die Analyse als hilfreich und unterstützend einschätzte.

21. MÄRZ 2022

Angstfrei mobil (sein mit den Öffis)

WEBSITE-ANALYSE WIPARK
BARRIEREFREIHEIT AUF PHYSISCHER UND PSYCHISCHER EBENE

DAVID PICHLER
TBW RESEARCH GESAMH
Grünbergstraße 15

Abbildung 8: WIPARK Analyse

8 Erkenntnisse aus den Workshops mit Expert*innen und Projektpartner*innen

8.1 Expert*innen Workshops

Dadurch konnte Wissen aus verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen und Branchen in das Projekt einfließen. Hierbei ist anzumerken, dass das Interesse und die Bereitschaft an einer Teilnahme seitens der Expert*innen sehr groß war. Aufgrund der erschwerten Terminkoordination, die durch den erhöhten Einsatz der Expert*innen durch die steigenden Zahlen von Betroffenen während der Pandemie verursacht wurde, konnten nicht alle Expertinnen und Experten für die Onlinetermine gewonnen werden.

Die Termine für die Diskussionen wurden auf zwei Termine (1.6.2021 & 23.06.2021) aufgeteilt um ausreichend Zeit für den Austausch zu ermöglichen. Ein Auszug der Agenda ist in Abbildung 9 zu finden.





AGENDA

Veranstaltung: Angstfrei mobil - ExpertInnenrunde
 Datum: 01.06.2021
 Zeit: 13:00 – 15:30 Uhr
 Ort: Online via ZOOM
<https://zoom.us/j/97606700015?pwd=bHN3Y0c3SldTQlBRyUcDnmTcGtpZz09>

INHALTE:

- Begrüßung & Ziel des Termins
- Kurzpräsentation über das Projekt Angstfrei Mobil
- Diskussionsrunde:
 - o Erfahrungen zu Mobilität bei Personen mit Angststörungen / Alltagsängsten in Bezug auf
 - Nutzung des ÖV & Garageninfrastruktur -> wo entsteht ein Unwohlsein (warum?)
 - Mobile Medienpraktiken: warum gestaltet sich das oft schwierig?
 - Welche Ängste werden am häufigsten genannt?
 - Gibt es Praktiken, welche die Personen selbst einbringen?
 - o Welche Hilfestellungen/Therapieformen werden angeboten und in Anspruch genommen?
 - Einblick darüber, ob und wenn ja, inwieweit die vorhandene Infrastruktur dabei verwendet wird.
 - Wo gibt es einen Mangel?
 - o Welche Aspekte sind wichtig
 - Medien in Bezug auf die Nutzung von Mobilitätsangeboten
 - „Der menschliche Faktor“ -> Sensibilisierungsmaßnahmen
 - Fahrgast-/KundInneninformationen
 - Unterstützungsmöglichkeiten für diese Personengruppe
 - Was sollte von den Mobilitätsanbietenden zur Verfügung gestellt werden?
- Abschlussrunde: Anmerkungen & Empfehlungen für das Projekt



Abbildung 9: Agenda für Expert*innendiskussionsrunden

Zusätzlich konnten noch ergänzende Interviews mit einer Klinischen Psychologin und einer Betreuerin des WUK CoachingPlus durchgeführt werden.

An den Workshops/Interviews nahmen teil:

Cornelia Ehmayer-Rosinak Stadtpsychologin und in der partizipativen Stadtentwicklung tätig.

Susanne Gabrle Fonds Soziales Wien, Beschäftigung und Tagesstruktur, Berufsqualifizierungsmaßnahmen, Mobilität und Transportleistungen, Sozialpädagogin, Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung.

Brigitte Heller Verein Lichterkette, Betroffenenvertretung für Menschen mit psychischer Erkrankung und Kooperationspartner im Projekt.

Angela Mach Psychotherapeutin in Ausbildung unter Supervision, Dipl. psy. Gesundheits- und Krankenpflegerin, Referentin für psychische Gesundheitsvorsorge.

Dr. Georg Psota Chefarzt Psychosoziale Dienste Wien, Obmann von pro mente Wien, Mitglied im Landessanitätsrat Wien, Mitglied des Beirates für psychische Gesundheit, Vorstandsmitglied der Österreichischen Gesellschaft für Neuropsychopharmakologie und Biologische Psychiatrie (ÖGPB), und aktuell auch Leiter des Psychosozialen Krisenstabs der Stadt Wien.

Peter Purgathofer TU Wien, Visual Computing User Experience Design, Mensch im Fokus technischer Entwicklung, Human Centered Technology.

Catharina Vollmann WUK CoachingPlus

Silke Schmid, MSc Klinische Psychologin und Doktorandin in Psychologie, tätig in der Tagesstruktur mit Jugendlichen

Auf Basis der interpretativen Auswertung wurden Workshops organisiert um die Ergebnisse mit Expert*innen zu besprechen. Dadurch konnte Wissen aus verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen und Branchen in das Projekt einfließen.

In mehreren Workshops wurden dabei folgende Themen diskutiert:

Betroffene Personen haben den Wunsch nach geschützten Bereichen, große Menschenmengen und enge Bereiche sind herausfordernd und besonders Stoßzeiten werden als belastend wahrgenommen. Betroffene möchten meist nicht über ihre psychische

Situation sprechen, wodurch eine Hilfestellung in einer stressvollen Situation für Außenstehende als schwierig gestaltet oder unmöglich ist.

Betroffene haben auch Angst vor Bakterien und Krankheiten auf Sitzplätzen, wodurch diese oft nicht in Anspruch genommen werden.

Besonders eine Bewusstseinsbildung und Unterstützung in jungen Jahren ist wichtig. Schulungsmaßnahmen in Kooperation mit den Mobilitätsanbietenden kann hier eine Hilfestellung sein und die Nutzung von Verkehrsmitteln verbessern, indem das Gefühl „ich habe Angst davor“ verringert oder vermieden werden kann. Auch muss durch Sensibilisierung der Stigmatisierung entgegengewirkt werden.

Situationsbedingt:

- Abgang
- lange Gänge
- Dunkelheit
- Gedränge
- irritierende Beschriftungen (Bsp. Karlsplatz)
- zu wenig ersichtliches Sicherheitspersonal

Art der Symptome / auftretende Ängste:

- Angst vor dem Erstickten (Untergrund)
- Angst vor dem Zerdrückt-Werden (Gedränge)
- Angst vor dem Überfahren-Werden (Gedränge)
- Angst vor der fehlenden Hilfe in einer Notsituation
- Angst vor Krankheiten (sich mit etwas anzustecken)
- Angst vor dem Vergessen des Weges/Ziels (verwirrende Beschriftungen)
- Angst vor dem Attackiert-Werden (nicht präsenten Sicherheitspersonal)
- Angst es „nicht zu schaffen“ oder „den Ort nicht zu finden“

Praktiken von Fahrgästen mit Angststörungen:

- Wegbeschreibungen im Vorfeld suchen und durchsehen
- Atemtechniken

- Aufmerksamkeit auf diverse andere Sachen lenken (zählen der Bilder, Menschen, Türen, etc. ...)
- Hinter den Markierungen stehen
- Musik hören
- Desinfektion
- Sicherheitsabstand einhalten, um nicht mit anderen Menschen in Berührung zu kommen
- nicht die Sitzplätze verwenden (Angst vor Krankheiten)
- Mobiltelefon nutzen -> Außen exkludieren
- Ausweichen auf öffentliche Verkehrsmittel oberhalb (keine U-Bahn) oder gar nicht fahren
- Expositionstherapie (angeleitet)

Zusammenfassend lässt sich aus den Diskussionsrunden festhalten:

Neuerungen bzw. Veränderungen von Mobilitätsmaßnahmen durch die Verkehrsunternehmen sollten vor allem in kleinen Schritten stattfinden. Besonders das Peer to Peer / Buddy – System ist ein interessanter Ansatz. Die individualisierte Lösungsfindung durch Mobilitätstrainings ist mit sehr viel Aufwand verbunden - aber ergänzungsfähig und zielführend. Auch die Mitarbeiter*innen der Betriebe sind relevante Ansprechpersonen. Das Umsetzen von technischen Lösungen ist ein Ziel, das vor allem durch die Zusammenarbeit mit den Betroffenen umzusetzen ist.

Hochkomplex sollten Lösungen aber nicht sein, da besonders einfache und strukturierte Anweisungen in Angst- oder Panikattacken hilfreich sind. In solchen Situationen bleibt jedenfalls eine qualifizierte Ansprechperson die beste Hilfestellung. Die aus dem Projekt resultierenden möglichen Lösungsvorschläge sind unter Abbildung 16 gesammelt dargestellt. Sie bestehen aus den von Erfahrungswerten und Recherche abgeleiteten Maßnahmen, welche die identifizierten Hürden und Hindernisse adressieren.

8.2 Interne Workshops mit Projektpartner*innen & Abteilungen

Basierend auf den Ergebnissen wurden mehrere Aspekte für das Unwohlsein bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel von Betroffenen aufgezeigt, die in einzelne Kategorien eingeordnet wurden.



Abbildung 10: Themenschwerpunkte aus den Ergebnissen (tbw research)

Dies diente als Basis für die internen Workshops mit unterschiedlichen Abteilungen der jeweiligen Stadtwerke-Unternehmen – Wiener Linien, Wiener Lokalbahnen und WIPARK Garagen, bei denen ihnen im ersten Teil jeweils die Ergebnisse aus den Interviews und Expert*innenworkshops vorgestellt wurden. Auch hier zeigte sich der Bedarf zwei Termine (20.09.2021 & 27.09.2021) abzuhalten, da auch hier das Interesse vorhanden war und eine Aufteilung für die Gruppengröße besser geeignet war.

Die Ergebnisse der befragten Personen wurden in Form von drei Personas präsentiert, die vom Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft hierfür erarbeitet wurden. Dies diente zur besseren Informationsvermittlung.

Im zweiten Teil der Termine wurden mit den Mitarbeiter*innen der involvierten Unternehmen Hindernisse in Bezug auf die Barrierefreiheit aus ihrer Perspektive identifiziert, um mögliche Lösungsansätze zu entwickeln. Diese interne Vernetzung sorgte auch dafür, die Voraussetzungen in den verschiedenen Unternehmensstrukturen zu analysieren.

Mittels dem Prinzip der Landkarte, konnten die Teilnehmenden in Kleingruppen jeweils zu einem Thema basierend auf Abbildung 10 die Erfahrungen aus ihren beruflichen/persönlichen Tätigkeiten und Ideen für mögliche künftige Maßnahmen diskutieren und erarbeiten.

Betroffene Personen benötigen für die Vorplanung ihrer Wege Informationen, die leicht zugänglich und verständlich sind, wodurch ein strategisches Fahren möglich wird. Informationen stellen eine grundlegende Basis dar, um viel Wissen für und über den bevorstehenden Weg zu haben. Was ist dafür notwendig? Anhand eines Beispiels zum Themenschwerpunkt „Information“ wurde dies den Teilnehmenden erklärt, anlehnend an die jeweilige Leitfrage.

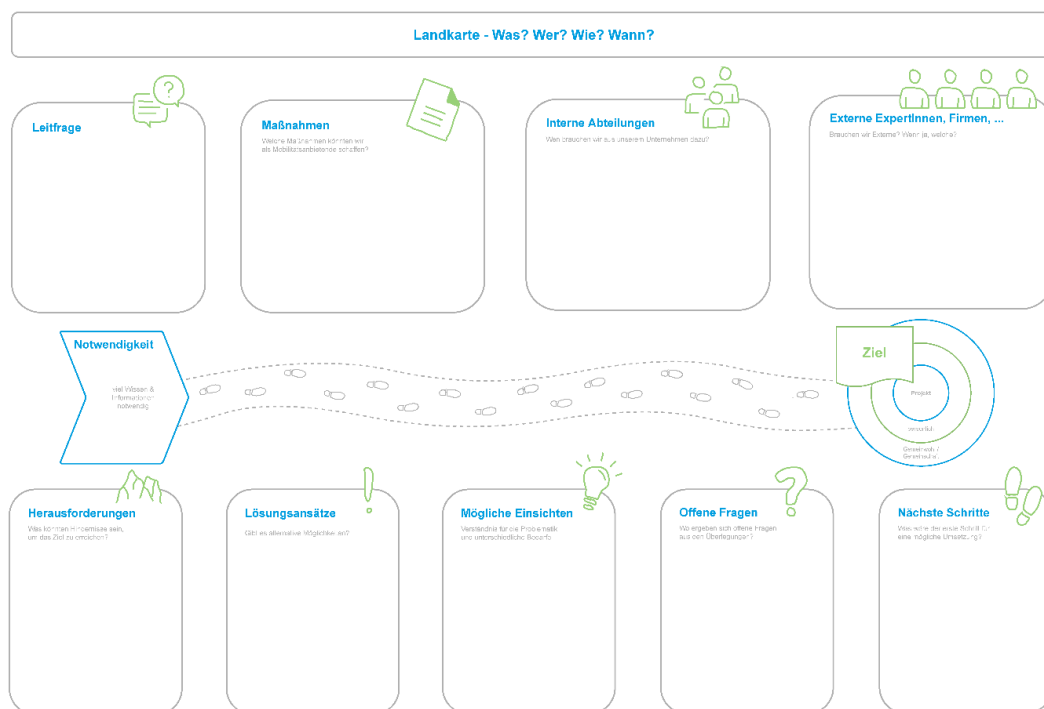


Abbildung 11: Methode Landkarte für interne Workshops (tbw research)

Jedes Team musste im Vorfeld eine Person als Teamsprecher*in festlegen, für eine anschließende kurze Übersichtsdarstellung der Ergebnisse. Dabei war es wichtig zu

verstehen, dass es sich nicht um Maßnahmen handelte, die im Anschluss umgesetzt werden sollten, sondern um Ideen, die ggf. künftig mit überlegt werden können. Ideen dienen als Transformationsansätze und dabei Ideen sein können, die sowohl jetzt schon umsetzbar wären oder machbar wären, bis hin zu Ideen, die es bräuchte, damit in Zukunft etwas positiv verändert werden kann.

Folgende Themen wurden in den Workshops in den jeweiligen Kleingruppen diskutiert und erarbeitet:

- **Information** -> Leitfrage: „Was können wir tun, um Informationen zur Verfügung zu stellen?“
- **Menschlichkeit** -> Leitfrage: „Was können wir tun, um eine persönliche Unterstützung anzubieten?“
- **Bewusstseinsbildung** -> Leitfrage: „Was können wir tun, um ein entsprechendes Angebot zur Bewusstseinsbildung anzubieten?“

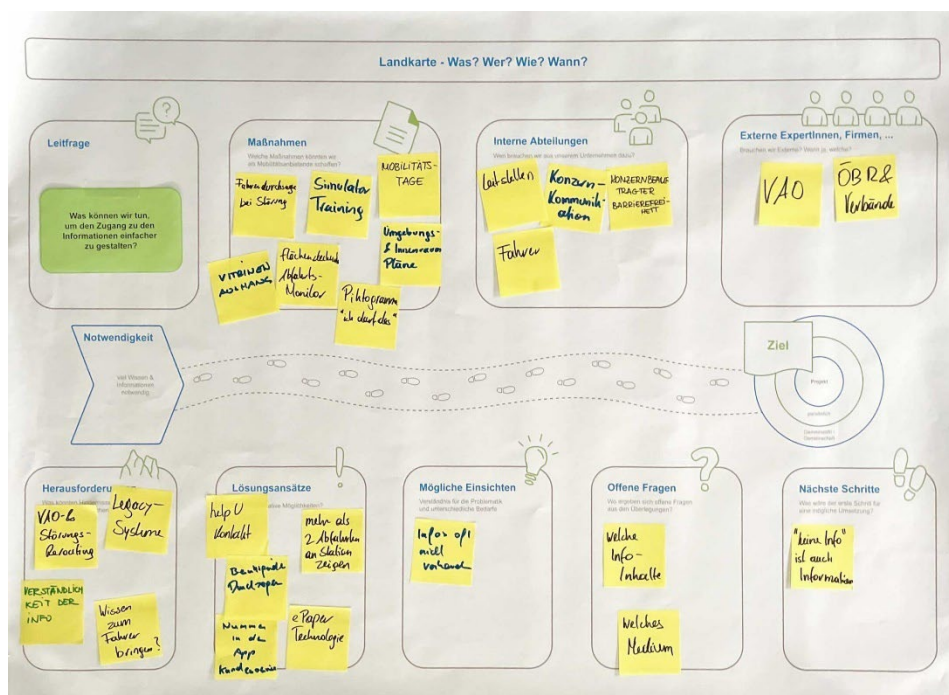


Abbildung 12: Workshop 1 – Themenschwerpunkt Information





Abbildung 15: Workshop 2 – Themenschwerpunkt Information

Für die Konzeptentwicklung, welche im nächsten Schritt erfolgte, um mögliche Maßnahmen für eine bessere Informationsvermittlung und die Ausarbeitung von Kriterien für mögliche Maßnahmen für Menschen mit Ängsten im öffentlichen Verkehr zu entwickeln, wurden die Erkenntnisse und Informationen aus den vorherigen Arbeitsschritten nochmals in Kategorien (Abbildung 16) unterteilt und an die Projektleitung bzw. an die jeweiligen Ansprechpersonen der Konzernunternehmen zur Ansicht vorgelegt. Ziel war es eine Priorisierung der Themenschwerpunkte zu erarbeiten, da aufgrund der Themenvielfalt und der kurzen Projektlaufzeit nicht ausreichend Ressourcen zur Verfügung standen, um alle Themenschwerpunkte auszuarbeiten.

9 Grobkonzept als Basis für Themenschwerpunkte

Maßnahmenkatalog					
	Vor-Ort	Personal	Schulungen	Leitfaden	App
Orientierung	Endstationen und Linienpläne bei Stationseingängen, Schilder und Hinweistafeln Farblich leicht sichtbar und logische Markierungen. Piktogramme Hellere und freundliche Gestaltung Bunte Werbung vermindern Bodenmarkierungen für schnelle Route ans freie (Rückzugsorte) und zum WC Blinde Menschen miteinbeziehen Musik und beruhigende Bilder (CI übergreifend) Checkpoints Durchschautspalt	Kontrolleure und Fahrer, Begleitpersonen, Security, Psychologisch sensibel geschult und entsprechend verteilt (gerade bei unübersichtlichen Stationen) Öffentliche Taxistaxis mit Behindertenausweis Psychologen als Ressource	Peergroups und Begehungen, Notrufeinrichtungen, Schulkonzepte, Safety-Day für SchülerInnen, Schnitzeljagd oder Geocaching (Rätsellösen), Bewusstsein für Angststörungen in jungen Jahren (Simulationen und Trainings)	Routenplanung und Vorbereitung, Erklärung von Farben und Orientierungshilfen, Piktogramme , Unterteilung in Ausführlich und einfache Piktogramm Version Pläne zu den Ausgängen und Stationen Einfachheit und Verständlichkeit Fahrtenbücher	QR Codes oder WIFI mit Zugang zum Leitfaden , Routenplanung, „Quick-VOR“ Verknüpfung und Sichtbarmachung in den Stationen und ÖV Anlagen (QR Codes) Route entsprechend von Faktoren planen (schönste, kürzeste, geringste FG Frequenz, ohne Tunnel, nur BIM)
Unterstützung	Leitfaden bei Sitzplätzen und mit Verknüpfung zur App (QR Code) Darstellung – wie man Orientierungshilfen erkennt und deutet, Symbole am Leitfaden oder am Sitzplatz die speziell durch Betroffene verwendet werden können, um anderen FG zu zeigen das sie Hilfe benötigen, Infoscreens und Durchsagen, Wartezeit und Auslastung der ÖFFIS Wi-Fi Integration	Freundliches Auftreten des Personals (Keine roten Westen, sondern freundliche Farben oder Schleifen) Entgegenkommend und speziell geschult, auf offenbar Betroffene zugehen, Rat auf Draht Kurzwahl, Help-U Kontakt – Persönliche Unterstützung	Hinter die Kulissen und Notfalltrainings, Live-Schulungen mit Einzelpersonen durch personal vor Ort (Begleitete erklärende Fortbewegung), Wir Gefühl und Empathie, Eltern miteinbeziehen Kurzvideos mit Erklärungen Bestehende Maßnahmen bündeln und aufnehmen	Symbole am Leitfaden zur Erkennbar-Machung von Betroffenen Leicht erreichbar oder auf Wänden neben dem Sitzplatz, Unterstützung im Vorfeld , Atemtechniken, Mehr Sinne Prinzip Integration in Tagesstrukturen, Stoßzeittraining Ansprechen vor Ort	Kameraerkennung der Station zur Orientierung, Sprachausgabe und Anruhfunktion für sofortige Unterstützung , QR Codes und NFC mit Route verknüpfen um die Wegbeschreibung auch beim verlaufen zu aktualisieren und Stationsspezifische Orientierung zu bieten, Museums-Guide
Notfall	Notrufeinrichtungen, Panikknopf , Hilfe Set an den Stationen mit Wasser u. a. Rückzugsorte und Orientierungsstationen , Infoscreens Treffpunkt und App Benachrichtigung für Freiwillige, um Betroffenen in Angstsituationen zu helfen, wenn in der Nähe	Peers und Begleitpersonen auf Bereitschaft Beruhigend und freundlich, Bewusstsein über Hilfemaßnahmen bei Angstattacken , Begleitung bis ans Ziel oder bis alleinige Weiterreise möglich ist, womöglich Kontaktaufnahme mit Bezugspersonen , Taxi rufen,	Personal in Reichweite, Umgang mit Notrufeinrichtungen , Ansprechen anderer FG und Aussteigen an der nächsten Station. Sensibilisierungskampagne für mehr Solidarität	Personalschulungen, Kontaktdaten von Bezugspersonen der betroffenen Analoge Darstellung für Soforthilfe	Panikbutton oder Kontaktaufnahme, Leitfaden zur Beruhigung , Mehrsprachige Sprachausgabe wenn man Hilfe braucht, Checkpoints (NFC oder QR) Oberirdische Alternative Verkehrssicherheit mitdenken
Weitere	Hygienestation , Orientierungsmonitor (Shopping City), Ansammlungen vermeiden, Design überarbeiten (freundlichere Farben und Markierungen) Fenster und Ausblick Screens in den Stationen (um Dunkelheit zu verringern) Musik	Ablenkung durch Gespräche, Ehrenamtliche Tätigkeit, Zivildienst Konzernbeauftragte für Barrierefreiheit Besonders sollen auch bestehende Maßnahmen erkennbar gemacht und übersichtlich gebündelt werden.	https://stzsv.at/17-safety-tour/2014/93-safety-tour-2014.html Einbezug von Organisationen und Vereinen WL interne Bewusstseinsbildung und Workshops, Externe Unternehmen für Plakate und TV Werbung Social-Media Kampagnen	Stoßzeitentraining , Intelligentes Plakat, Video,	Datenschutz, Ablenkungsprogramm mit Aus- und Umstiegs Benachrichtigung durch Wi-Fi

Abbildung 16: Grobmaßnahmenkonzept Angstfrei mobil

Während den Abstimmungen ergaben sich durch die Erstellung der Konzernrichtlinie für Barrierefreiheit Veränderungen, die zur Folge hatte, dass die geplanten Checklisten für mögliche Maßnahmen in der Konzeptentwicklung nicht in der geplanten Form umsetzbar waren. Nach internen Abstimmungen mit den jeweiligen Stadtwerkeunternehmen und dem Konzernbeauftragten für Barrierefreiheit, wurde der Arbeitsschritt der Konzeptentwicklung den Gegebenheiten angepasst. **Ziel des Konzeptes war somit nicht die vollständige Umsetzung der dargestellten Schritte, sondern die zur Verfügungstellung von Erfahrungswerten und Ergebnissen aus dem Projekt** und damit die Unterstützung zukünftiger (konzernweiter) Maßnahmen. Da sich vor allem in den Unternehmen und im Stadtwerke- Konzern bestehende Richtlinien und Barrierefreiheitsdefinitionen innerhalb der Projektlaufzeit veränderten, wird im Konzept mit dem aktuellen Stand und Wissen für zukünftigen Entwicklungen gearbeitet.

Aufgrund der entstandenen Themenvielfalt und der kurzen Projektlaufzeit mussten innerhalb des Projekts in Abstimmung mit den Projektpartner*innen zusätzliche Schwerpunkte für eine vertiefende Auswertung definiert werden. Insgesamt wurden drei Themenschwerpunkte festgelegt, mit dem Ziel, die Projektergebnisse in künftige Entwicklungen und Projekte zu integrieren. Im Folgenden soll auf diese Themenschwerpunkte eingegangen werden. Eine Erläuterung der Abbildung 16 erfolgt im Anschluss.

9.1 Mitarbeiter*innen-Schulungen

Als zentraler Schwerpunkt wurde das Thema der „**Mitarbeiter*innen-Schulungen**“ erachtet. Entsprechend dem Wunsch der Projektpartner*innen und der aus Studien belegten Anforderungen von Betroffenen, liegt ein Fokus bei der Konzepterstellung auf Schulungen der Mitarbeiter*innen.

Durch die Abstimmung mit mehreren verantwortlichen Abteilungen konnten bestehende Schulungen für die Konzepterstellung als Basis und Orientierung herangezogen werden. Durch die Integration in bestehende Schulungsformate, welche hauptsächlich während der Grundausbildung sowie im Rahmen regelmäßiger Wiederholungsschulungen stattfinden, können Zeit- und Personalressourcen geschont werden.

Seitens der Wiener Linien war der Wunsch einen entsprechenden **Probeworkshop** durchzuführen, um das Konzept zu erproben und andererseits das Feedback der Teilnehmenden in die Konzeptentwicklung miteinzuarbeiten. Dieser Workshop wurde in Abstimmung mit Brigitte Heller konzipiert und mit Mitarbeiter*innen des help U-Teams²⁵ durchgeführt. Im Anschluss an den Workshop wurde mittels Feedbackbögen evaluiert. Inhaltlicher Schwerpunkt dieser Schulung war das Thema **Empathie** für betroffene Personen mit Angststörungen. Dies konnte durch die Unterstützung von Brigitte Heller vom Verein Lichterkette und Projektpartnerin erreicht werden, da Frau Heller selbst Betroffene ist und als Erfahrungsexpertin Sensibilisierungsworkshop durchführt. Der Workshop wurde mit dem Titel „BARRIEREFREIHEIT Personen mit Mobilitätseinschränkungen“ abgehalten. Schwerpunkt dabei waren Personen mit Mobilitätseinschränkungen, im Konkreten Beeinträchtigungen im kognitiven Bereich, wie beispielsweise „Personen mit psychosozialen Behinderungen“.



Abbildung 17: Probeworkshop Wiener Linien

²⁵ Das Team von "help U" besteht aus Mitarbeiter*innen der Wiener Linien und Sozialarbeiter*innen und unterstützt suchtkranke und obdachlose Personen.

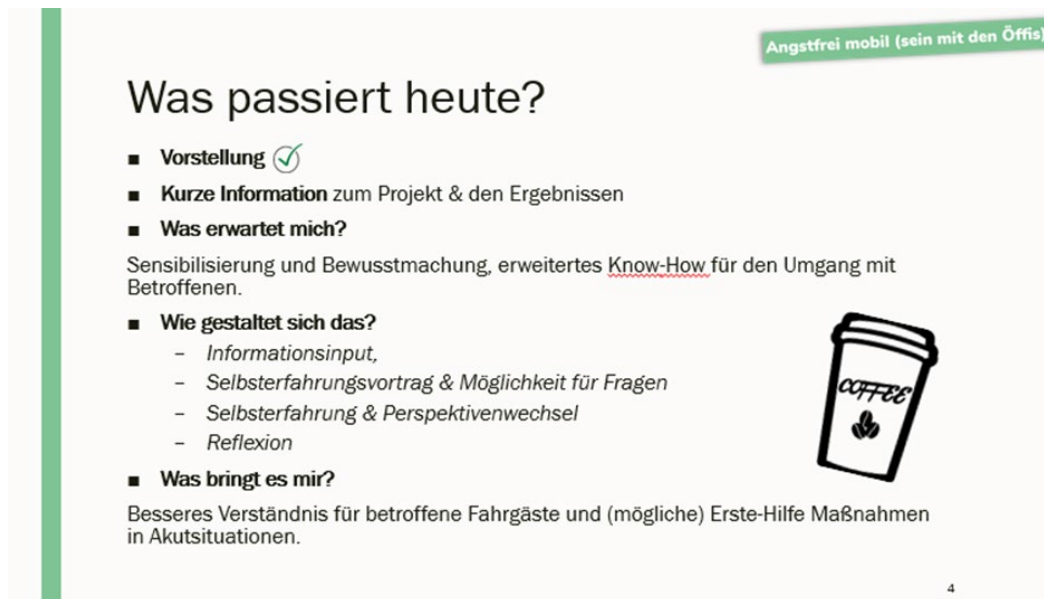


Abbildung 18: Agenda Probeworkshop Wiener Linien / help-U Team

Besonders die Offenheit durch Frau Heller und die Durchführung einiger Übung zur Selbsterfahrung von einigen Krankheitsbildern, hat den Teilnehmenden gefallen und wurde als sehr positiv und bereichernd empfunden. An dieser Stelle muss jedoch angemerkt werden, dass der Inhalt einer solchen Schulung mit Schwerpunkt Empathie entsprechend den Abteilungen und den Teilnehmenden sowie der vorgegebenen Zeit angepasst werden muss.

Ergänzend lässt sich festhalten:

Die psychischen Stressfaktoren für Betroffene, sind oft schwer zu identifizieren. Durch die Zusammenarbeit mit diesen Personengruppen, beispielsweise in Form von Erfahrungsexpert*innen in Workshops aber auch durch Erhebungen mittels Befragungen, können häufige Problemsituationen auf ihre Ursache erhoben und Lösungen erarbeitet werden. Daraus entstehende Ergebnisse können an die Mitarbeiter*innen weitergereicht werden, und bei der zukünftigen Planung von Schulungen in diversen Bereichen Anwendung finden.

Durch die Abstimmung mit mehreren verantwortlichen Abteilungen konnten bestehende Schulungen für die Konzepterstellung als Basis und Orientierung herangezogen werden. Möglichkeiten für eine Integration der Thematik könnten sein:

- Wiener Stadtwerke Lernangebot
 - Mitarbeiter*innen Schulungen (wird für mehrere Stadtwerkeunternehmen angeboten / auf freiwilliger Basis), in Form von
 - *Empathie Trainings via Videos (Kurzfilme von Betroffenen, die über ihre Erfahrungen berichten)*
 - *Leitfaden und Material (entwickelt mit Erfahrungsexpert*innen)*
 - Seminare (vor Ort)
 - *mit Betroffenen als Erfahrungsexpert*innen*
 - Betriebliche Ausbildung Wiener Linien
 - *eLearning (Empathie-Trainings via Videos von Betroffenen) inkl. Leitfaden & Material*

Inhaltlicher Aufbau für mögliche Workshops/Schulungen

- Probelauf Workshop (Wiener Linien)

Mit der Durchführung eines Probe-Workshops bei den Wiener Linien, konnte das Konzept auf Umsetzungs- und Zukunftstauglichkeit überprüft werden.

Durch die Schulung von Mitarbeiter*innen entsteht für Unternehmen immer auch ein organisatorischer Mehraufwand. Verschiedene Schulungsformate müssen sich an gegebenen Zeitvorgaben orientieren. Online-Schulungen können Information nicht so effektiv vermitteln wie eine Schulung mit Empathie-Training, Rollenspielen und Erfahrungsexpert*innen vor Ort. Oft stehen nur 20 Minuten oder eine Stunde zur Verfügung, um Informationen in bestehende Schulungen zu integrieren. Eine Durchführung ist daher auf die Gegebenheiten und Möglichkeiten abzustimmen.

Workshops mit Mitarbeiter*innen des Stadtwerke-Konzerns zur Barrierefreiheit werden bereits im Zuge der Ausbildung und Wiederholungsschulungen durchgeführt und könnten durch eine Anpassung der Inhalte implementiert werden. Wichtiges **Zusatzelement** sollte dabei sein:

- Empathie Training
 - *Sensibilisierung, Bewusstseinsbildung*
 - *Kontakt mit Betroffenen mittels Erfahrungsbericht*
 - *Rollenspiele*

Eine Kooperation, beispielsweise mit dem Verein Lichterkette, der als Projektpartner in Angstfrei mobil unterstützend mitwirkte, könnten diesen Aspekt gut abdecken. Der Austausch mit Betroffenen ermöglicht eine Sensibilisierung der Mitarbeiter*innen in den Unternehmen der Stadtwerke und ermöglicht eine Wissenserweiterung.

Um in Akutsituationen richtig und empathisch zu reagieren, sollten diese Situationen in Schulungen kontrolliert erzeugt werden. Betroffene, die sich für diese Schulungen zur Verfügung stellen, können am besten beschreiben, wie ihnen geholfen werden kann, was beruhigend wirkt und welches Verhalten zu vermeiden ist. Besonders wichtig ist es, in den Schulungen das Problembewusstsein zu vermitteln, damit Mitarbeiter*innen grundlegende Faktoren und das Befinden der Betroffenen in verschiedenen Situationen besser nachvollziehen können.

Im Rahmen von Workshops und Schulungen für Mitarbeiter*innen wird bereits im Bereich Barrierefreiheit geschult. Durch das Konzept von Angstfrei mobil können bei der Ausarbeitung neuer Schulungskonzepte spezifische Informationen zu Angststörungen und Handlungsempfehlungen in speziellen Situationen integriert werden.

Mittels Sensibilisierungsübungen kann eine Bewusstseinssteigerung ermöglicht werden. Die im Probeworkshop durchgeführten Übungen fanden großen Zuspruch bei den Teilnehmenden. Als Feedback wurde vor allem dieser Schwerpunkt der Schulung als enormer Mehrwert genannt und der Wunsch geäußert, mehr solcher Übungen für unterschiedliche Krankheitsformen zu probieren, um ein besseres Verständnis dafür zu erhalten.

- Vor-Ort
 - *Begehungen mit Betroffenen und Personal*

Eine weitere Möglichkeit wären direkte Begehungen mit Betroffenen. Diese würden vor allem die Hürden im Alltag der Betroffenen veranschaulichen und den unterschiedlichen Abteilungen der Stadtwerkeunternehmen einen enormen Knowhow-Zugewinn bieten. Beispielsweise kann das Finden eines Ausgangs in einer stark frequentierten Stationen und die benötigten Hilfestellungen die Betroffenen in diesem Moment benötigen Thema sein.

Durch Workshops oder begleitende Vor-Ort-Begehungen in Zusammenarbeit mit Vereinen können sowohl Betroffene als auch Personal Erfahrungen sammeln.

Der Einsatz von Peer-Personal (Personen mit eigener Erfahrung im Bereich psychische Gesundheit und Erkrankung) kann hier förderlich wirken, um Expertise zu vermitteln und als Ansprechperson zu dienen. Ob in Form einer direkten Anstellung oder durch externe Beauftragte, Peer-Personal kann ein besonderes Wissen zur Verfügung stellen

Durch den Einbezug von Vereinen und Organisationen, bspw. dem Verein Lichterkette kann entsprechend auf betroffene Personen(gruppen) zugegangen werden.

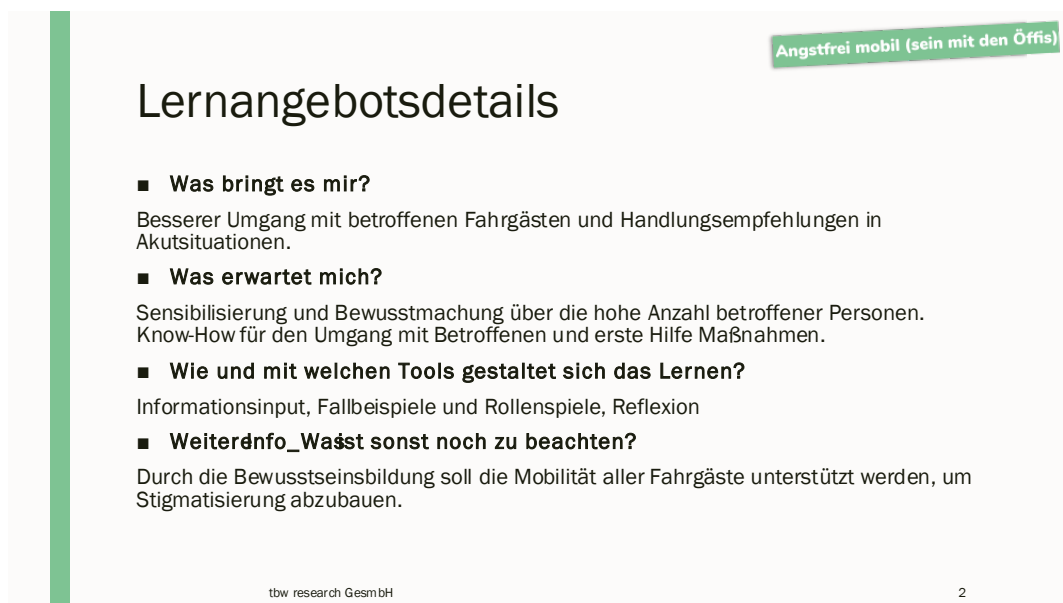
- Leitfaden zur Information
 - *Allgemein (Bildungszentrum) und den verpflichtenden Schulungsangeboten der Stadtwerke bzw. den einzelnen Unternehmen*
 - *Erste Hilfe für die Seele, psychologische Tipps für Ansprache in Akutsituationen*
 - *Innerhalb bestehender Schulungsmaßnahmen oder ein kombiniertes Angebot*

Mittels Leitfäden können auch Abteilungen informiert werden, deren Schulungsschwerpunkt während der Ausbildung in anderen Bereichen liegt. Da manche Schulungen in einigen Unternehmen eher auf einer freiwilligen Basis liegen, könnte hier ein Leitfaden mit den wichtigsten Informationen zumindest ein Basiswissen vermitteln.

- Ergänzung mit nicht-sichtbaren Behinderungen

Das Angebot der Schulungen zum Thema Barrierefreiheit sollte entsprechend mit anderen nicht sichtbaren Behinderungen ergänzt werden. Der Workshop im Rahmen von Angstfrei mobil hat einen Mehrwert aufgezeigt und die Erfahrungsexpertise einer Betroffenen einen Wissenszugewinn ermöglicht.

Die wichtigsten Aspekte eines Schulungsangebots sollten sein:



Lernangebotsdetails

- **Was bringt es mir?**
Besserer Umgang mit betroffenen Fahrgästen und Handlungsempfehlungen in Akutsituationen.
- **Was erwartet mich?**
Sensibilisierung und Bewusstmachung über die hohe Anzahl betroffener Personen. Know-How für den Umgang mit Betroffenen und erste Hilfe Maßnahmen.
- **Wie und mit welchen Tools gestaltet sich das Lernen?**
Informationsinput, Fallbeispiele und Rollenspiele, Reflexion
- **Weiterdinfo_ Waßt sonst noch zu beachten?**
Durch die Bewusstseinsbildung soll die Mobilität aller Fahrgäste unterstützt werden, um Stigmatisierung abzubauen.

tbw research GmbH 2

Abbildung 19: Beispiel Lernangebot (tbw research)

- Train the Trainee
 - *Mehrwert für alle*
 - *Überzeugung von Unbetroffenen*
 - Multiplikatoren durch Führungskräfte
 - Bewusstsein über Schamgefühl und Abschottung von Betroffenen

9.2 Der Persönlichkeitsbezug („Das Gesicht hinter der Stimme“)

Ein weiterer Schwerpunkt ist „**der persönliche Kontakt**“, ein Ansatz – um das Unternehmen öffentlichkeitswirksamer darzustellen und die Mitarbeiter*innen sichtbar zu machen. Durch diesen Schritt sollen Hürden in der Kontaktaufnahme und Hilfenahme durch Betroffene verringert werden.

Einerseits ist es wichtig, Ansprechpersonen erkennbar und erreichbar zu machen. Andererseits meiden betroffene Personen den physischen Kontakt oft absichtlich. Besonders Jugendliche setzen stärker auf die digitale Unterstützung und Ablenkung während der Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel. Resultierend aus den Anforderungen an das Projekt sollte deshalb auch die digitale Unterstützung in Form von verbesserter Informationsbereitstellung sowie Bewusstseinsbildung durch Social Media Kampagnen, gefördert werden.

Der Persönlichkeitsbezug kann dem Unternehmen „ein Gesicht geben“ und die Hemmschwelle für das Ansprechen bspw. von Fahrpersonal und Mitarbeiter*innen des Sicherheitsdienstes durch betroffene Fahrgäste erleichtern.

Diese Maßnahme befindet sich bereits teilweise in Umsetzung. Durch die Darstellung der Hintergrundgeschichten von Personen hinter den Stimmen der Durchsagen in U-Bahn, Straßenbahn und Bus in Sozialen Medien, kann ein Persönlichkeitsbezug ermöglicht werden, ohne die Person tatsächlich im Alltag „persönlich kennen zu lernen“. Darüber hinaus kann diese Methode auch für Fahr- und Kontrollpersonal umgesetzt werden, um Fahrgästen von öffentlichen Verkehrsmitteln die Identifikation mit dem Personal zu erleichtern. Weiters kann dadurch auch die Wertschätzung des Unternehmens für die Mitarbeiter*innen erhöht werden.



Abbildung 20: Beispiele ehemaliger Kampagnen

Einige Beispiele für mögliche Strategien:

- In Kampagnenform (Vorstellung von Personal)

Wie im Beispiel dargestellt, wurden von den Wiener Linien bereits Vorstellungen der Mitarbeiter*innen über Instagram durchgeführt. Diese Praktik findet in anderer Form immer noch statt. So werden in Instagram Stories Personen (U-Bahnfahrer*innen, Busfahrer*innen,...) begleitet und es gibt die Möglichkeit Fragen zu stellen

Für die effiziente Durchführung bedarf es eines Medienplans und einer gezielten Kampagne. Das Ziel sollte dabei, vor allem durch Content-Marketing, einen Mehrwert für die Konsument*innen und damit Fahrgäste haben. Die Bewusstseinsbildung und Reduzierung der Hemmschwellen zur Kontaktaufnahme ist dabei von großer Bedeutung, z.B.: wenn Hilfe und Auskunft benötigt werden oder beim Eintreten einer Akutsituation.

- Darstellung in Social Media und in Stationen mittels Prints.
 - *Personal und Wiener Linien/Wiener Lokalbahn*
 - *auch Betroffene und ihre Wahrnehmung*
 - *„Welches Personal ist aktuell im Einsatz“*
 - *„Geschichten von Begegnungen“*

- „Vorstellungen der Personen“; „Kommentare Vorlesen“
- *Integration von Instagram Personal-Geschichten in andere Formate*
 - <https://www.instagram.com/wienerlinien/>
 - <https://www.wien.gv.at/video/2896/Sicherheit-bei-den-Wiener-Linien>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=1SnI3Rjry6I>
- Persönliche Identifizierung
 - *Unternehmen durch Individuen darstellen*
 - *Ansprechpersonen durch Markierung (z.B. nach Teilnahme an Workshops)*
- Bewusstseinsbildung
 - *Wahrnehmung in öffentliche Mitte rücken. (politische/prominente Beispiele)*
 - BMI Schulungen – Video in Zusammenarbeit mit dem Verein Lichterkette
 - *Aufklärung und Unterstützung (Entstigmatisierung)*
 - *Entstigmatisierung für Unternehmen z.B.: Inclusion24*

Kontakt im Notfall

Die einfache Kontaktaufnahme zur Unterstützung bei der Orientierung durch einen Telefonservice (z.B.: Rat auf Draht) oder durch eine Kontaktstation in U-Bahnstationen kann dabei unterstützend wirken. Besonders in Notfällen ist das bewusste Handeln zur Beruhigung und Begleitung ans Reiseziel oder Ablenkung, sowie die Kontaktaufnahme mit Bezugspersonen (Weiterleitung) besonders wichtig. Auch das Rufen von Taxis, in Kooperation mit geschulten Taxifahrer*innen (z. B.: Taxi Plus 31300) kann dabei helfen. Weiters ist die verstärkte Präsenz von Mitarbeiter*innen an komplexeren Stationen ein Anliegen von Betroffenen. Hier kann die Bewusstseinsbildung bereits positiv wirken, um den Mitarbeiter*innen die Bedeutung erhöhter Aufmerksamkeit zu vermitteln.

- Informationsvermittlung (Plakate, interne Workshops)
- Etablieren von Notfallkontakten

- *Eine mögliche Kooperation mit 147 Rat auf Draht kann Ressourcen schaffen und das Personal der Stadtwerkeunternehmen unterstützen, besonders wurde dieses Beispiel seitens des help U-teams genannt*
 - *Orientierung und Ansprechperson*
 - *Taxialternative*
- Verknüpfung mit Kampagnen
 - *Auffindbarkeit von Orientierungspunkten, Sanitäranlagen oder Personal, Funktion von Notrufeinrichtungen und Erste Hilfe*

9.3 Zurverfügungstellung von Informationen

Als dritten Schwerpunkt wurde die „**Zurverfügungstellung von Informationen**“ genannt. Dieser Schritt umfasst die Sammlung bestehender Unterlagen und Unterstützungsmaterialien wie Videos, Informationsseiten, Folder, etc. deren Reichweite und Zugänglichkeit verbessert und damit die Barrierefreiheit allgemein unterstützt werden. Social Media Beiträge der Wiener Linien über das Projekt „Angstfrei mobil“, zeigten ein hohes Interesse. Im Projektteam wurde aus diesem Grund beschlossen, die noch vorhandenen Ressourcen für die Erstellung eines kurzen Onlinefragebogens zu nutzen, um entsprechend diesen Themenschwerpunkt abzufragen. Der Fragebogen dauerte maximal 5 Minuten und war thematisch unterteilt in „Informationsvermittlung & Bewusstseinsbildung“ sowie „Bewusstseinsbildung zum Thema Angst & Öffentlicher Verkehr“ und war von Mitte August bis Ende September via Netigate online. Die Verbreitung erfolgte via Link auf den Social Media Kanälen der Wiener Linien, sowie durch die Verteilung der Projektpartner*innen.

Die Bündelung der bereits verfügbaren Information ist als übersichtliche Sammlung zu verstehen. Seitens der Unternehmen gibt es verschiedene Zugänge – um Barrierefreiheit zu unterstützen. Um als betroffene Person einen Überblick zu bekommen und entsprechend wichtige Informationen auch leicht zu finden, muss diese zentral gesammelt, übersichtlich dargestellt und vermittelt und ohne Account oder Beschränkung nutzbar sein. In

Abstimmung mit betroffenen Personen sollten bestehende Informationsprodukte, wie bspw. Informationsmaterial, Videokampagnen (vorhanden & geplant), Webseiten u.a. überarbeitet werden.

9.3.1 Zugänglichkeit

- Sammlung von Inhalten bzw. alle Inhalte zentral darstellen und auffindbar machen
 - www.wienerlinien/barrierefrei.at
 - *Darstellung der „Barrierefrei Website“ (ist derzeit noch sehr kompliziert und unübersichtlich gestaltet)*
 - *Poptis (erweist sich für Betroffene in der aktuellen Form noch nicht als hilfreich).*
 - *Barrierefrei Folder der WL*
- Social Media Beiträge

Die Verfügbarmachung von bereits bestehendem Material spielt eine wesentliche Rolle. Bewusstseinsbildung zu Maßnahmen und Umsetzungen durch die Wiener Linien bzw. den Stadtwerkeunternehmen müssen besser erreichbar werden. Die Einheitliche Darstellung und Orientierung kann Zielgruppenspezifisch erfolgen oder in Kategorien unterteilt sein. Vor Ort sollten in den Stationen und Verkehrsmitteln Möglichkeiten zum Aufruf der entsprechenden Kanäle oder Website dargestellt werden. Auf der Webseite sollten einfach und intuitiv Routenplanung, aktuelle Infos zum ÖV-Netz und direkte Verbindung zu unterstützendem Personal sowie zu Social-Media-Kanälen auffindbar sein.

Als Beispiel lässt sich die derzeitige Durchsage bei Störungen nennen, hier kann bspw. darauf hingewiesen wird, dass die Informationen auch in der WienMobil-App oder unter www.wienmobil.at zu finden sind. Dabei kann allgemein auf Kanäle für detaillierte Echtzeitinformationen verwiesen werden & bei der Durchsage erfolgt eine persönliche Ansprache durch den/die Fahrer*in.

9.3.2 Social Media Integration (TikTok, Instagram, Facebook)

Besonders jüngere Zielgruppen nutzen Videoformate zur Unterhaltung und Information. Diese werden am besten durch sympathische gleichaltrige „Influencer“ erreicht. Hier kann man einfache Erklärungen darstellen und Bewusstseinsbildung betreiben. Darüber hinaus ist auch ein verstärktes Nutzeraufkommen bei älteren Personen zu beobachten. Die Videodarstellung eignet sich auch besser für Personen mit Leseschwäche.

Die zuvor genannten Maßnahmen in Form von Kontaktaufnahme und Hintergrundgeschichte können in sozialen Medien sehr gut umgesetzt werden, erfordern aber eine durchgehende Betreuung und ansprechende Umsetzung. Auch können Weiterleitungen für Mehr-Informationen implementiert werden.

10 Evaluation im Rahmen einer Lehrveranstaltung

Im Sommersemester 2022 wurde im Rahmen einer Lehrveranstaltung am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Uni Wien mit Bachelor-Studierenden am Projekt „Angstfrei mobil“ gearbeitet. Die Lehrveranstaltung wurde vom Uni Wien Projektteam konzipiert, von Michaela Griesbeck geleitet und von Kai Preibisch unterstützt.

In den 13 Einheiten zwischen 8. März 2022 und 21. Juni 2022 führten die dreißig teilnehmenden Studierenden in 7 Gruppen eigenständige kleine Forschungen zum Thema „Sicher mobil?“ durch. Im Mittelpunkt standen dabei Sicherheitsthemen in den Öffis und die Sicherheitsinformationen (v.a. die Sicherheitsvideos) der Wiener Linien https://www.youtube.com/watch?v=hYWN_qeKRMo&list=PL3402ADF70588BC61).

Die Studierenden entwickelten Gesprächsleitfäden für qualitative Interviews, führten die Interviews durch (2 Interviews pro Person), transkribierten diese und werteten sie mittels einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse aus. Am Ende des Semesters (21. Juni 2022) erfolgte die Präsentation der Ergebnisse für die Projektpartner*innen.

Forschungsthemen und Forschungsfragen

Folgende Forschungsfragen wurden vom Uni Wien Projektteam für alle Gruppen vorgegeben:

- Was macht ein „gutes“ Sicherheitsvideo aus?
- Welche Kommunikationskanäle und -mittel sind geeignet, um über Sicherheitsthemen im öffentlichen Verkehr zu informieren?

Zusätzlich entwickelte jede Forschungsgruppe noch eigene Forschungsfragen, die es ermöglichten, dem eigenen Forschungsinteresse im Rahmen des Themas „Sicher mobil?“ nachzugehen. Drei Gruppen legten ihren Schwerpunkt auf Frauen, zwei befassten sich mit Jugendlichen, eine mit Emotionen und eine Gruppe fokussierte auf die Wirkung der Sicherheitsvideos.

10.1 Präventionsbus der Wiener Linien im Rahmen der Lehrveranstaltung

Im Rahmen der Lehrveranstaltung konnten die Studierenden des Instituts für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien den Präventionsbus der Wiener Linien testen. Am 29. März 2022 fand eine Exkursion zum Präventionsbus statt.

„Trau dich Hilfe zu rufen, wenn du Hilfe brauchst.“

-persönliches Zitat

Geschultes Personal vor Ort erklärte, wie die Kommunikation im Notfall funktioniert und wie man sich richtig verhält, auch die Notbremsanlage konnte ausprobiert werden. Mit Virtual Reality konnte sogar eine BIM Fahrt unternommen werden und die Sicht des Fahrpersonals eingenommen werden.



Abbildung 21: Präventionsbus - Exkursion

Die Erfahrungen der Studierenden zeigten, dass die Unterstützung des Sicherheitsgefühls für Betroffene durch den Präventionsbus noch nicht ausreichend erfolgt. Hier sollte noch mehr auf Bewusstsein und Sicherheit gesetzt werden.

10.2 Problemdefinition und Ergebnispräsentationen von Studierenden der Universität Wien

Am 21. Juni 2022 präsentierten die Studierenden ihre Ergebnisse (mit den unterschiedlichen Schwerpunkten zum Thema "Sicherheit in den Wiener Linien") vor den Projektpartner*innen des Angstfrei-mobil-Projekts. Im Anschluss an die Präsentation entwickelte sich eine lebhafte Diskussion, deren Inhalte im Folgenden zusammengefasst wiedergegeben werden:



Abbildung 22: Ergebnispräsentation Studierende

Auffällig war das fehlende Bewusstsein über die bestehenden Sicherheitsvideos und -Einrichtungen generell, sowohl bei den Interviewpartner*innen, als auch bei den Student*innen selbst. Dazu gehörte auch das Wissen, wo hilfreiche Informationen zu finden sind und dass es diese überhaupt gibt.

Kaum jemand wusste über die Verwendungsmöglichkeit von Notrufeinrichtungen in U-Bahn-Stationen und Fahrzeugen Bescheid. Durch die Sicherheitsvideos wurde vielen bewusst, wie man in gegebenen Situationen handeln kann und dass die Notrufeinrichtungen auch bei Belästigung, gesundheitlichen Problemen oder sonstigen gefährlichen Situationen betätigt werden dürfen.

Häufig können die Studierenden auch von einem erhöhten Verständnis für die Probleme anderer Personen berichten. Hier ist die Bewusstseinsbildung durch Kampagnen und Hinweise ein Faktor, der vor Ort verstärkt werden sollte. Zum Beispiel durch entsprechende Beschilderung vor Ort, wann man die Einrichtung verwenden darf.

Belästigungen sollten nach Meinung der Studierenden, durch Ansetzen bei der Täterrolle und durch Aufklärung bekämpft werden.

Eine weitere Idee ist die Umsetzung eines Sicherheitstrainings in Form von Minispielen, welche zum Beispiel durch QR-Codes in den Stationen oder Fahrzeugen aufgerufen werden können. Vermehrte Darstellung von Sicherheitshinweisen und bewusstseinsbildenden Maßnahmen durch Plakate oder Smartscreens, über die Anzeigeeinrichtungen in den Stationen sowie durch Social Media Kampagnen, wurden genannt. Durch diese Sichtbarmachung können Hemmschwellen und Angst vor unerlaubter Betätigung von Sicherheitseinrichtungen verringert sowie generell das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste durch Bewusstsein über bestehende Sicherheitskonzepte gehoben werden.

„Wenn ich bedrohliche Personen wahrnehme, stelle ich mich in der Station eher in die Nähe der Notrufeinrichtung“

-persönliches Zitat



Abbildung 23: Ergebnisvorstellung Studierende

Social Media ist besonders aufgrund der starken Nutzung in der Altersgruppe 18-24 ein zu beachtender Faktor. Die Studierenden nannten hier auch das Influencermarketing, welches in Wien durch den Einbezug von reichweitestarken User*innen zu bewusstseinsbildenden Erfolgen führen kann. Ebenso nannten sie Werbemaßnahmen, welche durch Sicherheitskampagnen einen entsprechend positiven Einfluss auf die Konsumenten haben können. Hier wurden kurze, prägnante und wiederkehrende Videos als effektives Mittel genannt.

Nach dem Prinzip der Mundpropaganda konnten Studierende auch im Freundeskreis Informationen zum richtigen Verhalten und zum Bewusstsein über bestehende Sicherheitskonzepte vermitteln.

10.3 Vorstellung des Projekts in der Ringvorlesung „Aktuelle gesellschaftliche Themen und sozialwissenschaftliche Fragestellungen“

Am 08.06.22 wurde das Projekt „Angstfrei Mobil“ von Kai Preibisch im Rahmen der Ringvorlesung „SOFRA Aktuelle gesellschaftliche Themen und sozialwissenschaftliche Fragestellungen“ an der sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien vorgestellt²⁶. Studierende erhielten einen Einblick in die Herausforderungen mit denen Betroffene bei der Verwendung öffentlicher Verkehrsmittel konfrontiert sind. Hierzu wurde den Studierenden der Forschungsablauf aus Sicht der Universität Wien vorgestellt (eine Berücksichtigung aller Aktivitäten wäre zeitlich nicht möglich gewesen), wobei der Fokus auf dem methodischen Vorgehen lag. Thematisiert wurden ebenfalls die besonderen Herausforderungen, die sich aus der Arbeit mit vulnerablen Gruppen ergeben. Abschließend wurden den Studierenden geplante Maßnahmen vorgestellt und eine Diskussion zu den vorliegenden Ergebnissen geführt.

Rückfragen stellten die Studierenden insbesondere bezogen auf die alltäglichen Ängste, mit denen Fahrgäste konfrontiert sind sowie zur methodischen Umsetzung. Hier wurden insbesondere die Schwierigkeiten der Abgrenzung von Angst als Emotion und Angst als Argument (Siehe hierzu Eckert 2020) diskutiert.

²⁶ <https://sowisteop.univie.ac.at/sowi-steop/aktuelle-gesellschaftliche-themen-und-sozialwissenschaftliche-fragestellungen/>

Projektübersicht (Perspektive: Uni Wien) 2020 und 2021

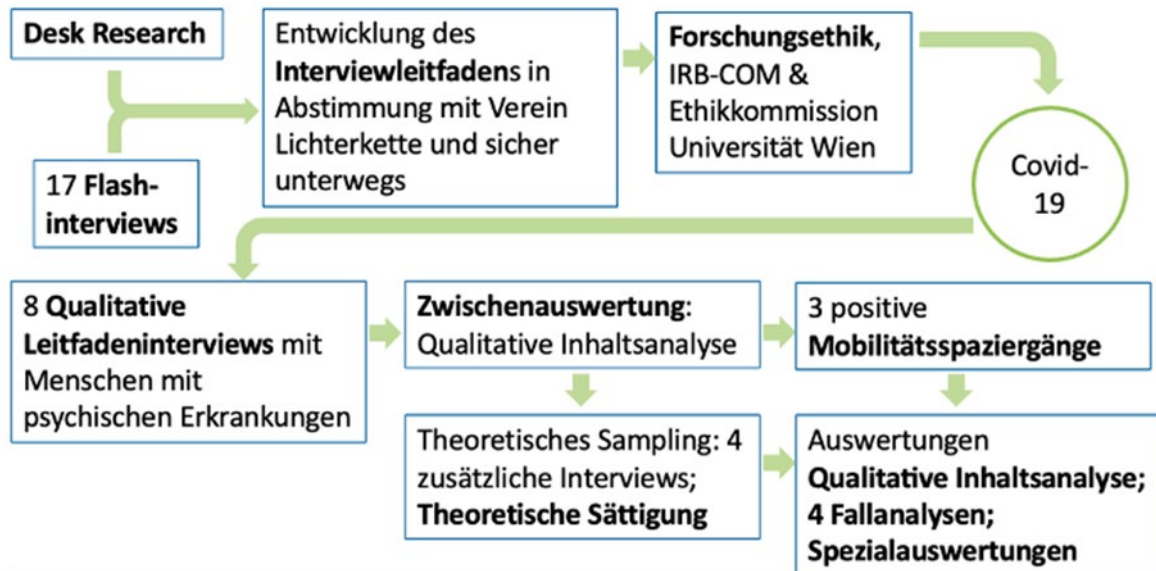


Abbildung 24: Projektvorstellung Ringvorlesung Uni Wien/PuKW

11 Ergänzung Grobkonzept

Maßnahmenkatalog					
	Vor-Ort	Personal	Schulungen	Leitfaden	App
Orientierung	Endstationen und Linienpläne bei Stationseingängen, Schilder und Hinweistafeln farblich leicht sichtbar und logische Markierungen, Piktogramme Hellere und freundliche Gestaltung Bunte Werbung vermindern Bodenmarkierungen für schnelle Route ans freie (Rückzugsorte) und zum WC Blinde Menschen miteinbeziehen Musik und beruhigende Bilder (CI übergreifend) Checkpoints Durchschaukasten	Kontrollure und Fahrer, Begleitpersonen, Security, Psychologisch sensibel geschult und entsprechend verteilt (gerade bei unübersichtlichen Stationen) Öffentliche Taxis mit Behindertenausweis Psychologen als Ressource	Peergroups und Begegnungen, Notruffeinrichtungen, Schulkonzepte, Safety-Day für Schülerinnen, Schnitzeljagd oder Geocaching (Rätsellösen) Bewusstsein für Angststörungen in jungen Jahren (Simulationen und Trainings)	Routenplanung und Vorbereitung, Erklärung von Farben und Orientierungshilfen, Piktogramme, Unterteilung in Ausführlich und einfache Piktogramm Version Pläne zu den Ausgängen und Stationen Einfachheit und Verständlichkeit Fahrtenbücher	QR Codes oder WiFi mit Zugang zum Leitfaden, Routenplanung, „Quick-VOR“ Verknüpfung und Sichtbarmachung in den Stationen und ÖV Anlagen (QR Codes) Route entsprechend von Faktoren planen (schönste, kürzeste, geringste FG Frequenz, ohne Tunnel, nur BIM)
Unterstützung	Leitfaden bei Sitzplätzen und mit Verknüpfung zur App (QR Code) Darstellung – wie man Orientierungshilfen erkennt und deutet, Symbole am Leitfaden oder am Sitzplatz die speziell durch Betroffene verwendet werden können, um anderen FG zu zeigen das sie Hilfe benötigen, Infoscreens und Durchsagen, Wartezeit und Auslastung der Öffis Wi-Fi Integration	Freundliches Auftreten des Personals (Keine roten Westen, sondern freundliche Farben oder Schleißen) Entgegenkommend und speziell geschult, auf offenbare Betroffene zugehen, Rat auf Draht Kurzwahl, Help-U Kontakt – Persönliche Unterstützung	Hinter die Kulissen und Notfalltrainings, Live-Schulungen mit Einzelpersonen durch personal vor Ort (Begleitete erklärende Fortbewegung), Wir Gefühl und Empathie, Eltern miteinbeziehen Kurzwideos mit Erklärungen Bestehende Maßnahmen bündeln und aufnehmen	Symbole am Leitfaden zur Erkennbar-Machung von Betroffenen Leicht erreichbar oder auf Wänden neben dem Sitzplatz, Unterstützung im Vorfeld, Atemtechniken, Mehr Sinne Prinzip Integration in Tagesstrukturen, Stoßzeittraining Ansprechen vor Ort	Kameraerkennung der Station zur Orientierung, Sprachausgabe und Anrufrfunktion für sofortige Unterstützung, QR Codes und NFC mit Route verknüpfen um die Wegbeschreibung auch beim verlaufen zu aktualisieren und Stationspezifische Orientierung zu bieten, Museums-Guide
Notfall	Notruffeinrichtungen, Panikknopf, Hilfe-Set an den Stationen mit Wasser u. a. Rückzugsorte und Orientierungsstationen, Infoscreens Treffpunkt und App Benachrichtigung für Freiwillige, um Betroffenen in Angstsituationen zu helfen, wenn in der Nähe	Peers und Begleitpersonen auf Bereitschaft Beruhigend und freundlich, Bewusstsein über Hilfsmaßnahmen bei Angstattacken, Begleitung bis ans Ziel oder bis alleinige Weiterreise möglich ist, womöglich Kontaktaufnahme mit Bezugspersonen, Taxi rufen,	Personal in Reichweite, Umgang mit Notruffeinrichtungen, Ansprechen anderer FG und Aussteigen an der nächsten Station. Sensibilisierungskampagne für mehr Solidarität	Personalschulungen, Kontaktdaten von Bezugspersonen der betroffenen Analoge Darstellung für Soforthilfe	Panikbutton oder Kontaktaufnahme, Leitfaden zur Beruhigung, Mehrsprachige Sprachausgabe wenn man Hilfe braucht, Checkpoints (NFC oder QR) Oberirdische Alternative Verkehrssicherheit mitdenken
Weitere	Hygienestation, Orientierungsmonitor (Shopping City), Ansammlungen vermeiden, Design überarbeiten (freundlichere Farben und Markierungen) Fenster und Ausblick Screens in den Stationen (um Dunkelheit zu verringern) Musik	Ablenkung durch Gespräche, Ehrenamtliche Tätigkeit, Zivildienst Konzernbeauftragte für Barrierefreiheit Besonders sollen auch bestehende Maßnahmen erkennbar gemacht und übersichtlich gebündelt werden.	https://stsv.at/17-safety-tour/2014/93-safety-tour-2014.html Einbezug von Organisationen und Vereinen WI interne Bewusstseinsbildung und Workshops, Externe Unternehmen für Plakate und TV Werbung Social-Media Kampagnen	Stoßzeittraining, intelligentes Plakat, Video,	Datenschutz, Ablenkungsprogramm mit Aus- und Umstieg Benachrichtigung durch Wi-Fi

Abbildung 25: Grobkonzept Angstfrei mobil

Im Folgenden sollen die Ergebnisse aus den Erkenntnissen der Vollständigkeit halber zusammengefasst werden. An dieser Stelle ist darauf hinzuweisen, dass eine vertiefende Ausarbeitung dieser Themeninhalte aufgrund von zeitlichen Ressourcen nicht möglich war. Hierbei besteht die Möglichkeit die Themen in Folgeprojekten neu aufzugreifen und vertiefend zu untersuchen.

Infrastrukturelle Maßnahmen

Bauliche Maßnahmen sind vor allem kostenintensiv und spielen für die effektiven Projektergebnisse, aufgrund der eingeschränkten Umsetzungsmöglichkeit, keine westliche Rolle. Dennoch werden hier alle Maßnahmenmöglichkeiten aufgeführt, um zukünftige Entwicklungen zu unterstützen und Ideen zu vermitteln. Die schwerpunktmäßigen Maßnahmen finden sich im Kapitel „Grobkonzept als Basis für Themenschwerpunkte“ (siehe Kapitel 9).

Mögliche bauliche Maßnahmen haben sich vor allem durch die Interviews mit Expert*innen und Betroffenen herauskristallisiert. Die Umsetzung ist jedoch konzernabhängig und das Konzept soll für zukünftige Planungen unterstützend wirken.

Um die **Orientierung** vor Ort zu unterstützen, sollten Linienpläne und die Endstationen der U-Bahn bereits am Stationseingang/ -ausgang gut erkennbar und farblich logisch markiert angebracht sein. Generell ist die farbliche Gestaltung durch logische Muster und möglichst einfache Hinweise umzusetzen, hier wird durch die Wiener Linien bereits auf ein Leitsystemhandbuch zurückgegriffen.

Das **Hinuntergehen** in U-Bahn-Stationen kann oft beängstigend wirken. Beruhigende Bilder (durch Werbung bspw.), helle Beleuchtung und Farben könne Abgänge umgestaltet werden.

Endstationen bzw. ähnlich klingende Stationen (**Heiligenstadt / Hütteldorf**) sollten prägnanter dargestellt werden, um die Fahrtrichtung besser zu erkennen. Besonders bekannte Orte (Schönbrunn, Westbahnhof, Karlsplatz) könnten durch Piktogramme mitbedacht werden.

Der Einsatz von **Werbeflächen** an bestimmten Stellen, wie bspw. an Ausgängen, sollte minimiert und durch Orientierungshinweise ersetzt werden. Dies sollte standortentsprechend geschehen.

WC und Hygienestationen sollten durch entsprechende Markierungen leichter auffindbar und im Netzplan zur Vorausplanung hinterlegt sein. Ähnlich wie im Krankenhaus, mit Bodenmarkierungen. Im Leitsystem der Wiener Linien werden diese bereits dargestellt.

Außerdem sollten die Orientierungshilfen erklärt und dargelegt werden, zum Beispiel durch Legenden neben den Netzplänen, oder Leitfäden mit Piktogrammen in Fahrzeugen und Stationen. Dadurch sollte das Auffinden und die Handhabung von Orientierungspunkten erleichtert werden.

Piktogramme müssen sprachfrei und multi-verständlich sein. Besonders **Toiletten** sind für viele hilfsbedürftige Personengruppen ein Anlaufpunkt und auch für die breite Öffentlichkeit oft schwer zu finden. Ebenso verhält es sich mit Sitzgelegenheiten und Ruhezonen bzw. möglichen Rückzugsorten.

Die freundliche **Gestaltung** von Stationen, die nicht im Freien liegen, kann durch den Einsatz von Lichtinstallationen (wärmeres Kunstlicht) erfolgen (bspw. Durchgang von U4 zur U1 / Station Karlsplatz).

Infoscreens in der Station und Durchsagen sollten darstellen, wie lange die **Wartezeit** und wie hoch die **Auslastung** des Folge-Fahrzeuges ist. Für die Tagesplanung sollten Auslastungsprognosen über App und QR-Code auffindbar sein. Bei Störungen kann eine Schätzung, bis wann diese behoben werden kann, angezeigt werden.

Im **Notfall** (z. B.: bei einer Angstattacke) sollte eine Notrufeinrichtung in Stationen sowie Fahrzeugen deutlich markiert sein, um sie rasch zu erkennen / zu finden. Ein häufig genannter Wunsch ist ein Panikknopf, der leicht und **ohne lautes Signal** betätigt werden kann, um mit dem Fahrer/der Fahrerin bzw. der Leistelle Kontakt aufzunehmen.

Orientierungsstationen sollten auch als Rückzugsorte dienen und mit Hilfe-Sets und z.B.: Trinkwasser ausgestattet werden. Speziell dort sollten Betroffene direkt angesprochen und unterstützt werden. Ähnlich wie an einem Spitalsbett, könnte hier eine rote Taste gedrückt werden können (eventuell mit einer App-Benachrichtigung) für freiwillige Helfer in der Nähe, die zu diesem Ort hinkommen.

Die Vermeidung von Ansammlungen und lauten Geräuschen lässt sich in Stoßzeiten selten völlig vermeiden, eine freundliche und helle Gestaltung und

Stimmung, u. a. mit **Musik** und Fenstern/Screens mit **Bildern** mit beruhigenden Landschaften, Tieren, etc. können in Akutsituationen helfen. Die Idee einer **beruhigenden Stunde** oder gewisse Zeiten in denen Musik gespielt oder schweigende Stille herrscht, könnte als Evaluationsprojekt vor allem in Stoßzeiten getestet werden.

Meditation in der Wiener U-Bahn – eine Initiative aus dem Jahr 2012:

Meditation in der U-Bahn: Augen zu und – Stille!

*Eine Idee der Supermarktkette Spar:
„Stille Stunde im Supermarkt – auch
für nicht-autistische Menschen eine
gute Idee“*

Durch Schulungen, mit **Peergroups** und Begehungen Vor-Ort könnte die Orientierung verbessert werden. Das Bewusstsein über Angstfaktoren und Orientierungsverlust in öffentlichen Verkehrsmitteln sollte schon in jungen Jahren trainiert und unterstützt werden. **Schulkonzepte** mit **Simulationen** und **Safety-Trainings** können spielerisch an Schüler*innen vermittelt werden. Auch **Eltern** und das **soziale Umfeld** sollte in Kampagnen eingebunden sein.

*Als Beispiel kann „**Wie funktioniert Mobilität**“ als Schwerpunkt im Schulunterricht eingesetzt werden, ähnlich dem neuen Schwerpunkt im Lehrplan „Medienkompetenz“ -> „Sicherheits-/Mobilitätskompetenz“ und in Kooperation mit dem Schulministerium zur Finanzierung.*

Umsetzung in den Schulen mit Trainingsequipment (Notrufeinrichtungen), Bewusstseinsbildung zu Orientierungslosigkeit oder Platzangst sowie Angststörungen. Zum Beispiel durch ein **Begleittraining** (Oma über den Zebrastreifen führen als klassischer Vergleich), oder beruhigendes Verhalten und erste Hilfe. Außerdem Tipps für die Routenplanung / den besten Weg zur Schule finden, Orientierungsmerkmale erkennen und Netzpläne richtig lesen.

Farbkonzept und Symbolik

- Unterstützung.
 - *Sichtbarmachung als Ansprechpersonen (Schleife, Tag, Weste...)*
 - *Aktiver Zugang*
 - *Wiedererkennung, Beruhigung, Orientierung*
 - *SMART – Verknüpfung/QR-Code*
- Symbolik (Avatar, Comicfigur oder Symbol)
 - *Öffentliche Wahrnehmung, Informationszugang und Orientierung*
 - *Integration in bestehende Werbemittel und -Flächen. (GEWISTA Fall)*
 - Inhalte und beruhigende Faktoren

Endstationen und **Richtungsanzeigen** durch bekannte Stationen und Knoten kennzeichnen.

- Schönbrunn, Westbahnhof, Landstraße, Hauptbahnhof, Stephansplatz, Karlsplatz, Schwedenplatz, Spittelau, AKH, ...
- Gebäude oder Symbole
- groß und prägnant
- Ausgänge und Toiletten als schnell erkennbares Symbol
- Bodenmarkierungen, Entfernung

Orientierung und Unterstützungsmöglichkeiten

- Symbole als Anleitung, minimalistisch und farblich mit Piktogrammen verknüpft
- Farben vom Corporate Design differenzieren und andere Farben nutzen (wo es möglich ist) um eine beruhigende Möglichkeit zu schaffen
 - *Hell und freundlich*
 - *Anpassung oder Beruhigung der Roten Warnwesten durch Zusatz*
- Sichtbarkeit
 - *In Stationen, Fahrzeugen, Werbung, Social Media, ...*
 - *In Tageseinrichtungen durch Infoscreens oder Folder*
 - *Anwesenheit & Sichtbarkeit von Personal*
 - *Durchsagen durch Personal direkt (persönlich)*
- Schulungen

Das Personal sollte **speziell geschult** werden (gewaltfreie Kommunikation ist bereits Teil der Ausbildung), um in Akutsituationen richtig zu handeln. Empathie-Trainings zum **Ansprechen** von betroffenen Personen durch empathische Wahrnehmung der jeweiligen Stresssituation: „Ich habe den Eindruck, Sie sind gerade sehr aufgeregt“, „Wie kann ich Ihnen helfen“.

Auch Kontrolleur*innen oder die Sicherheitsdienstmitarbeiter*innen stehen im Bedarfsfall für Fahrgastinformationen zur Verfügung und sollten als Ansprechpersonen erkennbar sein (Bewusstsein, dass diese behilflich sind und nicht nur kontrollieren). Begleitpersonen und Peers können aktiv und passiv unter den Fahrgästen agieren, besonders bei unübersichtlichen Stationen sollten diese häufig Durchgänge machen und im Falle unterstützen. Das Sicherheitspersonal wirkt meist etwas „zu streng“ oder als Kontroll-Organ und wird eher unsympathisch wahrgenommen (rote Westen und Uniform wirken abschreckend).

Die Sichtbarkeit von Personal sollte durch freundliche Symbolik positiver wahrgenommen werden. Ein freundliches Auftreten führt dazu, dass sich Betroffene leichter anvertrauen und das Personal ansprechen. Auch telefonische Unterstützung durch z. B.: **Rat auf Draht oder Help-U** soll in Akutsituationen und zur einfachen Orientierung helfen. Besonders in Notfällen ist das bewusste Handeln zur **Beruhigung** und **Begleitung** ans Reiseziel oder **Ablenkung**, sowie die Kontaktaufnahme mit Bezugspersonen besonders wichtig. Auch das Rufen von Taxis, in Kooperation mit geschulten Taxifahrer*innen (z. B.: [Taxi Plus 31300](#)), kann helfen.

Bei **baulichen und designtechnischen** (Usability) **Fragen** sollten betroffene Personen frühzeitig miteinbezogen werden, um besondere Bedarfe mitzubedenken.

Unter den Fahrgästen können **ehrenamtliche Helfer*innen oder Zivildienster** geschult und für eine bestimmte Zeit eingesetzt werden. Hier bietet sich der Vorteil, trotz begrenzter Zeit (bei Zivildienstern) regelmäßig Interessierte zu finden und mit einfachen Schulungen schnell einsatzbereit zu sein. Ehrenamtliche Helfer*innen, Zivildienster oder Personen im Rahmen eines sozialen Jahres, die eine kostenlose Einschulung erhalten, können als Unterstützung eingesetzt werden, beispielsweise in der „stillen Stunde“ (möglicher Testversuch).

Psycholog*innen als Ressourcen sollten auf die Thematik aufmerksam gemacht werden, um auch vor Ort mehr auf Betroffene zu achten.

App-Lösungen

Im Zuge der Interviews mit den Betroffenen und der abschließenden Mobilitätsspaziergänge konnten Vor- und Nachteile von Smartphones und Apps zur Planung und Bewältigung von Fahrsituationen im öffentlichen Verkehr besprochen werden. Dabei sind Informations- von Kommunikationsaktivitäten zu unterscheiden: Für *On Trip* Situationen sind Informationsangebote via App zum Fahrgeschehen nur sehr eingeschränkt nützlich, da es zu viel Stress bedeutet, unterwegs aktiv nach den richtigen Informationen zu suchen. Die Betroffenen können sich eher Apps zur Beruhigung von Ängsten als hilfreich vorstellen.

Die *On Trip* Kommunikation zum Fahrgeschehen findet vorwiegend telefonisch oder via Messenger statt: beispielsweise auf WhatsApp, um sich leiten zu lassen und Freunde resp. die Familie als Ferninformanten und Navigationshilfe elektronisch/telefonisch zu konsultieren.

Prae Trip Kommunikation ist notwendig, damit sich Betroffene mit anderen zum gemeinsamen Fahren verabreden können.

Pre Trip Information wird hauptsächlich Vorort im Wohnbereich auf Websites gesucht, zur Planung angesehen und vielfach ausgedruckt (auch Details wie Umstiege und Stationspläne). Der Papiausdruck wird vor der Fahrt gerne wiederholt angesehen. Für manche betroffenen Personen ist es sogar unumgänglich, dass der Trip von Betreuer*innen vorab geplant, erklärt und ausgedruckt wird (Route mit Stadtplanausschnitt und Umgebungsplan). Andere finden die Ansicht in Google Maps oder Earth hilfreich, um sich z.B.: beim Umsteigen zu orientieren und Bushaltestellen genau zu lokalisieren. So wird die Planung von Fußwegen mit Google Maps und StreetView zum Prüfen der Umgebung verwendet (als Training für die Strecken, um ohne Smartphone zurechtzukommen!). Es geht darum, die Übersicht zu bewahren und genau über die Umgebung der Stationen (zur Sicherheit) Bescheid zu wissen. Es geht auch manchmal darum, die Lieblings-Verbindung zu suchen (u.a. auch als Strategie zur Vermeidung gewisser Verkehrsmittel oder Tektonik/Tunnel/Tiefe der Station), zur Auswahl alternativer Wege oder Fahrzeugtypen (die U Bahn zu meiden etc.). Die App bspw. der Wiener Linien wird eher vor der Fahrt für aktuelle Störungsinformationen genutzt.

Als gravierende **Nachteile** im Zuge der *On Trip* Information zeigen sich also die Unmöglichkeit, mit Routenplanern und Apps vor Ort zu navigieren (wie drehen? Wo bin ich?), insbesondere wegen der Navigations-Einstellungen sowie generellen Unübersichtlichkeit.

Die Betroffenen erwähnen den Stress in Extremsituationen, wenn sie beispielsweise im Zuge eines Störfalls keinen kühlen Kopf oder keine ruhige Hand für die Bedienung des Smartphones und der App haben. Insgesamt machen Stress, Zeitdruck, Termine/Arbeit, aber auch ein leerer Akku des Smartphones die Bedienungsunsicherheit aus. Zudem erzeugen Apps und Smartphones Abhängigkeit, weshalb auch Verlustangst und Angst bei fehlendem Internet/WLAN empfunden wird. Apps seien auch unpraktisch, weil die jeweiligen Suchen im Smartphone immer neu abgefragt werden müssen (schlechte Disponibilität) und nicht wie im Internet Service gespeichert bleiben. Auch fehlende Barrierefreiheit (z.B.: einfache Navigation in Apps, Vorlesen des Textes bei Seheinschränkung, Suche nach Informationen bei Störungen, Nutzung von Infoscreens und -points, u.a.) wird bemängelt. Intuitives Suchen sei in den Wien Apps und Routenplanern kaum möglich, da entsprechende Visualisierungen fehlen. Beispielsweise könnten Ausgänge nach Sehenswürdigkeiten oder Oberflächeninfo gestaltet werden.

Als Anforderung an das Projekt wurde die Integration von technologischen Lösungen gestellt. Aus den Erhebungen konnte die Verwendung von bestehenden Apps wie Wien Mobil und Google Maps zwar bestätigt werden, allerdings ergeben sich in der Verwendung oft Schwierigkeiten in Hinblick auf Funktion, Verbindung, Übersicht oder Umsetzung.

Die bestehende Verbindung zum Internet benötigt Datenvolumen, welches bei Betroffenen (vor allem Jugendlichen) oft schnell ausgeschöpft oder nicht vorhanden ist. Die Umsetzung einer ÖV weiten W-Lan-Verbindung ist allerdings zum Zeitpunkt des Projekts keine Option. Hier wird auf lokale Hotspots gesetzt.

Bestehende Produkte sollten **kritisch hinterfragt** werden, ob sie für Betroffene geeignet sind. Der Schwerpunkt sollte nicht immer gleich auf neue Produkte gesetzt werden. Damit sind vorhandene Angebote und Informationsmaterialien zu Apps, Erklärvideos aber auch Informationen in Haltstellen, wie bspw. wann eine barrierefreie Straßenbahn kommt oder Beschriftungen gemeint. Viele betroffene Personen besitzen kein Smartphone, um App-Applikationen nutzen zu können. Dabei sollte vermehrt auf die **Infopoints** gesetzt werden und den Betroffenen die Information zur Verfügung gestellt werden, wo diese überall zu finden sind.

Die Integration von **Apps** stellt technische Anforderungen an ÖV-Betreibende und Nutzer*innen. Besonders Google Maps ist auf den meisten Geräten vorinstalliert (Betroffene können meist nicht selbst auf Apps zugreifen). Die Offlinenutzung sollte im Vorhinein erklärt werden, um entsprechende Karten speichern zu können (durch Erklärvideos). Für technikaffine und geschulte Betroffene kann die Orientierung und Navigation durch Öffi-Netze erheblich erleichtert werden. **QR-Codes oder NFC-Tags** können in Verbindung mit Wi-Fi und Navigations-Apps durch eine Art Checkpoint System zur Orientierung dienen (ähnlich wie Museums-Guide). Die Integration eines internen Wi-Fi Netzwerks kann auch zur Information, Unterhaltung oder Ablenkung dienen. Das Routing könnte auch durch Bluetooth unterstützt werden, die genaue technische Umsetzbarkeit muss jedoch mit Expert*innen diskutiert werden.

Ein **individuell** an die Route **angepasstes System**, könnte beim jeweiligen Checkpoint die Route aktualisieren und zum Beispiel die Richtung des Ausganges anzeigen. Dadurch kann die Route auf Faktoren, wie die schönste, kürzeste oder die entspannteste Route angepasst, Tunnel vermieden oder eine rein oberirdische Fortbewegung ausgewählt werden. Durch Audio-Guides (Poptis als Ansatz), welche sich mit den Checkpoints aktualisieren und auf die zuvor gewählte Route angepasst werden, soll auch die Aufmerksamkeit und Sicherheit miteinbezogen werden (z. B.: an der Ampel stehen bleiben, links-rechts schauen, ...).

Auch ein **Panik- oder Kontakt-Button** für sofortige Unterstützung in der App in Akutsituationen ist interessant. Mehrsprachige und übersichtliche Ablenkungs- oder Unterstützungsprogramme in den Stationen könnte zur Beruhigung aufgerufen und mit Aus-/Umstiegs Benachrichtigungen versehen werden.

Besonders muss auch auf das Thema **Datenschutz** beachtet werden. Die entsprechende Umsetzung muss allerdings qualitativ überzeugen und darf nicht für Verwirrung oder Überforderung sorgen. Im Rahmen der Digitalisierung könnte in Zukunft auf Augmented Reality (AR) gesetzt werden, um mithilfe von Smartphone-Kameras digitale Hilfestellungen in der realen Umgebung darzustellen. Google Maps liefert in der oberirdischen Navigation bereits einen solchen Ansatz.

Hervorzuheben sei auch das Bedürfnis vieler Betroffener für die durchgehende W-Lan Verbindung. Oft sind nicht ausreichend Guthaben oder eine entsprechend gute Verbindung vorhanden. Erweiterte Hotspot-Areale, entsprechende Pläne und Übersichten dazu könnten aber bereits Abhilfe schaffen.

Bewusstseinsbildungsmaßnahmen

- Sensibilisierungskampagne (Fahrgäste adressieren)
 - *Schulungskonzept (Mitarbeiter*innen)*
 - *Bewusstsein in der Allgemeinheit/Intern*
 - *Rücksichtnahme und Wahrnehmung (SM Kampagnen – Help U)*
- Mehrwert für alle
 - *Orientierung für ältere, Touristen und Studenten*
- Peergroups, Events
 - *Schulkonzepte, Jugendprojekte*
 - *Übungs-/Präventionsbus*
 - *Mobility Walks (ehrenamtliche Begleitung)*
- Zusammenarbeit mit erste-Hilfe für die Seele (Promente Wien)

Eine allgemeine Bewusstseinsbildung über alle Kanäle kann für die Thematik von psychischen Problemen, wie beispielsweise auch Angststörungen im öffentlichen Verkehr eine Entstigmatisierung bewirken. Dadurch soll eine Ausgrenzung von Betroffenen vermindert, wenn möglich auch vermieden werden. Das Thema der Orientierung in öffentlichen Verkehrsmitteln und im Verkehrsnetz allgemein ist nicht nur für Betroffene ein Hindernis. Auch andere Personengruppen, wie Touristen und Pendler*innen, ältere und betagte Personen kann die Orientierung allgemein Schwierigkeiten bereiten. Demnach können Bewusstseinsbildungsmaßnahmen nicht nur für "eine Zielgruppe" einen Mehrwert schaffen, auch andere Personen wird damit eine verbesserte Möglichkeit geboten.

Um Jugendliche zu erreichen und bereits früh bei der Bewusstseinsbildung anzusetzen, muss auch direkt in die **Schulen** gegangen werden. Möglich wäre dies im Rahmen von wiederkehrenden Events, Trainings und Begehungen Vor-Ort und **Übung für den Notfall**, sowie entsprechend für die Zielgruppe entwickelte **Handlungsleitfäden**.

Hinter die Kulissen von Fahrzeugen und Systemen zu blicken und das Ausprobieren von Notfalleinrichtungen, kann die Hemmschwelle zur Nutzung dieser senken. Live-Schulungen können dabei auch mit Einzelpersonen zur begleiteten erklärenden Fortbewegung durchgeführt werden, um dabei auch den Kontakt zu Betroffenen herzustellen und ein Bewusstsein durch ein „Wir-Gefühl“ und Empathie schaffen.

Sensibilisierungskampagnen sollen auch andere Fahrgäste aufmerksam auf entsprechende Angst- und Orientierungsfaktoren machen und Solidarität vermitteln.

Bereits bestehende Aktionen sind beispielhaft für die breite Sensibilisierung. Hier sollte auf jeden Fall angesetzt werden.

Beispiele:

<https://thebirdsnewnest.com/meditation-in-der-u-bahn-augen-zu-und-stille/https://imeditatevienna.wordpress.com/>

Ich war überrascht! Davon, wie selbstverständlich und natürlich diese Reise in die Stille war. Kein lautes Zur-Schau-Stellen, kein Beweisen-Wollen. Ich habe einfach in der U-Bahn die Augen geschlossen, versucht, bei mir zu bleiben und mich durch die Handy-Streitgespräche neben mir genauso wenig ablenken zu lassen wie durch Gedränge in der Hauptverkehrszeit. Dass ich das zufällig zeitgleich mit anderen getan habe, das ist wohl bloß den anderen Mitfahrenden aufgefallen – wie mir die skeptischen Blicke meines Gegenübers beim Aussteigen aus der U-Bahn verraten haben.



Abbildung 26 Blogbeitrag Meditieren in der U-Bahn (thebirdsnewnest.com)

Leitfaden für die Öffi-Fahrt

- Routenplanung und Vorbereitung
 - Integration in Vereinen und Einrichtungen
 - Schulungskonzepte und Schritt-für-Schritt Anleitungen
 - Unterstützte Navigation und Orientierung
 - WC Plan und Hotspots (Infopoints)
- Kontaktaufnahme und Akuthilfe

- Begleitete Orientierung durch Peer-Programme
- Integration in bestehende Schulungskonzepte
- Rollenspiel: wie kann ich jemand bei einer Panikattacke beruhigen, was kann und soll ich sagen, u.a.

Routenplanung und Vorbereitung können durch Leitfäden (Anleitungen zur einfachen Planung) unterstützt werden. Die Integration in Vereinen und Schulungen durch ausführliche Versionen, sowie eine einfache, leicht-leserliche Unterstützung in ÖV Einrichtungen durch Piktogramme und Orientierungshilfen, unterstützt Betroffene und erhöht das Bewusstsein anderer Fahrgäste. Dadurch kann sowohl im Vorfeld als auch bei Absolvierung von Wegen auf Unterstützung zugegriffen werden. Auch im Akutfall können dadurch Informationen für andere Fahrgäste zur Unterstützung bereitgestellt werden (analoge Darstellung für Soforthilfe).

Die leichte Erkennbarkeit und Erreichbarkeit dieser Leitfäden (ähnlich wie im Flugzeug) kann auch zur Erkennbar-Machung genutzt und in Tagesstrukturen integriert werden. Informationen über das ÖV Fahrzeug und dessen technische Ausstattung sowie die Bedienung von Notrufeinrichtungen und Verhalten im Notfall sind besonders verständlich darzustellen. In Verbindung mit NFC oder QR-Code kann via Smartphone auf ausführlichere Informationen zugegriffen werden.

Kleine Hinweise, die man sich merken kann und die zur Navigation (z.B. für U-Bahnausgänge) genutzt werden können – nicht alles einheitlich gestalten. (z.B.: Mistkübel)

Ausdrucken unbedingt weiterhin ermöglichen! Screenshots von Weg/Planung/Karte anbieten (kann jedes Smartphone, man muss nur wissen, wie es geht, es müsste also einfach erklärt werden.)

Art des Verkehrsmittels bei der Planung wählen können – „... Hauptsache Bim...“

Bestimmte Stationen beim Planen vermeiden können.

Im Planungstool sollten Rückzugsorte eingeplant werden können: Toiletten, Ruhezonen, Versorgungsstationen (z.B.: Bäckerei)

(Universität Wien, 2021)

Kooperationen mit Wohneinrichtungen und Vereinen, zur Darstellung von wichtigen Infos, Abfahrplänen und Verbindung zu Online-Material.

Technische Umsetzung

- Print/Plakat/Flyer
- Online, App-Lösung, Druckvorlage
- Unterstützte Routenplanung
- Aufteilung in symbolische und ausführliche (leicht leserliche) Version
- an wen kann ich mich wenden
- Orientierungsstationen finden
- Sanitäreinrichtungen finden
- Hilfe-Kontakt
- Mehr Information (QR-Code)

12 Handlungsempfehlungen

„Die psychische Gesundheit sollte als eine wertvolle Quelle von Humankapital oder Wohlbefinden in der Gesellschaft betrachtet werden. Wir alle brauchen gute psychische Gesundheit, um zu gedeihen, um uns selbst zu kümmern und mit anderen zu interagieren, weshalb es wichtig ist, nicht nur die Bedürfnisse von Menschen mit definierten psychischen Störungen zu berücksichtigen, sondern auch die psychische Gesundheit aller Menschen zu schützen und zu fördern und den ihr innewohnenden Wert zu erkennen.“²⁷

Die Überschneidungen mit anderen Krankheitsbildern und Situationen im öffentlichen Verkehr kann auch von Angststörungen Betroffene durch generelle Sensibilisierung positiv unterstützen. Vor allem aber der verstärkte Zugang auf die betroffenen Personengruppen und die Sichtbarmachung und Sensibilisierung sind Faktoren, welche auf im Projekt „Angstfrei mobil“ ausgearbeitet wurden.

Eine vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz²⁸ durchgeführte Studie zu Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr, kommt zu konkreteren Handlungsempfehlungen, welche auch beim Umgang mit von Angststörungen Betroffenen angewandt werden können.

Nachfolgend werden einige Faktoren aus den Studienergebnissen dargestellt, welche auch bei von Angststörungen Betroffenen hilfreich sein können:

Tabelle 3 Handlungsempfehlungen (BMASGK, 2018, S. 39-44)

Erkennen von Menschen mit Demenz	• Ungewöhnliches Verhalten. • Unerwartete Reaktionen im Gespräch. • Informationen kommen nicht an oder können nicht verarbeitet werden.
Kontakt und Ansprache - Sicherheit geben	• Der Versuch ins Gespräch zu kommen wird zeigen, ob Hilfe geboten ist. • Langsame und deutliche Sprache, kurze Sätze sowie Augenkontakt vermitteln Ruhe. • Informationen Schritt für Schritt geben. • Wiederholungen von bereits Gesagtem. • Die Möglichkeit nachzufragen.

²⁷ (Weltgesundheitsorganisation, 2019, S. 1)

²⁸ (BMASGK) (2018, S. 39-44)

	• Menschen mit Demenz wollen ihre Vergesslichkeit und Orientierungsprobleme häufig verbergen.
Zeit geben	• Situationen, die überfordern, unsicher machen und Druck erzeugen, lösen Stress aus und können emotionale Reaktionen wie zum Beispiel Nervosität, Unsicherheit, Ängstlichkeit, Aggression, Verweigerung noch zusätzlich verstärken. • Stress und Zeitdruck fördern diese Ängste und erhöhen somit das Unfallrisiko • Es hilft ihnen, wenn die Türen nicht so schnell zugehen.
Beruhigende Gesprächsführung	• beruhigende Gesprächsführung und das Aufsuchen eines ruhigeren Ortes. • Diskussionen sowie das Korrigieren von Gesagtem wirken irritierend. • Menschen mit Demenz verarbeiten Informationen anders und langsamer und brauchen daher Zeit.
Konkret Nachfragen	• Den Wünschen der Betroffenen und ihren An- und Zugehörigen gut zuhören. • Konkret Nachfragen, was getan werden kann. • Hilfe, die man im Rahmen der eigenen Möglichkeiten geben kann, sollte so konkret wie möglich erfragt werden.
Demenzfreundliche Organisation	• Angebote von Schulungen und Weiterbildungen. • Dienstbesprechungen, in denen explizit über Situationen im Umgang mit Menschen mit Demenz gesprochen werden kann. • Auch Öffentlichkeitsarbeit oder gezielte Angebote für Menschen mit Demenz und ihre An- und Zugehörigen können ihr Unterwegs-Sein unterstützen.
Vertrauen herstellen und An- und Zugehörige miteinbeziehen	• Menschen mit Demenz ernst nehmen. • nach einem Ausweis oder Kontaktdaten von Angehörigen (z. B. nach einer Telefonnummer) fragen. • Kolleg*innen miteinbeziehen. • Auch wenn An- und Zugehörige dabei sind, ist es hilfreich, mit den Betroffenen in Kontakt zu kommen.
Unterstützungsmöglichkeiten am Schalter anbieten	• Wenn die Person stark verwirrt und desorientiert wirkt, ist es förderlich bereits hier zu handeln

	und nicht zu warten, bis der Mensch mit Demenz im Zug oder Bus sitzt. • Das Wiederholen von Informationen und mehrmalige Erklärungsversuche können notwendig sein, dass der Mensch mit Demenz die Information gut verarbeiten kann. • Mit der Person mit Demenz an einen ruhigeren Ort zu setzen und die Fragen in Ruhe zu klären.
Beim Fahrkartenautomaten Unterstützungsmöglichkeiten anbieten	• Man könnte der Person mit Demenz anbieten, gemeinsam Schritt für Schritt die notwendigen Daten einzugeben. Jedoch sollte die Person nicht übergangen werden, sondern vorab nachgefragt werden, ob Hilfe gewünscht ist.
Achtsamkeit - Erkennen von Menschen mit Demenz	• Körpersprache und Gesichtsausdruck sind ungewöhnlich und die Person wirkt eventuell apathisch. • Personen, die immer wieder nachfragen, wo sie denn aussteigen sollen und dann womöglich trotzdem die richtige Station verpassen.
Andere Fahrgäste miteinbeziehen	• Drängelnde Fahrgäste um Rücksichtnahme zu bitten.

Die Wichtigsten Empfehlungen:

- **Kontakt und Ansprache**

Personen, die offensichtlich verwirrt oder hilfsbedürftig wirken, direkt ansprechen, Augenkontakt halten und ernst nehmen. Dabei einen Abstand einhalten, da Körperkontakt in den meisten Fällen von einer fremden Person als beängstigend wirken kann.

- **Beruhigende Gesprächsführung**

Langsam, klar und in kurzen Sätzen sprechen. Beruhigend und unterstützend wirken. Eventuell einen ruhigen Ort aufsuchen oder zur Seite stellen. Interesse und Unterstützung klar formulieren („Ich bin da und helfe Ihnen“). Atemtechnik – gemeinsam Ein- und Ausatmen.

- **Konkret Nachfragen**

Ohne direkt eine Krankheit anzusprechen, konkret Hilfe anbieten. Nach dem Namen fragen aber nicht kontrollierend wirken („Ich bin xx, können Sie mir Ihren Vornamen sagen? Kann ich jemanden für Sie kontaktieren?“)

- **Vertrauen herstellen und Angehörige miteinbeziehen**

Betroffene direkt ansprechen, wenn möglich Angehörige miteinbeziehen und Unterstützung anbieten, aber nicht aufzwingen.

- **Unterstützen**

Eventuell bei der Orientierung helfen, Kontakt zu Angehörigen herstellen oder Begleitung an einen ruhigeren Ort / raus aus der Station.

- **Nach dem Ziel fragen**

Die Route und den Aktuellen Standort erklären. Ruhig die Route durchgehen und ggf. wiederholen.

Umgang mit Fahrgästen mit Angststörungen

Auffälliges Verhalten beobachten und freundlich und hilfsbereit Kontakt aufnehmen.

Gewaltfreie Kommunikation (beruhigende und direkte Ansprache).

Unterstützung bei der Orientierung.

Kontaktaufnahme mit Bezugspersonen.

tbw research Gesm bH

Angstfrei mobil (sein mit den Öffis)

 In Akutsituationen direkt ansprechen.	 Ruhigen Ort aufsuchen.	 Beruhigend und verständnisvoll, kurze einfache Sätze,
 Ernst nehmen, Augenkontakt.	 Nach Namen, eventuell Ausweis oder Kontaktdaten Fragen	 Den Wünschen der Betroffenen und ihren An- und Zugehörigen gut zuhören.

13

Abbildung 27: Beispielmateriale (tbw research)

13 Ergebnisse aus Begleitenden Maßnahmen

Im Rahmen des Projektes wurden von den Projektpartner*innen verschiedene Maßnahmen durchgeführt, welche Erfahrungen und Erkenntnisse brachten.

13.1 Projekt-Website

Die im Zuge des Projektes erstellte Website angstfreimobil.at diente zur Veranschaulichung des Projektstatus, der Ziele, Methoden und zur Kontaktaufnahme. In verschiedenen Punkten wurde das Projekt erklärt, ein entsprechendes Infoblatt zur Verfügung gestellt, die Projektpartner*innen vorgestellt und auf aktuelle Entwicklungen im Projekt verwiesen.



Abbildung 28: Startseite Projektwebseite

+

Generell ist auf die einfache und übersichtliche Darstellung und Aufbereitung zu achten. Die Landingpage muss entsprechend als Ausgangspunkt konzipiert sein. Durch „Breadcrumbs“

wird die aktuelle Position auf der Website dargelegt. So soll von jeder Seite aus eine Übersicht über die anderen Inhalte ermöglicht werden.

Menüs, die keinen funktionalen Mehrwert bieten, sollten vermieden werden. Die Kontaktaufnahme sollte präsent und einfach ermöglicht sein.

Farben sollten mild gewählt und aufeinander abgestimmt werden.

Barrierefreiheit und einfache Sprache

Die Vermeidung von aufwändigen Grafiken fördert die Fokussierung auf den Inhalt. Dieser soll durch entsprechende Symbolik ergänzt werden und in einfacher Sprache verfasst sein. Die Schriftart sollte serifenlos, groß und gut leserlich vom Hintergrund abgehoben, dargestellt werden.

Gestaltung und Navigation

Menüs und Navigation sollten ähnliche Benennungen vermeiden und maximal zweischichtig aufgebaut sein. Weiters soll die Größe von Menüpunkten so angepasst werden, dass diese leicht erkennbar und in ausreichender Größe dargestellt und auch auf Mobilien Endgeräten per Touch-Bedienung leicht erreichbar sind.

Alternative Texte, hinter den Bildern ermöglichen „Screen-Readern“, Menschen mit schlechter Sicht oder einer Leseschwäche, den Inhalt der Website per Sprachausgabe auszugeben.

13.2 Zusatz-Fragebogen

Aus den Social Media Beiträgen zu Angstfrei mobil wurde auch das erhöhte Interesse der Nutzer*innen sichtbar. Um Interessen und Erfahrungen noch detaillierter zu erheben wurde ein quantitativer Fragebogen mit wenigen Fragen über die Sommermonate entwickelt und via Netigate online gestellt. Die Ergebnisse können für künftige Kampagnen und Kommunikationsstrategien genutzt werden.



Abbildung 29: Startseite Umfrage via Netigate

Insgesamt waren 571 Antworten vorhanden, von denen 487 Personen den Fragebogen vollständig abgeschlossen haben.

Anbei einige Auswertungen zu den Fragen:

Informationsvermittlung

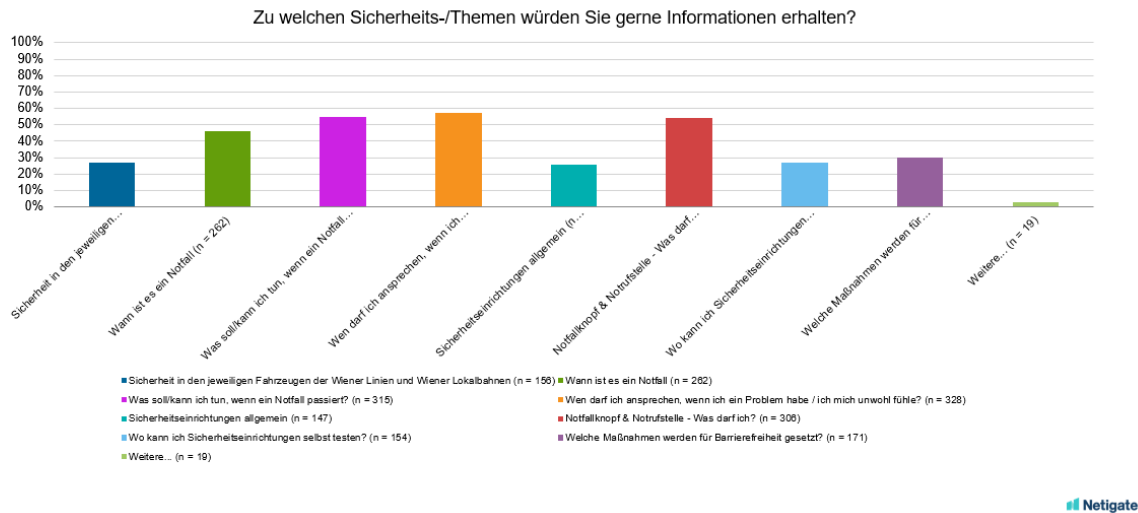


Abbildung 30: Auszug Ergebnisse Fragebogen

Informationsvermittlung

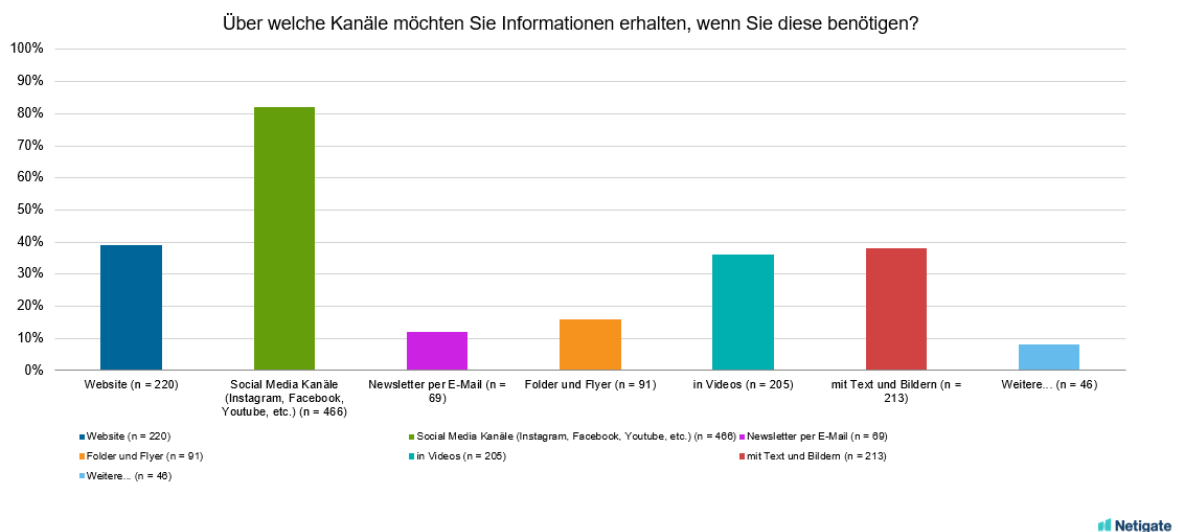


Abbildung 31: Auszug Ergebnisse Fragebogen

Bewusstseinsbildung zum Thema Angst Öffentlicher Verkehr

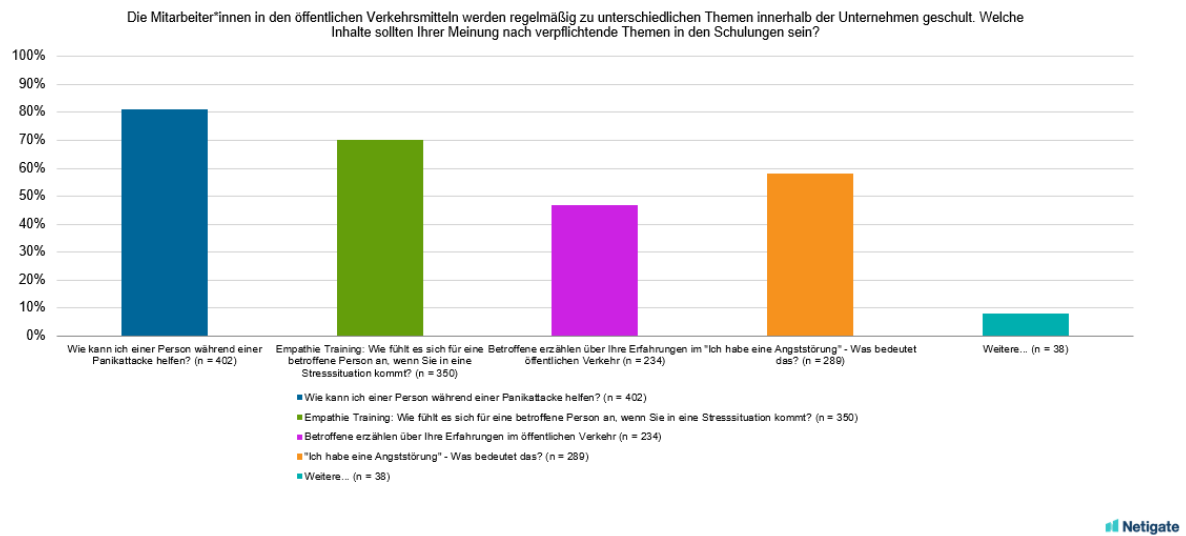


Abbildung 32: Auszug Ergebnisse Fragebogen

Bewusstseinsbildung zum Thema Angst Öffentlicher Verkehr

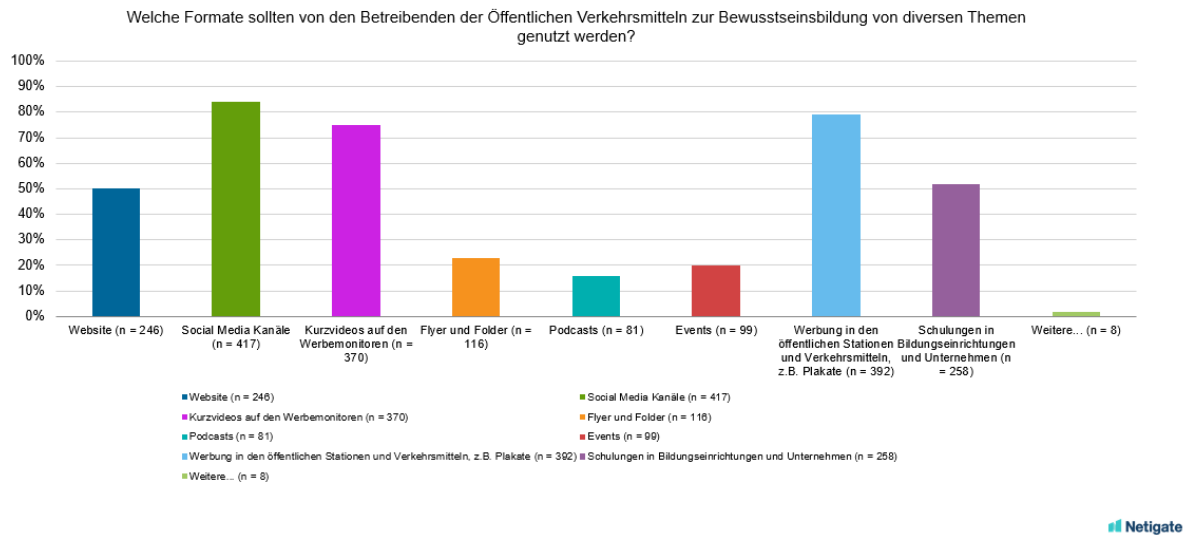


Abbildung 33: Auszug Ergebnisse Fragebogen

Persönliche Angaben

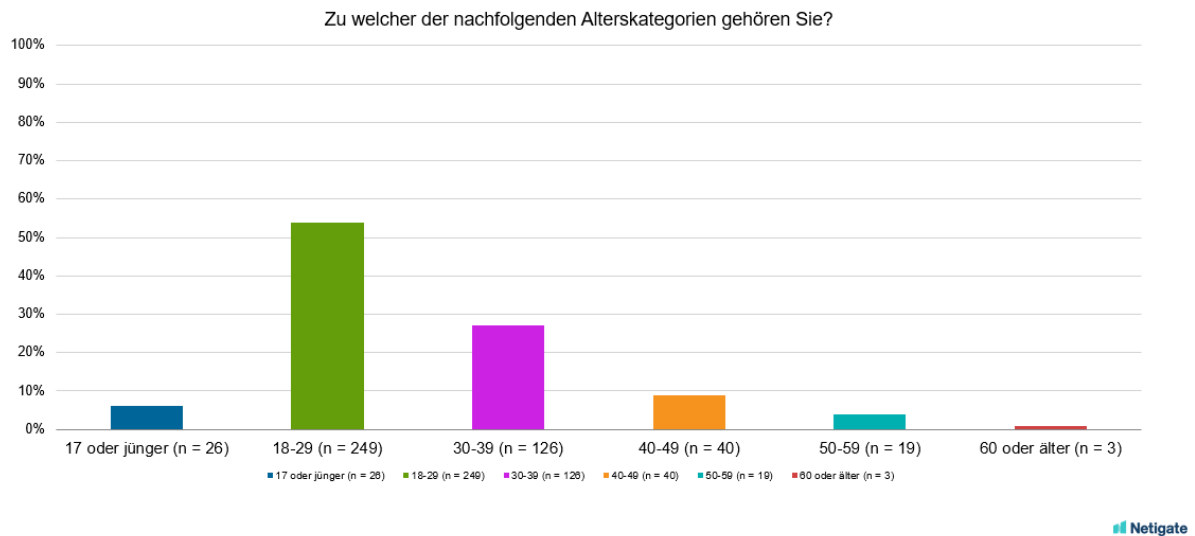


Abbildung 34: Altersdurchschnitt der Befragten

Beim Durchschnittsalter der befragten Personen ist darauf hinzuweisen, dass die meisten Teilnehmenden höchstwahrscheinlich via Instagram auf den Fragebogen zugegriffen haben. Hierbei wäre es daher sinnvoll in künftigen Vorhaben eine derartige Umfrage zu wiederholen, um entsprechende Ergebnisse aus den anderen Altersgruppen zu generieren.

Jedoch war das Ziel dieser Umfrage, die Ergebnisse den Kommunikations- und Marketingabteilungen zur Verfügung zu stellen, um geplante Kampagnen den Anforderungen der Zielgruppe künftig anzupassen oder zu planen.

14 Projektpartner*innen & Ansprechpersonen

Wiener Linien	Lisa Stoiber-Frank
Wiener Lokalbahnen	Harald Wakolbinger
WIPARK	Manuel Hahn
tbw research	Angelika Rauch / Claudia Sempoch / David Pichler
Universität Wien, Institut für Publizistik – und Kommunikationswissenschaft	Gerit Götzenbrucker, Michaela Griesbeck & Kai Preibisch
Verein Lichterkette	Brigitte Heller

Besondere Unterstützung durch

Wiener Stadtwerke	Hans-Jürgen Groß – Konzernbeauftragter für Barrierefreiheit
--------------------------	---

Neben den Projektpartner*innen wurden bei der Entwicklung und Erarbeitung der Projektergebnisse auch die jeweiligen Abteilungen der Unternehmen einbezogen. Eine besondere Hilfestellung war der Austausch mit dem Konzernbeauftragten, Hans-Jürgen Groß, dessen Expertise und Erfahrung bei den Schwerpunktsetzungen unterstützend wirkten.

Alle Abteilungen zeigten ein großes Interesse und Bereitschaft zur Zusammenarbeit, beispielsweise die Arbeitspsychologie und Betriebliche Ausbildung, Sicherheits-Dienst Mitarbeiter (SDM), Stationsaufsicht, „Help U“ sowie Kommunikation, Technik, Betriebe, Innovation und Unternehmensentwicklung. Die Erfahrungen aus den Tätigkeiten der Mitarbeiter*innen wurden ebenfalls in die Ergebnisse einbezogen.

15 Forschungsfragen

15.1 Forschungsfragen

Im Rahmen des Forschungsprojektes wurden vom Projektteam folgende Forschungsfragen untersucht:

Forschungsfrage 1:

FF1 Wie werden (digitale) Medien in Bezug auf die Nutzung von Mobilitätsangeboten bereits verwendet (=mobile Medienpraktiken) zur Planung und en-route?

Forschungsfrage 2:

FF2 Was verursacht ein Unwohlsein bei Nutzer*innen mit Ängsten (klinisch relevant oder alltagsbedingt) im Zuge der Nutzung des ÖV und innerstädtischer Garagen- und Mobilitäts-Sharing-Infrastruktur?

FF 2.1 Was kann mit Hilfe der vorhandenen Infrastruktur verbessert werden?

FF 2.2 Wie können Medien eine Hilfestellung bieten? Wie müssen Inhalte aufbereitet werden?

Forschungsfrage 3:

FF3 Welche Kommunikationsmaßnahmen können eingesetzt werden, um Menschen mit Ängsten das Benutzen der Öffis zu erleichtern?

Forschungsfrage 4:

FF4 Wie können bestehende Mobilitätsangebote zur Überwindung von Ängsten beitragen? Welchen Mehrwert bringt ein einheitlicher Zugang über Apps (wie WienMobil, easy mobil oder WIPARK)?

Forschungsfrage 5:

FF5 Welche Rolle spielt Fahrgast-/Kund*inneninformation und wie kann diese gezielt zur Unterstützung eingesetzt werden?

Forschungsfrage 6:

FF6 Welche Empfehlungen können als Unterstützungsmöglichkeit für die Zielgruppe definiert werden und wie können diese in künftigen Projekten berücksichtigt werden?

Weiters wurden zusätzlich folgende Aspekte im Bereich Fahrgastinformation & Sicherheit im Bereich öffentlicher Verkehr mitberücksichtigt:

- WAS sind die Gründe, warum öffentliche Verkehrsmittel von den untersuchten Personengruppen nicht oder nicht oft genutzt werden?
- WAS kann dagegen getan werden & WIE kann Hilfe ermöglicht werden durch die vorhandene Infrastruktur?
- Welche Anpassungen wären hilfreich bei bspw. vorhandenen (digitalen) Informationskanälen, Personal & Sicherheitsfachkräfte, Schulungsmaßnahmen & Informationsverbreitung, WienMobil App
- Wie können Situationen bspw. durch (verbesserte) Maßnahmen entkräftet werden, um Eskalationen zu verhindern?
- Evaluierung für den Einsatz von Maßnahmen für verbesserte Informationsverbreitung.

Das fehlende Bewusstsein für die Notwendigkeit der Einbeziehung psychologischer Aspekte auf die bereits vorhandene (auch mediale) Infrastruktur (Infomonitoring, Apps, Broschüren, Plakate, etc.) konnte durch das Forschungsprojekt „Angstfrei mobil“ aufgegriffen werden. Medien besitzen einen starken Einfluss auf das Mobilitäts-Verhalten der Nutzer*innen und können in zukünftigen Projekten und Entwicklungen nicht außer Acht gelassen werden.

Eine wissenschaftliche Fragestellung lag in der Stärkung des Informationsangebotes für ein nachhaltiges barrierefreies Mobilitätsverhalten. Informationen müssen hierfür nutzer*innenspezifisch aufbereitet und entsprechend mittels (digitaler) Medien verbreitet werden. Nicht nur Informationen über Parkgaragen, Citybikes, etc. sind von Bedeutung, auch entsprechende Hilfestellungen über beispielsweise die nächsten Info-Points spielen eine

Rolle. Besonders der Aspekt der Hilfestellung ist für Personen mit Angststörungen oder in angsterzeugenden Situationen von hoher Wichtigkeit, weshalb es umso notwendiger ist, diesen Bereich zu untersuchen, um entsprechende Maßnahmen bei künftigen Mobilitätsangeboten mitzuberücksichtigen. Situationen, in denen Menschen Angst im öffentlichen Verkehr verspüren, können zu einer Meidung dieser und damit Beeinträchtigung ihrer Mobilität und der Lebensqualität führen.

Der Wunsch nach Sicherheit hat bei Fahrgästen einen enormen Stellenwert, besonders für Personen in Situationen, die Angstzustände hervorrufen. Das fehlende Sicherheitsgefühl und eine fehlende Information über Anlaufstellen in den öffentlichen Verkehrsmitteln können den Abbruch der Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in einer Angstsituation oder zu Vermeidung der Nutzung zur Folge haben.

Ein mangelnder Einbezug von medienunterstützten Angeboten und Sicherheitsspotspots oder Informationen über alternative Angebote, die genutzt werden könnten, wenn das Verlassen eines öffentlichen Verkehrsmittels zwingend notwendig ist, konnten als wesentliche Bausteine für „Angstfrei mobil“ festgehalten werden.

Das Projekt „Angstfrei mobil“ orientierte sich vorrangig an der Identifikation von Barrieren für Betroffene im öffentlichen Raum, vor allem im öffentlichen Verkehr und der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel. Bei den Forschungstätigkeiten wurden qualitative Methoden angewandt und Erfahrungswerte von Betroffenen, Expert*innen unterschiedlicher Fachbereiche und Projektpartner*innen einbezogen. Demgegenüber standen die jeweiligen Anforderungen und Rahmenbedingungen der umsetzenden Betreibenden.

Übergreifend wird der Ansatz auch nach Projektende verfolgt, einen durch das Projekt erzielten Mehrwert in Form von Informationsvermittlung, Orientierungsunterstützung und Bewusstseinsbildung für Interessierte zu generieren. Die Ergebnisse sollen für künftige Mobilitäts-Angebote und unterschiedliche Personengruppen mit dem ausgearbeiteten Konzept den Stadtwerkeunternehmen zur Verfügung gestellt werden.

16 Fazit

Die Ergebnisse des Projektes Angstfrei mobil zeigen deutlich eine besondere Relevanz des Einbezugs von Betroffenen in die Planung von Mobilitätsangeboten und -lösungen. Inklusion kann nur durch die Berücksichtigung der unterschiedlichen Bedürfnisse erreicht werden.

Das Projekt hat erste Handlungsvorschläge mit Fokus auf den persönlichen Kontakt, Mitarbeiter*innenschulung und Information entwickelt. Die Erhebung der Bedürfnisse von Betroffenen macht aber auch deutlich, dass Maßnahmen auch in anderen Bereichen wie beispielsweise der Infrastruktur zu setzen sind. Infrastrukturmaßnahmen bedeuten in diesem Zusammenhang nicht gleich Umbautätigkeiten, auch mit einfachen Veränderungen lassen sich Maßnahmen setzen, die einen Mehrwert mit sich bringen.

Eine Berücksichtigung der Projektergebnisse und Umsetzung der Handlungsempfehlungen kann zu einer Verbesserung des Sicherheitsgefühl und Wohlbefindens aller Kund*innen beitragen und somit zur Steigerung der Attraktivität des öffentlichen Verkehrs und seiner multimodalen Schnittstellen.

Das Projekt geht damit einen wichtigen Schritt Richtung Inklusion und damit zur Mobilität für Alle.

17 Literaturverzeichnis

BMASGK, B. f. (2018). *Menschen mit Demenz im öffentlichen Verkehr*. Wien: BMASGK.

Ghebreyesus, D. T. (2019). *Universal Health Coverage for Mental Health*. WHO.

Hauger et al., G. (2016). *PHOBILITY-Handbuch*. Wien: TU Verlag.

Hauger et al., G. (2018). *Mobilitätsbezogene Bedarfslagen von Demenzerkrankten, Angehörigen und Betreuenden*. Wien: TU-MV Media Verlag GmbH.

Kasper et al. (11 2018). Angststörungen. Medikamentöse Therapie. Konsensus-Statement – State of the art 2018. *Neuropsych*.

Lieb, R., Schreier, A., & Müller, N. (2003). Epidemiologie von Angststörungen. *Psychotherapie*.

Vlk et al, T. (2017). *Overlooked Transport Participants – Mentally Impaired but Still Mobile*. Von IOPScience: <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/245/4/042028> abgerufen

Weltgesundheitsorganisation. (2019). *Die psychische Gesundheit sollte als eine wertvolle*.

Wien, S. (11. Mai 2022). *Seelische Gesundheit*. Von <https://psychische-hilfe.wien.gv.at/> abgerufen

Wien, U. (09. Dezember 2021). Vertiefende Auswertung im Projekt Angstfrei mobil. Wien.

Wissenschaftliche Literatur

Alaribe, I. (2015). Design a Serious Game to Teach Teenagers with Intellectual Disabilities How to Use Public Transportation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176, 840–845. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.548>

Angelini, A., Brandstötter, J., Dominko, C., Hauger, G., Hennebichler, D., Röhsner, U., Vlk, T., & Wladar, I. (2016). *PHOBILITY-Handbuch: Verkehrsteilnahme von Menschen mit psychischen Erkrankungen - insbesondere Phobien, Angst- und Zwangsstörungen*. TUVerlag an der Technischen Universität Wien.

Bell, D., Wolf-Eberl, S., & Posch, P. (2018). Dementia and mobility - issues, needs and solutions. *Transactions on Transport Sciences*, 9(1), 55–63. <https://doi.org/10.5507/tots.2018.005>

- Bentz, D., Wang, N., Ibach, M. K., Schick Tanz, N. S., Zimmer, A., Papassotiropoulos, A., & de Quervain, D. J. F. (2021, Feb 8). Effectiveness of a stand-alone, smartphone-based virtual reality exposure app to reduce fear of heights in real-life: a randomized trial. *npj Digital Medicine*, 4(1), 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.1038/s41746-021-00387-7>
- Campos, D., Bretón-López, J., Botella, C., Mira, A., Castilla, D., Baños, R., Tortella-Feliu, M., & Quero, S. (2016). An Internet-based treatment for flying phobia (NO-FEAR Airlines): study protocol for a randomized controlled trial. *BMC psychiatry*, 16, 296. <https://doi.org/10.1186/s12888-016-0996-1>
- Carmien, Stefan; Dawe, Melissa; Gerhard Fischer, Andrew Gorman, Anja Kintsch, and James F. Sullivan. 2005. Socio-technical environments supporting people with cognitive disabilities using public transportation. *ACM Trans. Comput.-Hum. Interact.* 12, 2 (June 2005), 233–262. DOI:<https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1145/1067860.1067865>.
- Carlstedt, E., Iwarsson, S., Ståhl, A., Pessah-Rasmussen, H., & Månsson Lexell, E. (2017). BUS TRIPS- A Self-Management Program for People with Cognitive Impairments after Stroke. *International journal of environmental research and public health*, 14(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph14111353>
- Cheng, YH. Exploring passenger anxiety associated with train travel. *Transportation* 37, 875–896 (2010). <https://doi-org.uaccess.univie.ac.at/10.1007/s11116-010-9267-z>.
- Chiatti, C., Westerlund, Y., & Ståhl, A. (2017). Access to public mobility services and health in old age: A cross-sectional study in three Swedish cities. *Journal of Transport & Health*, 7, 218–226. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2017.09.001>
- Ciepiela, A. (2019). Underground Public Space. Cracow's Tunnels of Fear? *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 471, 092017. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/471/9/092017>
- Czerniak, E., Caspi, A., Litvin, M., Amiaz, R., Bahat, Y., Baransi, H., Sharon, H., Noy, S., & Plotnik, M. (2016). A Novel Treatment of Fear of Flying Using a Large Virtual Reality System. *Aerospace medicine and human performance*, 87(4), 411–416. <https://doi.org/10.3357/amhp.4485.2016>
- Eckert, J. (2020). Gesellschaft der Angst? Kommunikationskultur der Angst. Über die mikropolitische Nutzung der Angstretorik. In S. Martin & T. Linpinsel (Eds.), *Angst in Kultur und Politik der Gegenwart* (pp. 159–177). Springer Fachmedien Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-30431-7_9
- Gaber, S. N. (2020). *THE PARTICIPATION OF OLDER PEOPLE WITH AND WITHOUT DEMENTIA IN PUBLIC SPACE, THROUGH THE LENS OF EVERYDAY TECHNOLOGY USE* [THESIS FOR DOCTORAL DEGREE, Karolinska Institutet].

Götzenbrucker, Gerit; Griesbeck, Michaela & Preibisch, Kai Daniel (2022). Qualitative Interviewforschung mit vulnerablen Gruppen: methodologische Reflexionen zum Einsatz von Präsenz-, Telefon- und Videotelefonie-Interviews in einem Forschungsprojekt zu Angst und Mobilität [45 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 23(3), Art. 5, <https://doi.org/10.17169/fqs-22.3.3934>

Hauger, G., Angelini, A., Nagler, M., Rohsner, U., Dominko, C., & Schlembach, C. (2019). Access to Transport Services and Participation in Traffic for People with Mental Health Diseases – Challenges to meet the UN Sustainable Development Goals (SDGs) to provide an overall inclusive Transportation System. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 603, 022028. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/603/2/022028>

Handley, Rachel V, Salkovskis, Paul M, Scragg, Peter, Ehlers, Anke (2009). Significant avoidance of public transport following the London bombings: Travel phobia or subthreshold posttraumatic stress disorder? *Journal of Anxiety Disorders*, 23(8), S. 1170–1176.

Mohd Mahudin, N.D., Cox, T., Griffiths, A., 2012. Measuring rail passenger crowding: scale development and psychometric properties. *Transportation Research Part F* 15 (1), 38–51. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2011.11.006>

Ouali, L. A. B., Graham, D. J., Barron, A., & Trompet, M. (2020). Gender differences in the perception of safety in public transport. *Journal of the Royal Statistical Society: Series A (Statistics in Society)*, 183(3), 737–769. <https://doi.org/10.1111/rssa.12558>

Risser, R., Lexell, E. M., Bell, D., Iwarsson, S., & Ståhl, A. (2015). Use of local public transport among people with cognitive impairments – A literature review. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 29, 83–97. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2015.01.002>

Rosenkvist, J., Risser, R., Iwarsson, S., Wendel, K., & Ståhl, A. (2009). The Challenge of Using Public Transport: Descriptions by People with Cognitive Functional Limitations. *Journal of Transport and Land Use*, 2(1). <https://doi.org/10.5198/jtlu.v2i1.97>

Schindler, B., Abt-Mörstedt, B., & Stieglitz, R.-D. (2017). Flugangst und Flugphobie: Stand der Forschung. *Verhaltenstherapie*, 27(1), 35–43. <https://doi.org/10.1159/000456024>

Schlingensiepen, J., Naroska, E., Bolten, T., Christen, O., Schmitz, S., & Ressel, C. (2015). Empowering People with Disabilities Using Urban Public Transport. *Procedia Manufacturing*, 3, 2349–2356. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2015.07.382>

Schneider, Lars (2015). Integration von Qualitätsbewertungen in Reiseassistenzanwendungen im ÖPNV. ETR, Nr. 11, 35-39.

Schnieder, Lars; Tschare, Georg (2015). Passenger information using a sign language avatar – Individual travel assistance for passengers with special needs in public transport. In: International Transportation 67 (2015) 1, 8 – 10.

Seunghye Han, Ki Joon Kim, and Jang Hyun Kim (2017). [Understanding Nomophobia: Structural Equation Modeling and Semantic Network Analysis of Smartphone Separation Anxiety](#) Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking 2017 20:7, 419-427.

Ståhl, A., & Månsson Lexell, E. (2018). Facilitators for travelling with local public transport among people with mild cognitive limitations after stroke. *Scandinavian journal of occupational therapy*, 25(2), 108–118. <https://doi.org/10.1080/11038128.2017.1280533>

Strandbygaard, S. K., Nielsen, O. A., Jones, A. K. S., Grönlund, B., & Jensen, L. B. (2020). Fear follows form: A study of the relationship between neighborhood type, income and fear of crime at train stations. *Journal of Transport and Land Use*, 13(1), 585–603. <https://doi.org/10.5198/jtlu.2020.1675>

Sundling, C., Berglund, B., Nilsson, M. E., Emardson, R., & Pendrill, L. R. (2014). Overall accessibility to traveling by rail for the elderly with and without functional limitations: the whole-trip perspective. *International journal of environmental research and public health*, 11(12), 12938–12968. <https://doi.org/10.3390/ijerph111212938>

Tervonen, J., Asghar, M. Z., Yamamoto, G., & Pulli, P. (2013). A navigation aid for people suffering from dementia using a body worn laser device. In *7th International Symposium on Medical Information and Communication Technology (ISMICT)*, 2013. IEEE. <https://doi.org/10.1109/ismict.2013.6521725>

Tirachani, Adriano, Hensher, David A., Rose, John W. (2013). Crowding in public transport systems: Effects on users, operation and implications for the estimation of demand. *Transportation Research* Vol. 53, 36-52.

Methodenliteratur:

Flick, Uwe (2017): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 8. Auflage. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.

Froschauer, Ulrike; Lueger, Manfred (2020): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. 2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Wien: WUV.

Kruse, Jan (2015): Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz. Mit Gastkapiteln von Christian Schmieder, Kristina Maria Weber sowie Thorsten Dresing und Thorsten Pehl. 2., überarbeitete und ergänzte Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

Kuckartz, Udo (2018): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. 4. Auflage. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, S. 100.

Kusenbach, Margarethe (2021) Going Along. What can Mobile Methods Contribute to Qualitative and Interpretative Social Research Methods? Vortrag SOWI Fakultät Universität Wien.

MAXQDA <https://www.maxqda.de>

Pink, Sarah (2009.) Doing Sensory Ethnography. Sage, London.

Pink, Sarah (2011) Images, Senses and Applications: Engaging Visual Anthropology, Visual Anthropology, 24:5, 437-454, DOI: [10.1080/08949468.2011.604611](https://doi.org/10.1080/08949468.2011.604611)

Przyborski, Aglaja; Wohlrab-Sahr, Monika (2014): Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch. 4. Auflage. München: Oldenbourg.

Urry, John (1999). Sociology Beyond Societies. Mobilities for the Twenty-First Century. Imprint Routledge. DOI <https://doi.org/10.4324/9780203021613>