

## Die Integrationsindikatoren für den öffentlichen Raum und das Zusammenleben

- A. Indikator für einen potenziellen Nutzungsdruck
- B. Einschätzung des Zusammenlebens durch die Wiener Bevölkerung

### A. Indikator für einen potenziellen Nutzungsdruck

Der Indikator für einen potenziellen Nutzungsdruck auf öffentliche Räume bzw. Freiflächen untersucht, wo ein sozialer Nutzungsdruck in der Stadt gegeben ist und wo nicht. D. h. je größer die Anzahl der BewohnerInnen in einem Gebiet ist und je stärker die Menschen dieses nutzen möchten (etwa weil sie viel/flexible Tagesfreizeit besitzen), desto größer ist der potenzielle Druck auf den öffentlichen Raum bzw. die Freiflächen und die Infrastruktur in diesen Gebieten. Damit steigt auch die Wahrscheinlichkeit, dass es zu Nutzungskonflikten oder einem Ausweichverhalten kommt. Die Diversität der NutzerInnengruppen sowie der Nutzungsformen der Freiräume sollte im Sinne der Theorie des Sozialraums auch die demografische Vielfalt der Gesellschaft widerspiegeln.<sup>1</sup>

**Öffentliche Räume und Freiflächen als Orte der Teilhabe, Solidarität, kulturellen und gesellschaftlichen Inklusion** sind auch darüber definiert, dass unterschiedliche Interessen zum Ausdruck kommen, öffentlich diskutiert und ein Interessenausgleich verhandelt werden (z. B. Errichtung verkehrsberuhigter Zonen, Parkgestaltung, bauliche Veränderungen uvm.). Außerdem erfüllen sie eine soziale Kompensationsleistung. Deshalb kommt dem öffentlichen Freiraum und dessen niederschwelliger Zugänglichkeit eine besondere Bedeutung zu. Insbesondere für Menschen und Gruppen, die über weniger Wahlmöglichkeiten (z. B. Mobilität in der Freizeitgestaltung) verfügen und ihre Interessen schwer vertreten können, ist die Zugänglichkeit öffentlicher Räume zu sichern. Einige Bevölkerungsgruppen sind auf den öffentlichen Raum in ihrer Wohnumgebung mehr angewiesen als andere. Sie sind stärker auf die Nutzung des öffentlichen Raumes zum Austausch, für die Kommunikation mit Anderen und Erholung angewiesen. Dies betrifft vor allem Kinder und Jugendliche, Erwachsene mit Betreuungspflichten und ältere Menschen.

**Die zeitliche Dimension der Nutzung der öffentlichen Räume ist eine neue Herausforderung für die Stadt:** Durch Änderungen der traditionellen Arbeitsformen kommt es zu einer flexibleren Nutzung der Freiräume zu unterschiedlichen Zeiten. Beispielsweise nutzen vermehrt Menschen den Freiraum als Arbeitsort. Zusätzlich verdichten sich die unterschiedlichen Nutzungsphasen, die bisher eher hintereinander lagen (vormittags PensionistInnen, nachmittags Kinder, abends Jugendliche und berufstätige Erwachsene). In begehrten zentralen Freiräumen führt dies zu einer stetigen „Auslastung“. Auch die Erwartungen der NutzerInnen an die Freiräume, beispielsweise zur Regeneration, nehmen zu.

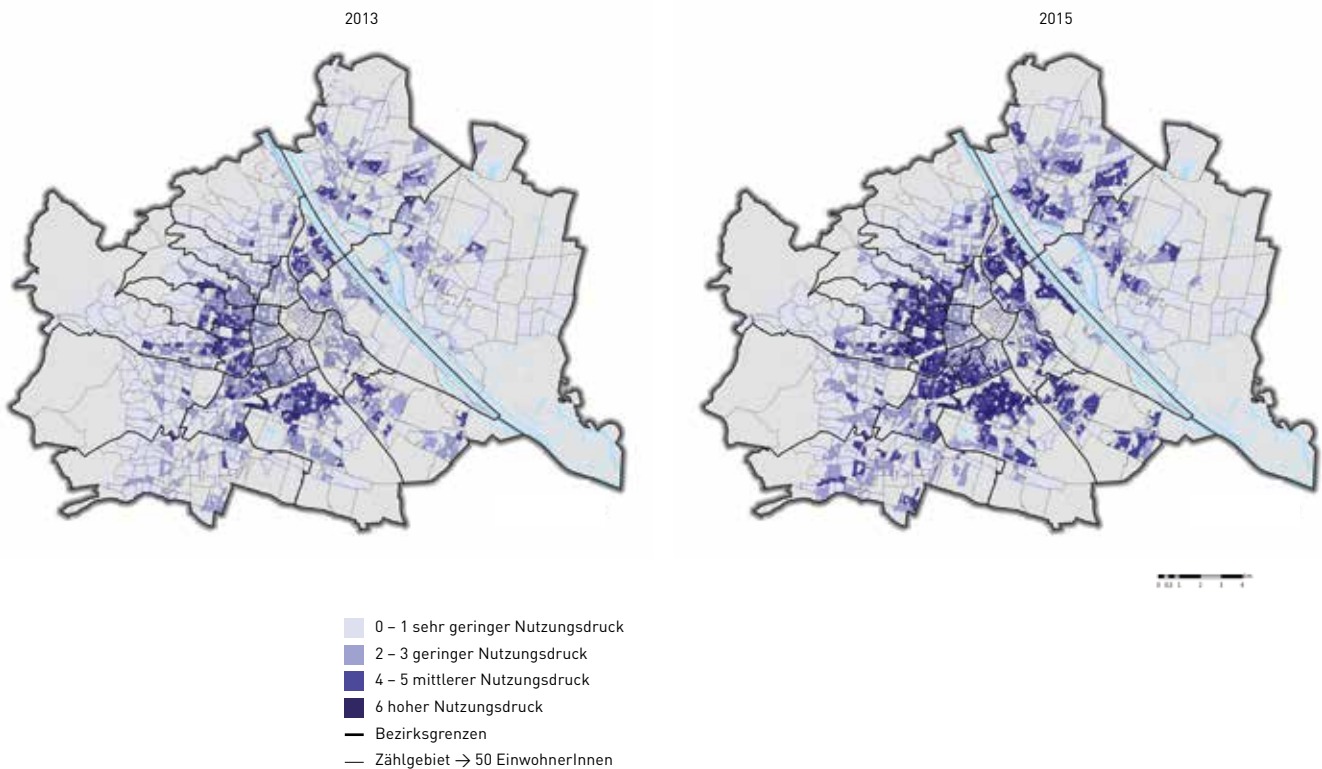
1 Häberlin, Furchtlehner: „Vielfalt im Stadtraum – Öffentlicher Raum als Rückgrat einer bunten Stadt“, in: zoll+, Heft 29, Wien 2/2016

### Wie wird der Indikator „Potenzieller Nutzungsdruck auf den öffentlichen Raum bzw. die Freiflächen“ berechnet?

Für den Indikator „Potenzieller Nutzungsdruck“ wurde die gleiche Methode wie in den vorherigen Monitoren verwendet. Lediglich der Indikator Wohnungskategorien wurde nicht mehr verfolgt, da keine Daten für eine Fortschreibung mehr vorlagen. Für die Vergleichbarkeit der Ergebnisse mit dem 3. Monitor wurden die Daten von 2012 bereinigt.

- Analysiert wird, inwieweit es zu räumlichen Konzentrationen bei der EinwohnerInnen-dichte (in Einw./ha) generell, dem jeweiligen Anteil von Arbeitslosen (in % der Beschäftigten) sowie dem Anteil der EmpfängerInnen der bedarfsorientierten Mindestsicherung (in % der GesamtbewohnerInnen) kommt.
- Diese Einzelindikatoren werden durch räumliche Überlagerung zusammengeführt.
- Aus der Verknüpfung der verwendeten Merkmale überdurchschnittlich hohe EinwohnerInnen-dichte, überdurchschnittlich hohe Arbeitslosenquote sowie Anteil der BezieherInnen einer Bedarfsorientierten Mindestsicherung (BMS) wird der potenzielle Nutzungsdruck auf die öffentlichen Freiflächen errechnet.

### Potenzieller Nutzungsdruck auf den öffentlichen Raum bzw. die Freiflächen im Vergleich 2013 und 2015 (Abb. 1)



## Der potenzielle Nutzungsdruck erhöhte sich und betrifft vor allem größere zusammenhängende Zählgebiete in Wien.

Die in den bisherigen Jahren im Wiener Integrationsmonitor identifizierten Gebiete mit „mittlerem und hohem Nutzungsdruck“ verdichteten sich weiter. Dadurch erhöhte sich der Nutzungsdruck. Bei diesen Gebieten handelt es sich um größere zusammenhängende Zählgebiete, weshalb hier besonders die Freiraumsituation im Auge zu behalten ist.

Die Anzahl der Zählgebiete mit der Kategorie „sehr geringer“ sowie „geringer Nutzungsdruck“ hat insbesondere am Stadtrand zugenommen. Der Wechsel von „kein“ zu „sehr geringem Nutzungsdruck“ dürfte hauptsächlich auf Neubebauungen (bisher un bebauter Flächen) und den Indikator BewohnerInnen-dichte zurückzuführen sein. Die allgemeine städtische (Innen-)Verdichtung im erschlossenen Siedlungsgebiet mit Verkehrs- und Infrastruktur ist zu begrüßen, solange damit Maßnahmen zur Sicherung der Freiräume einhergehen.

Da der Indikator wesentliche sozioökonomische Merkmale beinhaltet (BMS-Bezug, Erwerbslosigkeit) zeigt die Karte auch, dass das Wachsen von Armut „nach außen“, also in die Außenbezirke, zunimmt. Ob die (ehem.) BewohnerInnen der Innenbezirke verdrängt wurden, ist nicht direkt nachweisbar. Doch die Wohnkosten in zentralen Lagen steigen in Summe merklich, und die BewohnerInnen Wiens sind ökonomisch und sozial in Bewegung.

## B. Einschätzung des Zusammenlebens durch die Wiener Bevölkerung

Umfragen und die dazu stattfindenden politischen und medialen Debatten beeinflussen die subjektiven Wahrnehmungen der Menschen stark und korrespondieren nur teilweise mit den Fakten und Realitäten.

Das Institut für Empirische Sozialforschung (IFES) führte im Auftrag der Stadt Wien (MA 18 und MA 17) 2015/2016 erneut eine repräsentative Befragung der Wiener Bevölkerung zum Thema „Zusammenleben unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen in Wien“ durch. Befragt wurden in Form telefonischer Interviews 1.000 Personen ab 16 Jahren im Zeitraum Dezember 2015 bis Anfang Februar 2016. Dieser Zeitraum war besonders von der Ankunft und Aufnahme zahlreicher geflüchteter Menschen in Wien geprägt.

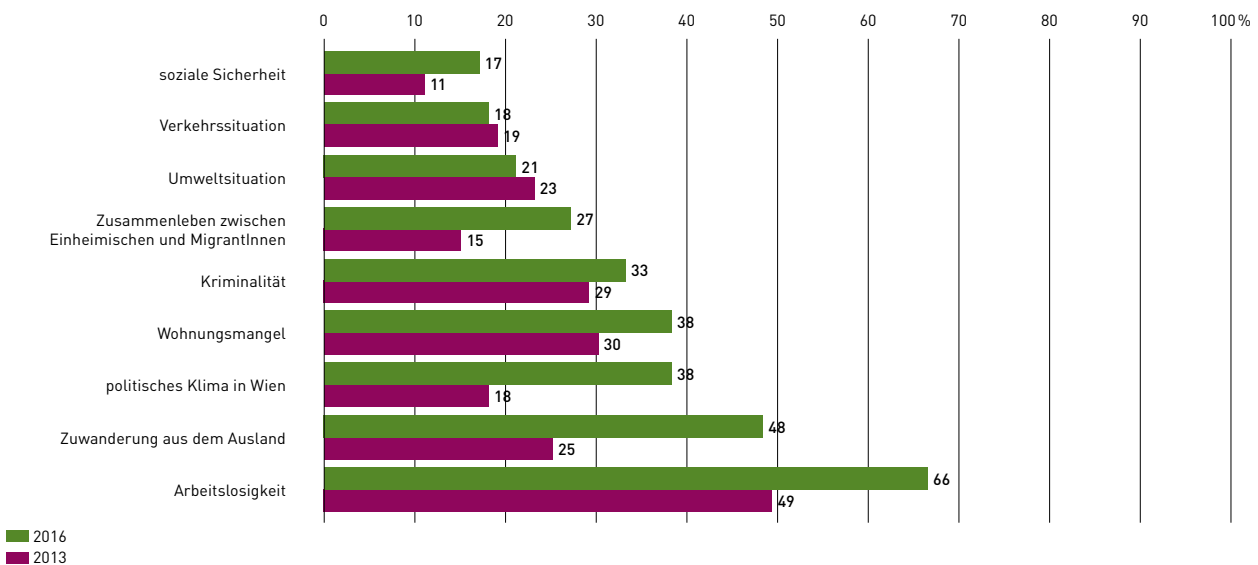
Teile des Fragenprogramms werden seit fast 20 Jahren konstant gehalten<sup>2</sup>, wodurch sich Einstellungsentwicklungen im Zeitverlauf genau messen lassen. Im Zuge der letzten Befragung wurden einige Fragen adaptiert bzw. in Bezug auf die Flüchtlingsthematik aktualisiert. Abgefragt wurden weiters u. a. Kontakte und Einstellungen zur zugewanderten Wohnbevölkerung, Wahrnehmung und Akzeptanz fremder Kulturmuster, Akzeptanz von Integrations- und Diversitätsmaßnahmen und Fragen zum Zusammenleben.

2 Die Befragung wird in regelmäßigen Abständen bereits seit 1989 durchgeführt.

Einer der insgesamt zehn Schwerpunkte der Befragung ist „Angenommene Problembereiche für Wien“ („sehr großes Problem“ in %). Die Befragten sollten zu einer Reihe von Themenbereichen angeben, ob sie diese in Bezug auf Wien für ein großes, ein mittelmäßiges oder kaum ein Problem halten. Neben den in den vorangegangenen Befragungswellen erhobenen Themen wurden die aktuellen Herausforderungen im Zusammenhang mit der Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen und Asylsuchenden in Wien in diese Fragestellung einbezogen.

In **Abb. 2** werden die Ergebnisse der Befragungen 2016 und 2013 derjenigen Interviewten verglichen, die die Themenbereiche als sehr großes Problem erachteten. Die Gegenüberstellung der (grünen und magentafarbenen Balken) zeigt die Verschiebung in der Reihung, was 2013 bzw. 2016 als größtes Problem wahrgenommen wurde.

**Als „sehr großes Problem“ wahrgenommene Bereiche:  
Befragungsergebnisse der Erhebungen 2013 und 2016 im Vergleich (Abb. 2)**



Quelle: „Zusammenleben Monitoring 2013 – 2016“, Stadt Wien, MA 17, MA 18, 2016.

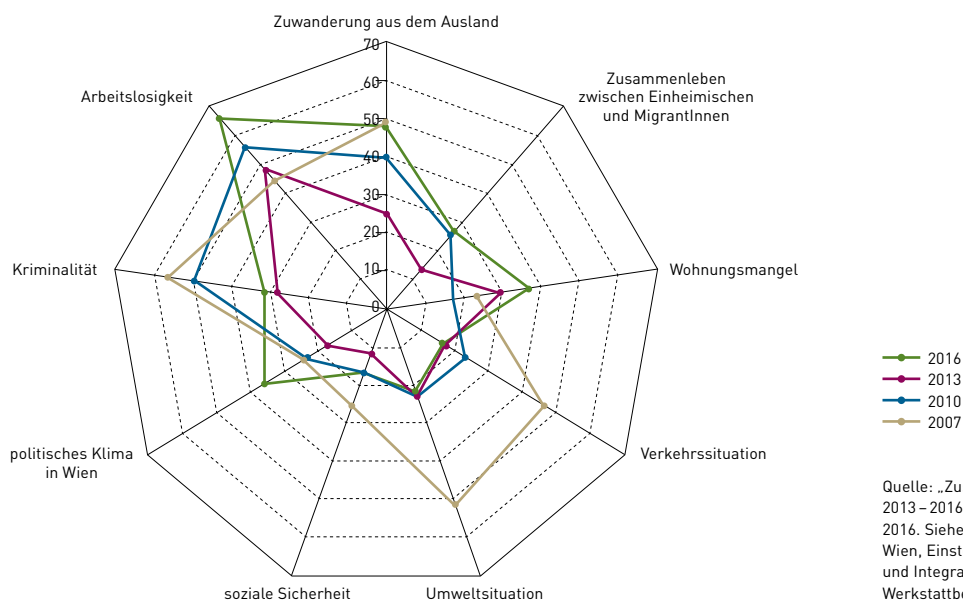
Die „hohe Arbeitslosigkeit“ wird von zwei Dritteln der befragten WienerInnen als sehr problematisch erachtet. An zweiter Stelle folgt die „Zuwanderung aus dem Ausland“ bzw. die „Aufnahme und Unterbringung von Flüchtlingen“. Jeweils rund die Hälfte der Befragten sieht darin einen großen Problembereich für Wien. Mit schon deutlichem Abstand folgen das „politische Klima in Wien“ und der „Wohnungsmangel“ (jeweils 38%). Ein Drittel der Bevölkerung empfindet die „Kriminalität“ und rund ein Viertel „das Zusammenleben zwischen den hier lebenden Menschen mit und ohne Migrationshintergrund“ als sehr problematisch. Demgegenüber vergleichsweise gering sind die diesbezüglichen Nennungsanteile in Bezug auf die „Umwelt- und Verkehrssituation“ in der Stadt sowie auf die „soziale Sicherheit bzw. Absicherung in Wien“ (17–21%)<sup>3</sup>.

3 Zusammenleben-Monitoring Wien 2016, Institut für Empirische Sozialforschung (IFES).

Gegenüber der Erhebung aus dem Jahr 2013 werden aus Sicht der Bevölkerung neben der Arbeitslosigkeit vor allem die Zuwanderung aus dem Ausland und das politische Klima in Wien sowie das Zusammenleben unterschiedlicher Ethnien in der Stadt als zunehmend problematisch eingestuft. Bei allen übrigen Themenbereichen halten sich die Wahrnehmungsveränderungen in eher engen Grenzen. Wie die **Abb. 2** veranschaulicht, ist die Einschätzung bei allen abgefragten Themenbereichen mit Ausnahme der Verkehrs- und Umweltsituation als „große Probleme“ höher geworden. Die Einschätzung des „Zusammenlebens zwischen Einheimischen und MigrantInnen“ (so lautete die Abfrage im Original) als Problem, welches 2013 einen Tiefstwert auf der Skala hatte, ist wieder gestiegen. Es befand sich 2016 dennoch in der unteren Hälfte aller abgefragten Themen und wurde als halb so problematisch wie das größte genannte Problem, die Arbeitslosigkeit, eingeschätzt. Die Einschätzung von drohender „Arbeitslosigkeit“ ist noch immer das wichtigste Problem für die Befragten. War noch 2013 der „Wohnungsmangel“ im Umfrageergebnis auf Platz 2, ist es nun die „Zuwanderung aus dem Ausland“ (Fluchtmigration 2015/2016). Dies ist übrigens auch der größte Unterschied in den Umfrageergebnissen zwischen 2016 und 2013. Die Säule zur Thematik „soziale Sicherheit“ als Problem zeigt sich weiterhin als die niedrigste unter allen abgefragten Themen, auch wenn die Werte in den letzten drei Jahren angestiegen sind.

Bezieht man auch die Ergebnisse der Erhebungen von 2007 und 2010 mit ein (**Abb. 3**), dann lag die Kriminalität, die 2010 für die WienerInnen noch auf Platz 2 lag, 2016 auf dem 5. Platz der Problemwahrnehmung. Die Befragungsergebnisse von vier Erhebungen seit 2007 zur Wahrnehmung von „Problembereichen in Wien“ sind hier abgebildet und veranschaulichen die Verschiebung von Wahrnehmungen im Zeitverlauf.

### Wahrnehmung der „Problembereiche“ in Wien im Vergleich 2007–2010–2013–2016 (Abb. 3)



## INTEGRATIONSMONITOR: ÖFFENTLICHER RAUM & ZUSAMMENLEBEN

### Kernergebnisse 2016

- Die Wohndichte und die Werte des Indikators für einen „potenziellen Nutzungsdruck“ erhöhten sich fast überall im bebauten Stadtgebiet, so auch am Stadtrand. Dies betrifft hauptsächlich Flächenbezirke, die bisher noch ungenutzte Baulandreserven hatten.
- Das Wachstum der Stadt nimmt auch in den Außenbezirken Wiens zu, und damit „ziehen“ quasi die damit verbundenen Herausforderungen für die Nutzung der öffentlichen Räume mit. Deshalb kommt dem Freiraum in Wien und dessen niederschwelliger Zugänglichkeit eine zunehmende Bedeutung zu.
- Die zeitliche Dimension der Nutzung der öffentlichen Räume ist eine neue Herausforderung für die Stadt. Es verdichten sich die unterschiedlichen Nutzungsphasen, auch bedingt durch neue und flexible Arbeitsformen.
- Zuwanderung (bzw. die Aufnahme von Geflüchteten) wird im Jahr 2016 nach der Arbeitslosigkeit als zweitgrößter Problembereich für Wien wahrgenommen. Eng verbunden mit dieser Wahrnehmung ist die verbreitete Besorgnis sowohl der befragten zugewanderten als auch nicht-zugewanderten Bevölkerung, dass der eigene Lebensstandard sinken könnte (Abstiegsängste).
- Weiterhin mehrheitlich positiv wahrgenommen wird das Zusammenleben der zugewanderten und nicht-zugewanderten Bevölkerung in Wien.

### Was wird im Themenfeld beobachtet?

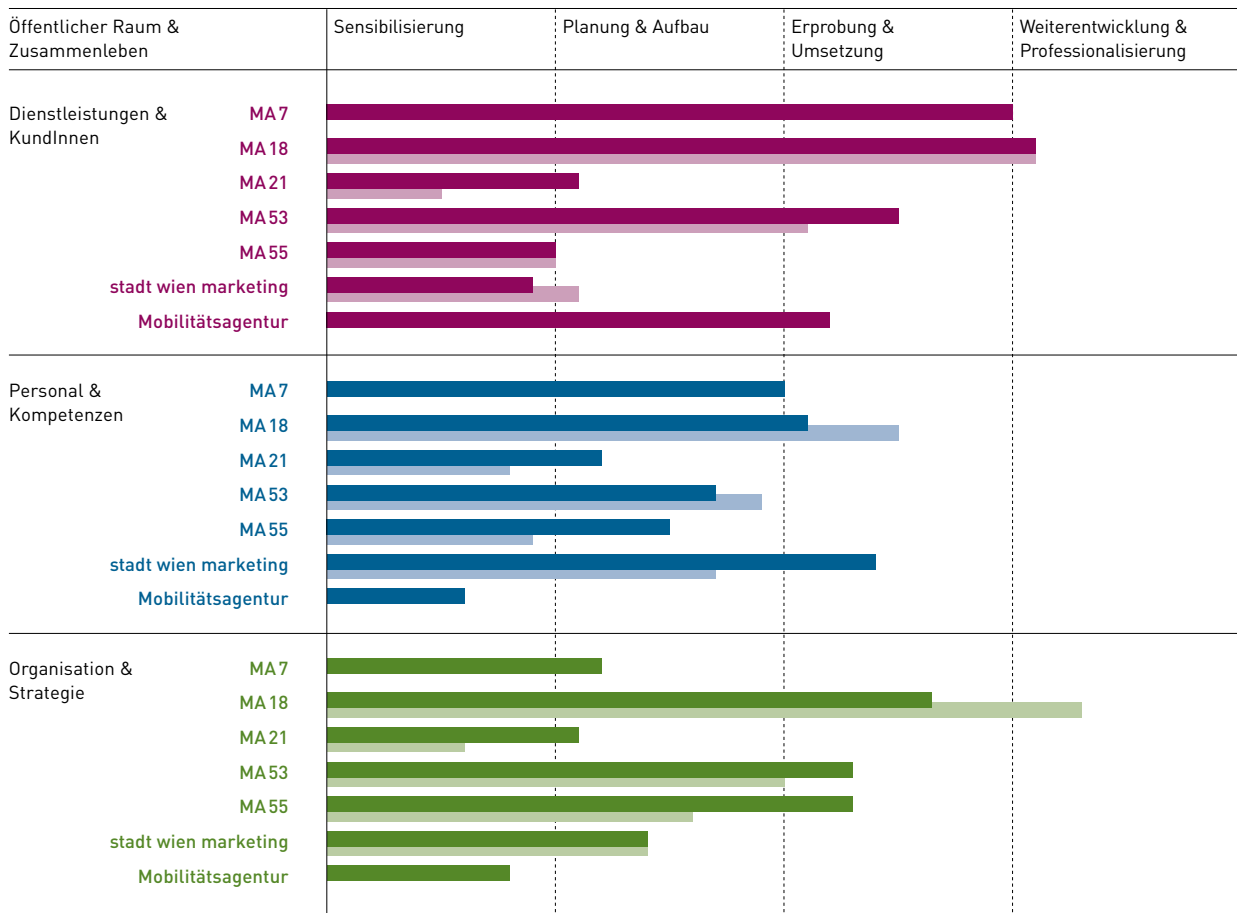
Im öffentlichen Raum spiegeln sich die Herausforderungen der Gesellschaft, die durch Zuwanderung und Bevölkerungswachstum hervorgerufenen Veränderungen und der gesellschaftliche Wandel wider (Verstädterung, Technisierung der Lebenswelt, Flexibilisierung der Arbeitswelt etc.). Das Wachstum in Wien findet nicht überall in gleichem Ausmaß statt. Einzelne Bezirke mit wohlhabender Bevölkerung wachsen kaum. Andere wiederum mit einkommensschwächerer Bevölkerung wachsen überdurchschnittlich stark.

Integration im öffentlichen Raum kann daran gemessen werden, ob er die vielfältigen Nutzungsansprüche der unterschiedlichen Gruppen, die dort aufeinandertreffen, zufriedenstellen kann, und inwieweit ausreichend Alternativ- und Ausweichmöglichkeiten geboten werden, ohne „konträre“ Bedürfnisse zu verdrängen. Will man die Nutzung der und Anforderungen an die öffentlichen Räume beschreiben, bilden soziodemografische Merkmale, Angaben zur Erwerbslosigkeit der BewohnerInnen, Fakten zur Mobilität in der Stadt (zentral/periphär), zur Wohnfläche/Kopf und Ausstattung des Wohnumfelds die zentralen Faktoren.

Die Indikatoren im Integrationsmonitoring beziehen sich einerseits auf den potenziellen Nutzungsdruck, der auf dem öffentlichen Raum lastet, und andererseits auf Forschungen zu Einstellungen und Wahrnehmungen der befragten Bevölkerung von ausgewählten Themenbereichen als Problemen.

# DIVERSITÄTSMONITOR: ÖFFENTLICHER RAUM & ZUSAMMENLEBEN

## Diversitätsmanagement im Überblick 2013 – 2016



■ ■ ■ Stand 2016  
■ ■ ■ Stand 2013

### Auf einen Blick: Diversitätsmanagement im Handlungsfeld öffentlicher Raum & Zusammenleben

- In Summe zeigt sich wenig Dynamik im Diversitätsmanagement – quer über alle Einrichtungen ist das Gesamtergebnis durchschnittlich.
- Dahinter stehen weit fortgeschrittene Bereiche ebenso wie schwache Ausprägungen im Diversitätsmanagement.
- Wie auch in den vergangenen Jahren erreicht die MA 18 (Stadtplanung und Stadtentwicklung) die besten Werte.
- Eine Problematik der letzten Jahre setzt sich fort: Bei strategisch agierenden Abteilungen bleibt der Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund niedrig.
- Detaillierte Analysen zum Zugang zu Leistungen und Produkten für unterschiedliche Bevölkerungsgruppen bleiben die Ausnahme.

Die Qualität des Zusammenlebens und das soziale Klima in Wien werden durch viele unterschiedliche Faktoren beeinflusst. Dazu gehören die Wirtschafts und Arbeitsmarktlage, die Wohnsituation, aber auch, wie Zugänge zu öffentlichen Leistungen und die Nutzung des öffentlichen Raumes wahrgenommen werden oder wie etwa herrschende Vorstellungen zum Zusammenleben in politischen und medialen Diskursen konstruiert werden. Es geht also darum, inwieweit moderne Stadtgesellschaften jenes Selbstverständnis und jene Offenheit aufbringen, die notwendig sind, um mit Pluralität und Vielfalt an Lebensstilen, Einstellungen und Herkünften und damit einhergehenden Reibungspunkten umgehen zu können. Wie sich die Stadt und ihre Einrichtungen präsentieren, gehört ebenfalls zu den maßgeblichen Faktoren. Das Handlungsfeld beleuchtet vor diesem Hintergrund einerseits Aktivitäten in den Bereichen Partizipation, Kommunikation und Marketing, und andererseits wird auf die Aspekte Planung – insbesondere die Planung von öffentlichen Räumen –, Kunst- und Kulturförderung sowie BürgerInnenservices Bezug genommen. Auch wenn es sich hierbei um heterogene Themenbereiche handelt, beeinflusst die Art und Weise ihrer Umsetzung maßgeblich das Alltagsleben und die Lebensqualität der WienerInnen.

### Durchschnittliche Gesamtergebnisse

Betrachtet man das Ergebnis quer über alle analysierten Einrichtungen, entsteht das Bild eines Diversitätsmanagements, bei dem weit fortgeschrittene Bereiche ebenso sichtbar sind wie schwache Ausprägungen des Diversitätsansatzes. Wie schon in den letzten Jahren erreicht die für strategische Agenden der Stadtplanung und Stadtentwicklung verantwortliche **MA 18** die besten Werte. Ihre strategisch orientierte Arbeit berücksichtigt die bzw. orientiert sich an der realen Diversität der Stadtgesellschaft und der sich daraus ergebenden Fragestellungen und Aufgaben für eine zukunftsorientierte Stadtentwicklung und Planung. In den zentralen Strategiedokumenten und Planungsgrundlagen der Abteilung spielen Diversitätsaspekte eine wichtige Rolle.

Partizipation ist ein wichtiger Aspekt solch einer zukunftsorientierten Planung – bei der Stadt Wien wird dieser Themenkomplex u. a. von der **MA 21** bearbeitet, die neben ihrer zentralen Rolle bei Stadtteilplanung und Flächenwidmung mit der Stabstelle BürgerInnenbeteiligung und Kommunikation eine bedeutende Akteurin bei der Information und Einbeziehung der BürgerInnen ist. Über Sozialraumanalysen, mehrsprachige Information und niederschwellige Formate versucht die MA 21, Prozesse, Methoden und Diskurse zur Stadtentwicklung einem möglichst breiten Bevölkerungsteil zugänglich zu machen. In der Partizipationspraxis zeigt sich vielfach, dass die Einbeziehung verschiedener Gruppen unterschiedlich gut gelingt. Menschen mit geringer formaler Bildung, geringem Einkommen oder Migrationshintergrund sind unterrepräsentiert. Umso wichtiger ist es, die Beteiligung unterschiedlicher Gruppen und Bedarfslagen systematisch zu analysieren, um darauf aufbauend entsprechende Mobilisierungsstrategien zu konzipieren. Diese systematische Analyse fehlt allerdings noch – dadurch können aktuell die Erfolge bzw. Misserfolge im Partizipationsmanagement in diversitätspolitischer Hinsicht nur unzureichend eingeschätzt werden.



### Geringe Diversität im Personalbereich

Während sich das Niveau des Diversitätsmanagements auf Ebene der Leistungserbringung in den beiden Planungsabteilungen unterscheidet, ähneln sich die Einrichtungen im Hinblick auf eine herkunftsmäßig homogene MitarbeiterInnenschaft. Der Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und/oder Sprachkompetenzen in wichtigen Herkunftssprachen bleibt gering. Damit wiederholt sich ein Muster, das sich auch in anderen strategisch-steuernden Einrichtungen mit eher geringem KundInnenkontakt zeigt. Es gelingt nur unzureichend, die herkunftsmäßige Diversität der MitarbeiterInnen zu erhöhen – mehr Aufmerksamkeit für eine diversitätsorientierte Personalpolitik ist daher gefragt, können doch gerade auch strategisch agierende Einrichtungen von herkunftsmäßiger Vielfalt und dem damit verbundenen Erfahrungswissen sowie etwaigen interkulturellen Kompetenzen der MitarbeiterInnen profitieren.

Ein geringer Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund ist auch bei der **MA 53** (Presse- und Informationsdienst), die eine Schlüsselposition in der städtischen Kommunikation innehat, sichtbar. Auch hier ist das Diversitätsmanagement im Dienstleistungsbereich deutlich weiterentwickelt. So gehören Mehrsprachigkeit und zielgruppenorientierte Kommunikation zum Standardrepertoire. Im Kontext der Fluchtmigration 2015/2016 kam es darüber hinaus zu einer bedarfsorientierten Erweiterung der Leistungspalette. So hat die MA 53 zum Beispiel Plakate, Flugblätter und Piktogramme erstellt, die in Bahnhöfen und Notquartieren genutzt wurden. Die [wien.at](http://wien.at) live App wurde um Echtzeitinformationen erweitert, damit sich WienerInnen unmittelbar darüber informieren konnten, wo und wie Geflüchteten geholfen werden kann.

Viel mit Kommunikation und Information hat auch die Arbeit der **Mobilitätsagentur** zu tun, geht es doch zu einem Gutteil darum, Menschen für nachhaltige Mobilitätsformen zu begeistern. Die Mobilitätsagentur versucht aktuell insbesondere jene Gruppen der Stadtgesellschaft anzusprechen, die bereits eine Affinität zu nachhaltiger urbaner Fortbewegung haben. Dieser Zugang stellt eine gute Kosten-Nutzen-Relation von Maßnahmen sicher. In Zukunft erscheint es allerdings angebracht, den Fokus auch auf weitere Gruppen zu erweitern, die nachhaltigen Mobilitätslösungen noch skeptisch oder ablehnend gegenüberstehen, um so einer weiteren Polarisierung rund um Mobilitätsthemen entgegenzuwirken.

### Kunst, Kultur und Veranstaltungen in der Einwanderungsstadt

Die Diversität der Stadtgesellschaft findet ihren Ausdruck auch im Kunst- und Kulturleben, gleichzeitig sollen Kunst und Kultur zu Reflexion über Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft der Einwanderungsstadt beitragen. Mit der **MA 7** (Kulturabteilung) verfügt die Stadt Wien über eine Einrichtung, die eine wesentliche Rolle bei der Förderung des Wiener Kulturlebens spielt. Mit einem eigenen Referat „Stadtteilkultur und Interkulturalität“ versucht man, Kompetenzen einerseits zu bündeln, andererseits besteht das Bemühen, Kunst und Kultur von MigrantInnen als integralen Bestandteil von Programmen und Leistungen zu verstehen. Das drückt sich u. a. darin aus, dass verstärkt Projekte rund um die Thematik Flucht und Asyl in den Fokus gerückt wurden.

Während die MA 7 also eine zentrale AkteurIn für den Wiener Kulturbetrieb ist, steht die **stadt wien marketing gmbh** an vorderster Stelle bei der Veranstaltungsorganisation und beim Veranstaltungsmanagement in Wien. Neben der Organisation von eigenen Events (z. B. Filmfestival am Rathausplatz, Silversterpfad etc.) werden andere VeranstalterInnen unterstützt. Um mit diesem Programm die gesamte Stadtgesellschaft zu erreichen, werden bereits einige diversitätsorientierte Maßnahmen umgesetzt (z. B. die systematische Bewerbung von Veranstaltungen in Medien der Herkunftsgruppen). Es fehlen allerdings Einschätzungen zur Nachfrage und Teilnahme an den unterschiedlichen Events. Dadurch ist es nicht möglich, etwaige Unterrepräsentationen bestimmter Gruppen zu erkennen und gegebenenfalls gegenzusteuern. Handlungsanleitend für die diversitätsorientierte Weiterentwicklung des Veranstaltungsportfolios sollten jedenfalls zwei Fragestellungen sein: 1) Inwieweit wird das Veranstaltungsportfolio den vielfältigen Bedürfnissen und Interessenlagen einer diversen Stadtgesellschaft gerecht? und 2) Inwieweit wird die Vielfalt der Stadt durch die Veranstaltungen sicht- und erlebbar?

### Neue Rahmenbedingungen für das Bürgerservice

Der **Bürgerdienst der Stadt Wien (MA 55)** wurde Ende 2016 aufgelöst und in die neu geschaffene Organisation „Sofortmaßnahmen und Stadtservice“ eingegliedert. Die Funktion als wichtige (Erst-)Anlaufstelle für BürgerInnen wird auch in der neuen Organisationsform bestehen bleiben und damit auch eine Top-Platzierung, was KundInnenkontakte betrifft – rund 2,5 Millionen KundInnenkontakte waren es im Jahr 2016. Gemessen an dieser Rolle und der Tatsache, dass sich die Wohnbevölkerung durch Migration laufend verändert, kam es bis dato allerdings nur ansatzweise zu einer diversitätsgerechten Ausgestaltung der Leistungen. Positiv ist jedenfalls das breite Sprachangebot bei Beratungsleistungen – die damit verbundenen Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen sind eine wichtige Ressource für die Forcierung des Diversitätsmanagements in der neuen Organisation.

## Schlaglichter auf die Abteilungen & Einrichtungen im Handlungsfeld

### Die einbezogenen Abteilungen

**MA 7 Kultur:** Fördert durch Subventionen und Veranstaltungen Kultur und Wissenschaft in der Stadt. Über die Auslandskultur-Aktivitäten wird das kulturelle Leben über die Grenzen Österreichs hinaus vermittelt.

**MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung:** Schafft durch die Analyse der Stadtstruktur und der räumlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen Grundlagen und Rahmenbedingungen für die Stadt- und Verkehrsplanung sowie den öffentlichen Raum.

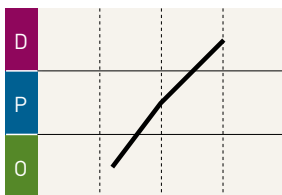
**MA 21 Stadtteilplanung und Flächennutzung:** Zuständig für Flächenwidmungs- und Bebauungsplanung und damit zusammenhängende BürgerInnenbeteiligungsprozesse.

**MA 53 Presse- und Informationsdienst:** Verantwortlich für die Koordinierung der Öffentlichkeitsarbeit der Stadt und der Website „wien.at“, Produktion und Vertrieb öffentlichkeitswirksamer Publikationen, Planung und Durchführung von Werbe- und PR-Maßnahmen sowie Pflege von Medienkontakten.

**MA 55 Bürgerdienst** (seit 1.1.2017 in das Stadtservice Wien integriert): Beratung und Information zu individuellen Anliegen, Entgegennahme und Weiterleitung von Wünschen, Beschwerden, Anregungen und Fragen an die zuständigen Dienststellen.

**stadt wien marketing gmbh:** Setzt im Auftrag der Stadt eigene Events um (z. B. Filmfestival am Rathausplatz, Silvesterpfad und dgl.) und unterstützt andere VeranstalterInnen.

**Mobilitätsagentur Wien:** Mittels Kampagnen, Veranstaltungen und Service-Angeboten schafft die Mobilitätsagentur Bewusstsein und Öffentlichkeit für das Zu-Fuß-Gehen und das Radfahren.



- D** Dienstleistungen & KundInnen
- P** Personal & Kompetenzen
- O** Organisation & Strategie

### MA 7 Kultur

#### Stärken

Guter Überblick über die KundInnenstruktur • Maßnahmen, um möglichst viele KundInnenengruppen/KünstlerInnen zu erreichen • Bedarfsorientierte Erweiterung des Leistungsportfolios im Kontext der Flucht- und Asylmigration • Berücksichtigung von Diversitätskompetenzen in Anforderungsprofilen und im Auswahlverfahren • Genauer Blick auf die Herkunft der MitarbeiterInnen

#### Herausforderungen

Umfassende Analyse der Anforderungen im Diversitätsmanagement bspw. über einen Leitbildprozess • Systematische Wirkungsanalysen von zielgruppenorientierten Maßnahmen • Steigerung der herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen

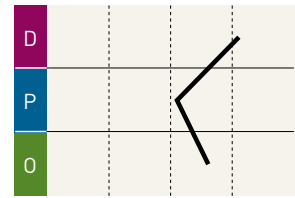
## MA 18 Stadtentwicklung und Stadtplanung

### Stärken

Diversitätsagenden werden in den Strategien und Konzepten der Abteilung umfassend berücksichtigt • Generell: Blick für die Diversität der Wiener Bevölkerung als Ausgangspunkt für die strategisch orientierte Arbeit der Abteilung • Gute Kenntnis der KundInnenstruktur • Überblick über die Herkunft und Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Bemühungen, MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund zu gewinnen • Steigerung der herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen in höherwertigen Positionen

### Herausforderungen

Verankerung von Diversitätsthemen in der Organisationsstruktur • Berücksichtigung von Diversitätskompetenz in Auswahlverfahren • Erweiterung der Sprachvielfalt der MitarbeiterInnen • Förderung von diversitätsorientierter Weiterbildung



## MA21 Stadtteilplanung und Flächennutzung

### Stärken

Diversitätsmanagement als Aufgabe der Abteilungsleitung • Thematisierung von Diversitätsagenden im Leitbild geplant • Nutzung von Sozialraumanalysen für Know-how über die KundInnenstruktur • Mehrsprachiges Informationsmaterial • Überblick über Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Diversitätsorientierte Fortbildung im Fokus

### Herausforderungen

Präzisierung künftiger Herausforderungen im Hinblick auf demografische Entwicklungen und Diversität • Überblick über KundInnenstruktur und Einschätzungen zu etwaigen spezifischen Bedürfnissen von KundInnen mit Migrationshintergrund • Aufbau und Ausweitung der diversitätsorientierten Leistungspalette • Bedarfsorientierter Einsatz vorhandener Sprachkompetenzen • Erhöhung der herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen



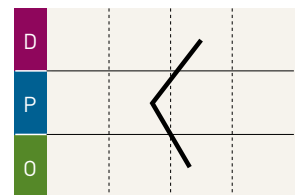
## MA53 Presse- und Informationsdienst

### Stärken

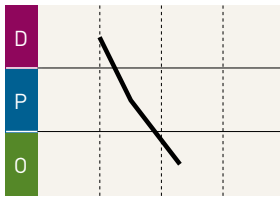
Solide strukturelle Verankerung der Diversitätsagenden • Thematisierung von Diversitätsaspekten im Leitbild • Mehrsprachigkeit und zielgruppenorientierte Kommunikation • Bedarfsorientierte Erweiterung der Leistungspalette im Kontext der Asylmigration • Berücksichtigung von Diversitätskompetenzen im Auswahlverfahren

### Herausforderungen

Vertiefende Analysen zum Mediennutzungsverhalten von WienerInnen mit Migrationshintergrund, Analysen zu spezifischen Informationsbedürfnissen, Erwartungshaltungen etc. • Verstärkung von Maßnahmen zur Gewinnung der MitarbeiterInnen für die Diversitätsorientierung • Übersicht über die Herkunft der MitarbeiterInnen • Erhöhung der herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen



### MA55 Bürgerdienst



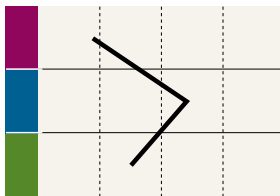
#### Stärken

Verankerung von Diversitätsthemen in relevanten Strategiepapieren • Einrichtung der Funktion eines/r Diversitätsbeauftragten • Hohe Präsenz von Diversitätsthemen im Organisationsalltag • Wissen über die KundInnenstruktur • Mehrsprachige Beratungsangebote • Umfangreiche Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Hohe Gewichtung von interkulturellen Kompetenzen in Anforderungsprofilen

#### Herausforderungen

Systematische Analyse der vielfältigen KundInnenbedürfnisse • Wirkungsanalyse der Leistungsanspruchnahme • Verbesserung der Kommunikation mittels mehrsprachiger Infoblätter, Webauftritt u. Ä. • Erweiterung des diversitätsorientierten Weiterbildungsangebotes • Fokus auf innerbetriebliche Aufstiegsmöglichkeiten für MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund

### stadt wien marketing



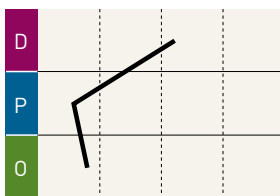
#### Stärken

Diversitätsfragen sind im Organisationsalltag präsent • Stabile organisatorische Verankerung von Diversitätsmanagement • Mehrsprachige Angebote • Bewerbung von Veranstaltungen in Medien von Herkunftsgruppen • Diversitätskompetenzen als Bestandteil von Anforderungsprofilen • Überblick über die Herkunft der MitarbeiterInnen

#### Herausforderungen

Umsetzung eines Strategie- oder Leitbildprozesses, um Ziele und Herausforderungen im Diversitätsmanagement zu präzisieren • Genauer Überblick über Nachfrage durch WienerInnen mit Migrationshintergrund • Tiefergehende Analyse von etwaigen Bedürfnissen von KundInnen mit Migrationshintergrund

### Mobilitätsagentur Wien



#### Stärken

Präsenz von Diversitätsagenden im Organisationsalltag • Entwicklung einer diversitätsorientierten/zielgruppenorientierten Leistungspalette • Mehrsprachige Kommunikation • Diversitätskompetenzen als Bestandteil von Anforderungsprofilen

#### Herausforderungen

Strukturelle Verankerung des Diversitätsmanagements (bswp. durch Diversitätsverantwortliche) • Leitbildprozess zur Klärung grundsätzlicher Fragestellungen im Diversitätsmanagement • Systematische Analyse der KundInnenstruktur und von etwaigen Bedürfnissen von WienerInnen mit Migrationshintergrund • Ermöglichung von diversitätsorientierter Fortbildung





