

EVALUIERUNGSBERICHT

ÜBER DIE ANALYSE DES BALLS DER WIRTSCHAFTSUNIVERSITÄT WIEN VOM 14. JÄNNER 2017

*Wien, 01. März 2017
Version 1.0*

Dient zur Vorlage bei:

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft (BMFWF)

Elektronische Veröffentlichung auf der Website www.oeh-wu.at

1. Inhalt

1. Inhalt	2
2. Vorbemerkungen.....	3
3. Ausgangslage & Anlassfall.....	4
4. Auftrag.....	5
5. Methodik und Analysequellen.....	6
6. Analyseergebnisse & ergriffene Maßnahmen	7
7. Schlussfolgerung	12
8. Handlungsempfehlungen.....	13
9. Kontakt.....	17

2. Vorbemerkungen

Die Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft an der Wirtschaftsuniversität Wien (ÖH WU) möchte einleitend in diesem Bericht erneut ihr aufrichtiges Bedauern sowie ihre Entschuldigung gegenüber jenen Besucherinnen und Besuchern des Balls zum Ausdruck bringen, denen trotz gültiger Eintrittskarte bzw. Tischreservierung der Einlass zur Ballveranstaltung nicht möglich war.

Zum Hintergrund dieses Berichts: Als ein Teil einer umfangreichen Kette an Sofortmaßnahmen wurde seitens des Vorstands der ÖH WU die Durchführung einer umfangreichen Analyse aller Teilprozessschritte in Verbindung mit dem WU Ball angeordnet. Die Ergebnisse, Schlussfolgerungen und daraus abgeleiteten Handlungsempfehlungen für künftige Ballveranstaltungen werden im Rahmen dieses Evaluierungsberichts zusammengefasst und im Sinne größtmöglicher Transparenz mit dem Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft sowie auch mit der Öffentlichkeit geteilt.

Dadurch soll ein nachhaltiger Wissens- und Know-how Transfer sichergestellt sowie zugleich auch die Ernsthaftigkeit, Zielstrebigkeit und Nachvollziehbarkeit in der Aufarbeitung der Geschehnisse seitens der ÖH WU zum Ausdruck gebracht werden.

Die Darstellung der Inhalte bzw. Ergebnisse in diesem Bericht erfolgt in jenem Umfang, der den Erfordernissen der Öffentlichkeit Rechnung trägt.

Die Evaluierung der Ballveranstaltung erfolgte auf Grundlage der eingetretenen bzw. wahrgenommenen Ereignisse zum Zeitpunkt des Balls am 14. Jänner 2017 bzw. in der Nacht auf den 15. Jänner 2017 sowie aus der Analyse damit verbundener vor- und nachgelagerter Prozesse unter Beiziehung qualifizierter interner wie externer Expertinnen und Experten.

Aus Gründen zum Schutz von Persönlichkeitsrechten ist die Nennung von personenbezogenen Daten in diesem Bericht eingeschränkt.

Sofern nicht anders angegeben gelten personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht für beide Geschlechter.

3. Ausgangslage & Anlassfall

Der Ball der Wirtschaftsuniversität Wien (WU Wien) hat einen festen Platz in der Wiener Ballkultur und wird als Tanzveranstaltung bereits seit etlichen Jahren gemeinsam von der Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft an der WU Wien (ÖH WU) in inhaltlicher wie auch organisatorischer Abstimmung mit der WU Wien organisiert.

Bedauerlicherweise kam es am Abend des 14. Jänner 2017 zu einem Vorfall im Eingangsbereich der Hofburg, in der die Ballveranstaltung stattgefunden hat. Demnach hat sich gegen 22.30 Uhr im Eingangsbereich eine Menge an Besucherinnen und Besuchern gebildet. Durch einen Rückstau von Besucherinnen und Besuchern im Inneren des Eingangsbereichs bzw. des Foyers war zu diesem Zeitpunkt das ungehinderte Verlassen wie auch Betreten der Räumlichkeit nicht mehr möglich.

Dieser Umstand hat die anwesenden Sicherheitskräfte vor Ort dazu veranlasst, aktiv zu werden, um im Eingangsbereich der Hofburg einen so genannten „Aktionsraum“ zum ungehinderten Passieren zu bilden. Durch die damit verbundene temporäre Sperre des Einlasses resultierten lange Wartezeiten für die anwesenden Ballbesucherinnen und -besucher im Freien und es herrschte Unklarheit über die aktuelle Situation vor Ort. Im Zeitfenster von ca. 23.00 Uhr bis ca. 01.30 Uhr war aufgrund der Entscheidung der Sicherheitsbehörden kein Zutritt zur Veranstaltung mehr möglich. Der Polizeieinsatz dauerte knapp zwei Stunden.

Währenddessen hat die Ballveranstaltung im Inneren der Hofburg ihren ansonsten gewohnten Lauf genommen. Weitere Vorfälle im Rahmen der Veranstaltung sind darüber hinaus nicht eingetreten bzw. nicht bekannt.

4. Auftrag

Der Vorsitzende der Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft an der Wirtschaftsuniversität Wien, Lukas Fanninger, hat noch im Laufe des 15. Jänner 2017 (dem nachfolgenden Tag des Balls, Anm.) das Organisationskomitee beauftragt, eine detaillierte, sorgfältige und vor allem umfassende Analyse durchzuführen.

Der Auftrag definierte sich konkret wie folgt:

1. Durchführung einer umfassenden Analyse zur Identifikation jener Gründe bzw. Faktoren, auf die zurückzuführen ist, dass es zu den eingetretenen Entwicklungen kommen konnte (wie in Kapitel 3 dieses Berichts geschildert, Anm.)
2. Ableitung von konkreten Maßnahmen und Handlungsempfehlungen, durch welche sichergestellt werden kann, dass eine Wiederholung selber bzw. ähnlicher Geschehnisse in Zukunft auszuschließen ist.
3. Dokumentation und Aufbereitung der Ergebnisse sowie Schlussfolgerungen in einem für die Veröffentlichung bestimmten Evaluierungsbericht.

Ergebnis dieses Auftrags ist der in dieser Form vorliegende Evaluierungsbericht (per Stichtag 23. Februar 2017).

5. Methodik und Analysequellen

Die Durchführung der Analyse erfolgte im Zeitraum beginnend mit 15. Jänner 2017 und dauerte in unterschiedlichen Phasen bis 23. Februar 2017.

Die Länge des Analysezeitraums bedingt sich vor allem durch

- die Dauer der Syntegration und Analyse bzw. Auswertung bestehender Dokumente,
- die Dauer der Anforderung diverser Protokolle, Schriftstücke oder Listen von Dritten (z.B. Behörden, Sponsoren, Kooperationspartner, Vertriebspartner etc.),
- die Anzahl und Auswertung der geführten persönlichen Gespräche,
- die Dauer der Einholung und Prüfung rechtlicher Einschätzungen,
- sowie die daraus resultierende Zusammenführung der Ergebnisse und Ableitung von entsprechenden Schlussfolgerungen sowie Handlungsempfehlungen für die Zukunft.

Anmerkung: Einzelne behördliche Dokumente (wie z.B. das Einsatzprotokoll der Polizei vom Abend des 14. Jänner 2017) wurden zwar angefordert, lagen aber bis zur Fertigstellung des Evaluierungsberichts per Stichtag 23. Februar 2017 noch nicht vollumfänglich vor.

Folgende Quellen stellen die Grundlage des Berichts dar, die zur Durchführung der Analyse herangezogen wurden:

- **Studium** vorhandener Dokumente, Akten, Aufzeichnungen oder Schriftsätze.
- **Persönliche Gespräche** bzw. **strukturierte Befragungen**, u.a. mit Mitgliedern des Organisationskomitees, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ÖH WU, im Rahmen der Balldurchführung beauftragten externen Dienstleisterinnen und Dienstleister, Sponsoren, Kooperationspartner, an der Veranstaltung teilnehmenden, ausgewählten Ballgästen, Vertreterinnen und Vertreter der Behörden, Mitgliedern des Rektorats etc.
- **Know-how externer Expertinnen und Experten**, insbesondere zur Klärung juristischer Sachverhalte sowie zur Einschätzung bestehender Abläufe aus veranstaltungsorganisatorischer Sicht.
- **Medienberichte**, insbesondere darin wiedergegebene Eindrücke, Aussagen oder Zitate.

Die Durchführung der Analyse erfolgte auf Basis größtmöglicher Sorgfalt, Qualität der Ergebnisse, Effizienz, Zweckmäßigkeit und Wirtschaftlichkeit.

6. Analyseergebnisse & ergriffene Maßnahmen

A. ANALYSE DES KARTENAUSGABEPROZESSES

Im Mittelpunkt der Analyse stand vor allem die Auseinandersetzung mit dem zugrundeliegenden Ticketvergabeprozess. Dieser ist bedingt durch die damit verbundenen Vertriebswege mit einer entsprechenden Anzahl an Schnittstellen und unterschiedlichen Rückkoppelungsmechanismen bzw. –wegen gekennzeichnet.

So waren in den Prozess des Kartenverkaufs über die unterschiedlichen Vertriebswege im Vorfeld der Durchführung der Ballveranstaltung zahlreiche Personen bzw. Stellen involviert. Der Vertrieb bzw. die Ausgabe der Karten erfolgte dabei über folgende Kanäle:

- Elektronischer Kartenvorverkauf über das Online-Ticketsystem auf www.wuball.at (PDF-Karten, Anm.)
- Kartenvorverkauf über das Beratungszentrum der ÖH WU
- Kartenvorverkauf über externe Vertriebspartner (wie z.B. KPMG, CEMS, AIESEC, goodnight.at)
- Kartenverkauf über die Abendkassa in der Hofburg
- Ausgabe von Ehrenkarten, Karten im Rahmen von Verlosungen, Karten für Akteurinnen und Akteure

Die Abwicklung der Online-Ticketvergabe (also der Online-Ticketvorverkauf, Anm.) erfolgte IT-gestützt auf Basis eines individuell programmierten Online-Ticketsystems, während über die restlichen Vertriebswege vorwiegend Kontingente an gedruckten Ballkarten ausgegeben bzw. in Umlauf gebracht wurden.

Nach umfassender Analyse der zugrundeliegenden Kartenausgabestellen und Vertriebswege lässt sich festhalten, dass um 419 Karten mehr in den Verkauf gelangt sind, als eigentlich planmäßig vorgesehen. (Ungeachtet der Frage des Vorliegens vom Verschulden.)

Die Gründe, wie es dazu kommen konnte, sind auf eine unglückliche Verkettung folgender Umstände zurückzuführen.

- Die unterschiedlichen Ausgabestellen bzw. Vertriebskanäle sind nicht alle durchgehend elektronisch erfasst bzw. nicht alle unmittelbar an das Online-Ticketsystem angebunden.
- Aufgrund dieser Tatsache bildete das zum Einsatz gekommene Online-Ticketsystem das tatsächlich bereits im Umlauf befindliche Gesamt-Ticketkontingent nicht jeweils dem tagesaktuellen Letztstand entsprechend ab.

- Dieser Umstand wurde bedauerlicherweise trotz sorgfältiger Überwachung des Kartenausgabeprozesses nicht rechtzeitig bemerkt, sodass die im System abgebildeten SOLL-Ticketzahlen kurz vor dem Ball nicht mit den tatsächlichen IST-Zahlen deckungsgleich waren.

Somit hat sich die in der ersten Woche nach dem Ball getroffene Annahme, dass es womöglich im Rahmen des Ticketausgabeprozesses (als Ganzes betrachtet, Anm.) zu einem Fehler gekommen sei, erhärtet. Nach detaillierter Analyse ist der Fehler dabei nicht explizit an einer Stelle oder Person im Vergabeprozess (wie etwa dem Online-Tool) zu identifizieren, sondern vielmehr im Zusammenspiel sowie der optimierbaren Kommunikation der ausgebenden Stellen insgesamt zu sehen.

B. SEITENS DER ÖH WU ERGRIFFENE SOFORTMAßNAHMEN

Als in weiterer Folge im Laufe des Abends des 14. Jänner 2017 ersichtlich wurde, dass es mitunter aufgrund der zuvor beschriebenen Umstände im Eingangsbereich zu einem Rückstau der Besucherinnen und Besucher kommt, wurde seitens der ÖH WU umgehend eine Reihe an Sofortmaßnahmen in die Wege geleitet und begonnen, entsprechende Hilfestellung zu leisten:

- Noch in der Ballnacht wurde eine **24-Stunden-Hotline** eingerichtet und in der Facebook-Veranstaltung angekündigt, dass es für alle betroffenen Ballgäste **Möglichkeiten der Kartenrückgabe** geben wird.
- Der Beginn sowie die Aufrechterhaltung einer **kontinuierlicher Informationsarbeit** wurde durch entsprechende **Ankündigung** auf der Facebook-Seite und in der Facebook-Veranstaltung, im Rahmen der laufenden Beantwortung von **Anfragen durch Journalistinnen und Journalisten**, durch Veröffentlichung der Details des Rückerstattungsprozederes auf der **Website** unter www.oeh-wu.at sowie im Rahmen der unmittelbar auf den Ball folgenden Ausgabe des **STEIL** (dem offiziellen, monatlich erscheinenden Studierendenmagazin der ÖH WU, Anm.) verstärkt.

Darüber hinaus wurde in den darauffolgenden Tagen ergänzend noch eine Reihe **weiterer Kommunikationsmaßnahmen** ergriffen, wie etwa:

- Regelmäßiger Kontakt mit dem **Rektorat** bzw. der **Presseabteilung** der WU, um diese über aktuelle Erkenntnisse und einlangende Medienanfragen à-jour zu halten.
- Hinzu kommt, dass sowohl ÖH WU intern als auch WU intern über aktuelle Entwicklungen – etwa durch **Infomailings** an ÖH Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

und WU-Angestellte sowie auch durch eine Vielzahl an **persönlichen Gesprächen** oder **Telefonaten** informiert wurde.

C. EINRICHTUNG EINER OFFENEN ENTWICKLUNGSGRUPPE

Als weitere Maßnahme zur Reflexion der Ballveranstaltung wurde außerdem eine **offene Entwicklungsgruppe** zum WU Ball ins Leben gerufen, in welche sich jede/r interessierte ÖH WU Mitarbeiter/in bzw. Student/in einbringen kann. Die Gruppe trat erstmals am 19. Jänner 2017 zusammen und verfolgt die Zielsetzung, den Ball als Ganzes einer kritischen Würdigung zu unterziehen, um ihn in weiterer Folge zu einer qualitativ noch besseren Veranstaltung weiterentwickeln zu können.

Die Einberufung der Entwicklungsgruppe ist somit als eine zusätzliche Maßnahme im Sinne einer partizipativen bzw. transparenten Analyse und Weiterentwicklung der Ballveranstaltung zu sehen, die sich im Zuge ihrer Arbeit insbesondere mit folgenden Fragestellungen beschäftigt:

- Was kann man insgesamt an der Veranstaltung ändern oder besser machen?
- Welche Prozesse sollten überarbeitet oder optimiert werden?
- Welche neuen Ideen, Aspekte oder Services könnte man im Rahmen künftiger Ballveranstaltungen aufgreifen?

Hinweis: Die Aktivitäten der offenen Entwicklungsgruppe zum WU Ball sind ergänzend zu den in diesem Bericht getroffenen Schlussfolgerungen zu sehen. Hintergrund dafür ist, dass die Entwicklungsgruppe weiterhin aktiv ist und über den zugrundeliegenden Analysezeitraum dieses Berichts Bestand hat.

D. RÜCKERSTATTUNG & ABWICKLUNG

Zur Abwicklung der Rückerstattung von nicht in Anspruch genommenen (also nicht entwerteten bzw. eingelösten) Eintrittskarten sowie Tischreservierungen wurde seitens der ÖH WU ein entsprechender Abwicklungsprozess aufgesetzt. Dieser soll sicherstellen, dass die Rückabwicklung aus Sicht der Ballgäste möglichst effizient, unkompliziert und friktionsfrei durchgeführt werden kann, zugleich aber eine allfällige Mehrfachgeltendmachung von Ansprüchen ausgeschlossen wird und Betroffene durch den Ausgleich des ihnen entstandenen Vertrauensschadens nicht besser stehen, als sie es im Falle eines ungehinderten Besuchs der Ballveranstaltung gewesen wären.

Im Zuge der direkten (über eigene Kanäle, Anm.) sowie indirekten (über Medienvertreterinnen und -vertreter u.a., Anm.) Kommunikationsmaßnahmen wurden betroffene Ballgäste gebeten, sich mit ihren Rückerstattungsansprüchen via E-Mail an office@wuball.at zu wenden, oder dies direkt im Beratungszentrum der ÖH WU zu erledigen.

Per Stichtag 23. Februar 2017 sind insgesamt 251 Personen diesem Ersuchen nachgekommen. Von diesen Personen hat sich ein überwiegender Großteil bereits in den ersten Tagen nach dem Ball gemeldet, woraus schließen lässt, dass der Rückerstattungsprozess umfassend kommuniziert wurde und dieser von den betroffenen Personen gut angenommen wird.

Bis zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Evaluierungsberichts sollte ein Großteil der eingegangenen Rückerstattungsbegehren bereits erfolgreich abgewickelt (also rücküberwiesen, Anm.) worden sein.

Anmerkung im Sinne der Vollständigkeit: Von der auf Basis der ÖH WU angebotenen, anstandslosen Rückerstattung der Auslagen für Eintrittskarten bzw. Tischreservierungen haben mit großer Wahrscheinlichkeit auch Personen profitiert, die aus anderen Gründen wie z.B. Krankheit, beruflicher oder sonstiger persönlicher Verhinderung nicht am Ball teilnehmen konnten. Während für diese Personen im Hinblick auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ballveranstaltung eine Kostenrückerstattung grundsätzlich ausgeschlossen ist, sind diese jedoch im konkreten Fall aus Kulanzgründen der ÖH WU ebenfalls in die Lage versetzt, ihre Kosten erstmalig rückerstattet zu erhalten. Da sich die genaue Anzahl jener Personen, die somit ebenfalls von einer Rückerstattung Gebrauch gemacht hat, obwohl ihnen diese ansonsten nicht zugestanden wäre, mangels Kenntnis nicht quantifizieren lässt, ist die vorhin genannte Zahl an 251 Personen vor diesem Hintergrund entsprechend zu relativieren.

E. UMGANG UND BEHANDLUNG WEITERER ANSPRÜCHE

Per Stichtag 23. Februar 2017 haben sich 28 Personen bei der ÖH WU gemeldet, welche neben der Höhe der erworbenen Eintrittskarten bzw. getätigten Tischreservierungen zusätzliche Aufwendungen geltend machen.

Seitens der ÖH WU werden die einzeln beanspruchten Posten jeweils im Einzelfall darauf geprüft, ob dem jeweils abgewiesenen Ballgast aus seinen/ihren behauptetermaßen nur für den Ball getätigten Aufwendungen ein darüber hinaus gehender Nutzen entstanden ist. Die ÖH WU ist bemüht, mit allen Beteiligten auf individueller Basis gütliche Lösungen im

beiderseitigen Einvernehmen zu finden, um möglicherweise langwierige rechtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden.

F. RICHTIGSTELLUNG MEDIAL WIEDERGEGBENER AUSSAGEN

Im Zuge der medialen wie auch der Berichterstattung in Sozialen Medien rund um die Ballveranstaltung gab es einige Aussagen oder Informationen, die seitens der ÖH WU nach Durchführung umfassender Analysen an dieser Stelle im Evaluierungsbericht korrigiert bzw. richtiggestellt werden können. Dies betrifft insbesondere folgende Punkte:

- Entgegen einiger Berichte wurde nicht die Ballveranstaltung als Ganzes polizeilich gesperrt, sondern seitens der Sicherheitskräfte temporär ein örtlich begrenzter „Aktionsraum“ geschaffen, um das ungehinderte Passieren des Eingangsbereichs zu gewährleisten. Die Ballveranstaltung hat – wie bereits einleitend im Kapitel 3 erwähnt – in der Zwischenzeit ihren gewohnten Verlauf genommen. Über andere, darüberhinausgehende Vorfälle ist nichts bekannt.
- Die medial kolportierte und in weiterer Folge von anderen Medien wie auch Dritten unreflektiert übernommene Zahl von rund 1.600 zu viel verkauften Tickets ist nicht korrekt. Die Quelle diese Aussage konnte im Übrigen trotz intensiver Recherchen nicht identifiziert bzw. nachvollzogen werden. Vor allem im Hinblick auf die unter 6.D. genannte Anzahl an Personen, welche eine Rückerstattung in Anspruch genommen haben, ist diese Aussage nicht plausibel abzuleiten und daher zu korrigieren.
- Entschieden zurückzuweisen sind Aussagen, wonach es seitens der ÖH WU einen Vorsatz auf unrechtmäßige Bereicherung gegeben hätte, bewusst rechtswidrig gehandelt worden wäre oder die Finanzierung der Veranstaltung intransparent sei. Die ÖH WU unterliegt aufgrund ihrer Rechtsform als Körperschaft öffentlichen Rechts sowie aufgrund ihres gesetzlichen Auftrags (abgeleitet aus dem Hochschülerinnen- und Hochschülerschaftsgesetz HSG, Anm.) einer Reihe strenger Prüf- und Kontrollvorschriften sowie der Aufsicht des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft. Alle Aktivitäten der ÖH WU im Allgemeinen sowie die Organisation des Balls der Wirtschaftsuniversität Wien im Besonderen folgen den gesetzlich definierten Grundsätzen der Zweckmäßigkeit, der Sparsamkeit, der Wirtschaftlichkeit sowie unter Heranziehung moderner technischer Hilfsmittel.

7. Schlussfolgerung

Nach umfassender Analyse aller mit der Organisation des WU Balls betroffenen Prozesse lassen sich zusammenfassend folgende Gründe identifizieren, auf die der zugrundeliegende Vorfall zurückzuführen ist:

- Die unterschiedlichen Ausgabestellen bzw. Vertriebskanäle von Karten für den WU Ball sind nicht alle durchgehend elektronisch erfasst bzw. nicht alle unmittelbar an das Online-Ticketsystem angebunden.
- Aufgrund dieser Tatsache bildete das zum Einsatz gekommene Online-Ticketsystem das tatsächlich bereits im Umlauf befindliche Gesamt-Ticketkontingent nicht dem tagesaktuellen Letztstand entsprechend ab.
- Dieser Umstand wurde bedauerlicherweise trotz sorgfältiger Überwachung des Kartenausgabeprozesses nicht rechtzeitig bemerkt, sodass die im System abgebildeten SOLL-Ticketzahlen kurz vor dem Ball nicht mit den tatsächlichen IST-Zahlen deckungsgleich waren.

Somit hat sich die in der ersten Woche nach dem Ball getroffene Annahme, dass es womöglich im Rahmen des Ticketausgabeprozesses (als Ganzes betrachtet, Anm.) zu einem Fehler gekommen sei, erhärtet. Nach detaillierter Analyse ist der Fehler dabei nicht explizit an einer Stelle oder Person im Vergabeprozess (wie etwa dem Online-Tool) zu identifizieren, sondern vielmehr im Zusammenspiel sowie der optimierbaren Kommunikation der ausgebenden Stellen insgesamt zu sehen.

8. Handlungsempfehlungen

Auf Basis der Ergebnisse der durchgeführten Analysen sowie der im Zuge dessen erhaltenen Rückmeldungen der intern und extern hinzugezogenen Expertinnen und Experten empfiehlt dieser Evaluierungsbericht die Umsetzung folgender Maßnahmen:

A. OPTIMIERUNG DES TICKETVERGABEPROZESSES UND PRÜFUNG DES EINSATZES ALTERNATIVER IT-LÖSUNGEN

Das Ticket-Vergabesystem sowie der Prozess der Ticketausgabe in seiner jetzigen Form sollten im Hinblick auf entsprechende Praktikabilität, Benutzerfreundlichkeit und in Hinblick die Reduktion von Schnittstellen und Aussagekraft der darin enthaltenen Daten betreffend überarbeitet werden. So gibt es im Geschäftsfeld IT-gestützter Services zur Veranstaltungsorganisation eine Reihe von am Markt verfügbaren Ansätzen bzw. Lösungen, die dem Anspruch einer integrierten Ticketlösung auf Cloud-Basis sowie einer Abbildung aller Ticket-Transaktionen in Real-Time gerecht werden.

Ebenso sollte angedacht werden, dass für die Durchführung des Balls der Wirtschaftsuniversität Wien im Jahr 2018 (und darüber hinaus) künftig ausschließlich elektronisch ausgefertigte Eintrittskarten zum Einsatz kommen. Dadurch könnte zu jedem beliebigen Zeitpunkt im Rahmen des Vorverkaufs sowie auch während des Kartenverkaufs an der Abendkassa ein wirksamer Sicherheitsmechanismus dafür sorgen, dass die im System definierte, maximal mögliche Zahl an Karten keinesfalls überschritten wird.

Empfehlung: Überlegungen für eine praktikable und übersichtliche online-Lösung für die Veranstaltungsorganisation, sowie Umstellung auf rein elektronisch ausgefertigte Eintrittskarten, um den tagesaktuellen Stand sicherstellen zu können.

B. OPTIMIERUNG DER BESUCHERSTRÖME IM EINGANGS- UND FOYERBEREICH DER HOFBURG UND BESCHLEUNIGUNG DES BESUCHERABFERTIGUNGSPROZESSES

Immer wieder zeigt sich auch bei anderen Bällen, die in der Hofburg stattfinden, dass der Eingangsbereich ein besonders neuralgischer Punkt ist. Aus Sicht der Besucherinnen und Besucher sollte daher insbesondere die Dauer des Einlass-, Empfangs- und Garderobenprozesses verkürzt werden, um schneller in weitläufigere Bereiche der Veranstaltunglocation gelangen zu können. Dadurch ließe sich eine Überfüllung des Eingangsbereiches ebenso reduzieren bzw. vermeiden und gleichzeitig bislang auftretende Wartezeiten von Besucherinnen und Besuchern im Freien entsprechend verkürzen. Zudem

soll auch überlegt werden, wie man den Eingangsbereich attraktiver, effizienter und größer gestalten kann, um einem etwaigen Rückstau von Gästen vorzubeugen.

Empfehlung: Überarbeitung des Einlassprozesses gemeinsam mit allen involvierten Beteiligten (insb. mit Verantwortlichen der Hofburg, dem Garderobenpersonal, Security-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Betreuerinnen und Betreuer der Abendkassa, Empfangspersonal für Ehrengäste u.a.), um eine schnellere Abfertigung der Gäste im Rahmen des Einlasses zur Ballveranstaltung zu gewährleisten.

C. OPTIMIERUNG DES LEITSYSTEMS UND VERBESSERUNG DER INFORMATIONSD- UND SERVICIERUNGSMÖGLICHKEITEN VOR ORT

Es wird auch angeregt, das Leitsystem vor Ort einer Verbesserung zu unterziehen und aus Sicht der Besucherinnen und Besucher informationsstiftender zu gestalten. Insbesondere der Prozess des Wartens sollte im Zuge dessen aus Sicht der Besucherinnen und Besucher einerseits so kurz und andererseits auch so angenehm wie möglich gestaltet werden. Insbesondere eine transparente Information vor Ort (sowie auch dezentral über die Website oder eine mögliche App) zur derzeitigen Wartezeit beim Einlass in die Veranstaltung – idealerweise in „real-time“ – könnten dazu beitragen, bessere Orientierung zu ermöglichen und die individuellen Anreisezeitpunkte der Gäste insgesamt etwas besser zu verteilen.

Hinzu kommt, dass bedingt durch den Zeitpunkt der Veranstaltung im Jänner die klimatischen Verhältnisse im Außenbereich der Hofburg häufig durch entsprechende Kälte und Niederschlag (Schneefall, Eisregen) gekennzeichnet sind. Hier sollten weitere Maßnahmen oder Services innoviert werden, damit im Freien wartende Besucherinnen und Besucher nicht frieren oder anderwärtig darunter zu leiden haben (beispielsweise durch das Aufstellen von mobilen Heizstrahlern o.ä.)

Empfehlung: Optimierung des Leitsystems im Eingangsbereich der Hofburg (beispielsweise durch Aufstellen von Monolines o.ä.) und Schaffung wirkungsvoller Informationsmöglichkeiten, um die Besucherinnen und Besucher in „real-time“ über die aktuellen Wartezeiten vor Ort zu informieren und so bessere Orientierung bei der Anreise sowie dem Betreten der Veranstaltungslocation zu ermöglichen.

D. NEUKONZEPTIONIERUNG DES EINLASSES FÜR EHRENGÄSTE

Jährlich folgen auch zahlreiche Vertreterinnen und Vertreter aus internationaler sowie nationaler Politik und Wirtschaft der Einladung zum WU Ball. Um hier den Ehrengästen auch

einen dementsprechenden Service entgegen bringen zu können, gibt es auch einen eigenen Einlass für diese. Dieser befindet sich jedoch direkt im Eingangsbereich, weshalb es hier auch immer wieder aufgrund des hohen Andrangs zu längeren Wartezeiten und Warteschlangen kommt.

Empfehlung: Neuordnung und Umstrukturierung des Ehreineinlasses, um den Eingangsbereich zu entschärfen, lange Wartezeiten zu vermeiden und die Ehrengäste bestmöglichen Service bieten zu können.

E. EINSATZ VON EINWEISUNGSPERSONAL IM BEREICH DER HAUPTSTIEGE

Als Hauptzugang für die Ballräumlichkeiten im oberen Stock der Hofburg ist die Stiege während des Ballabends stets hoch frequentiert. Die Hauptstiege in der Hofburg ist zudem eine von vielen Ballbesucherinnen und –besuchern gern genutzte Fotokulisse, weshalb es hier sehr oft zu großen Ansammlungen von Gästen kommt. Dem gilt es entgegen zu wirken, um einen schnellen und unkomplizierten Durchgang zu den oberen Räumlichkeiten zu ermöglichen. Hier wäre es durchaus sinnvoll, Personen zu positionieren, die einen ungehinderten Aufgang sicherstellen und die Menschenmengen stets dazu bewegen, nicht zu viel Zeit auf der Hauptstiege zu verbringen.

Außerdem sollen Möglichkeiten geschaffen werden, die es den Besucherinnen und Besuchern erlauben, ungestört und in Ruhe Fotos mit den verschiedensten Motiven der Hauptstiege anfertigen lassen zu können.

Empfehlung: Entlastung der Hauptstiege durch Einsatz von Einweisungspersonal, um den Durchgang zu den oberen Räumlichkeiten zu garantieren. Gleichzeitig ausloten, welche Möglichkeiten man Besucherinnen und Besucher für Fotos vom begehrten Motiv der Hauptstiege anbieten kann.

F. GUT PLATZIERTE ORIENTIERUNGSHILFEN FÜR BESUCHERINNEN UND BESUCHER

Der Service und die Information für Besucherinnen und Besucher sollten am Ball jedenfalls im Vordergrund stehen. Auch am WU Ball gibt es immer einen Infopoint, den die Ballgäste für weitere Informationen, aber auch für etwaige Fragen in Anspruch nehmen können. Zusätzlich dazu sollen aber auch weitere, zentral positionierte Orientierungshilfen für Besucherinnen und Besucher geschaffen werden. Diese Maßnahme soll einerseits dazu

beitragen, dass Ballgäste die gewünschten Programmpunkte besser und einfacher erreichen, aber auch gleichzeitig einen möglichen Rückstau von Gästen vorbeugen.

Empfehlung: Einrichtung eines zentralen und übersichtlichen Orientierungssystems und einer ausreichenden Beschilderung mit Ballsälen, aber auch entsprechender Ankündigung der einzelnen Programmpunkte.

G. INTENSIVIERUNG DER EINSCHULUNG DER MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Um einen reibungslosen Ablauf und eine gute Betreuung der Ballgäste am Ballabend garantieren zu können, bedarf es auch einer großen Zahl von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die verschiedensten Bereiche. Hier muss auch sichergestellt werden, dass diese auch dementsprechend gut eingeschult und auf ihre Tätigkeit, für die sie sich im weiteren Verlauf des Ballabends verantwortlich zeigen, vorbereitet werden.

Empfehlung: Intensivierung der Einschulungsmaßnahmen sowie verpflichtende Teilnahme aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um einen reibungslosen Ablauf des Balles garantieren zu können.

H. ENTWICKLUNG ADÄQUATER RISIKOKOMMUNIKATIONSPLÄNE UND SZENARIEN

Das in Folge der Vorkommnisse besonders starke mediale Interesse an der Ballveranstaltung hat in einer sehr umfangreichen Medienberichterstattung sowie einer entsprechend hohen Zahl an Anfragen von Journalistinnen und Journalisten resultiert. Die adäquate Information der Öffentlichkeit sowie die Gestaltung der Beziehung zu Vertreterinnen und Vertretern der Medien haben intern entsprechende personelle Ressourcen gebunden.

Obwohl die begleitende Medienarbeit der ÖH WU sowie die Bespielung der internen wie auch externen Kommunikationskanäle so professionell und umfassend wie möglich aufgesetzt wurden, gibt es Potenzial im Hinblick auf die Analyse von möglichen Risikofaktoren in Bezug auf die Ballveranstaltung als Ganzes, welche präventiv im Vorfeld durchgeführt werden sollten.

Empfehlung: Aus kommunikativer Sicht wird daher empfohlen, die Ballveranstaltung frühzeitig im Vorfeld im Hinblick auf intern wie auch extern bedingte Einflussfaktoren einer umfassenden Risiko- und Szenarioanalyse zu unterziehen und darauf basierend entsprechende Kommunikationspläne, Abläufe und Vorlagen zu erstellen.

9. Kontakt

Herausgeberin:

Hochschülerinnen- und Hochschülerschaft an der Wirtschaftsuniversität Wien

Welthandelsplatz 1, Gebäude SC

1020 Wien

www.oeh-wu.at

Kontakt für Rückfragen:

Lukas Fanninger

Vorsitzender der ÖH WU

Mail: lukas.fanninger@oeh-wu.at

Tel: +43 (0) 1/31336 – 4860