



## Wo bleibt der Tulli Express?

### Informationsblatt für Teams bei digiWERKSTATT – der Gemeinde Hackathon

In diesem Dokument wird ein Problem aus dem Gemeinde-Alltag genauer zu beschreiben. Es ist eine Informationsgrundlage für die Lösungs-Teams beim Gemeinde-Hackathon, der vom **Land NÖ** in Kooperation mit der **Universität für Weiterbildung Krets** und dem **INTERREG Projekt BRIE** veranstaltet wird.



**Ziel: Das Problem so klar wie möglich verstehen.**

<b>Problem-Geber:</b> Herr Pusnik und Herr Holzschuh, Stadtgemeinde Tulln	
<b>Interviewerin:</b> Isabell Grundschober, Universität für Weiterbildung Krets	
<b>Was ist das Problem?</b>	
<p> Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für euch oder eure Gemeinde wichtig?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seit 30 Jahren Bummelzug in heutiger Zeit ist die Frage die Gäste bei den Haltestellen: wo ist er, wann kommt er wieder, wie ist die Route, fährt er überhaupt heute?</li> <li>• Analogen Plan liest keiner und gibt außerdem keine „live“-Informationen. Leute leben am Handy, nicht am Taferl.</li> <li>• Gibt Sonderfahrten, dann sollte der Tulli Express nicht für alle verfügbar sein oder als verfügbar angezeigt werden.</li> </ul>
<p> Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremdenverkehrsinfo am Wochenende in Betrieb → dort wird immer gefragt: wann er kommt, wo er ist.</li> <li>• Fremdenverkehrsinfo weiß das nicht, weil der Bummelzugfahrer nicht gleichzeitig telefonieren und fahren kann.</li> </ul>
<b>Wen betrifft das Problem?</b>	
<p> Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touristen und Tullner:innen sind betroffen.</li> <li>• Es fehlt die Auskunft, ob und wann er kommt, ob er fährt, wo er gerade ist.</li> <li>• Hop on Hop off.</li> </ul>

<p>was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Zug, 10–12 Stationen (abhängig von Straßensperren oder Veranstaltungen).</li> </ul> <p>Frustrierend, weil man keine Auskunft geben kann. Fährt bei Schönwetter – Auslegungssache.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herausfinden, ob er überhaupt fährt– dann hat man schon gewonnen.</li> <li>• Wo ist er aktuell, wie lange muss man warten?</li> <li>• Habe ich Zeit, noch etwas anderes zu machen?</li> </ul>
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• „Wo ist der Tulli Express?“</li> <li>• „Wann fährt er denn?“</li> <li>• „Fährt er heute überhaupt?“</li> <li>• „Kann ich noch ein Eis holen?“</li> </ul>
<p><b>Wo &amp; wie zeigt sich das Problem?</b></p>	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, Verwaltung...) Welche Abläufe sind betroffen? (z. B. Anmelden, Installieren, Versorgen...) Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stationen und Fremdenverkehrsinfo.</li> <li>• Beim Einsteigen und beim Versuch, Auskunft zu bekommen</li> </ul>
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<p>Barzahlung beim Fahrer üblich.</p>
<p><b>Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?</b></p>	
<p> Passt das zu den Zielen der Gemeinde/Region? Welche Ressourcen gibt es? Was wurde vielleicht schon begonnen? Wer könnte mithelfen? Welche Mittel oder Förderungen gibt es?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tulli Express ist ein Fremdenverkehrsinstrument: Tulln zeigen, mit Verwandten fahren.</li> <li>• Stationen werden gelegentlich verlegt (Baustelle, Veranstaltung, selten).</li> <li>• Beiträge und Defizit werden abgedeckt.</li> <li>• Subventioniert.</li> </ul>
<p> Was passiert, wenn wir es nicht lösen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leute sind „angfressen“.</li> <li>• Wir wollen in Tulln Emotionen verkaufen – negative Emotionen wären schlecht. Kann man dann nur mehr sehr schwer wieder gutmachen.</li> </ul>
<p> Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)</p>	<p>Arbeitsrechtlich: Darf man den Tulli Express tracken? Thema war schon bei der Personalvertretung – abgehakt, passt für Fahrer.</p>
<p><b>Was ist das Problem in einem Satz?</b></p>	

Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].	Als Tourist:in oder Anwohner:in in Tulln weiß ich nicht, ob und wann der Tulli Express kommt, daher brauche ich eine digitale Auskunft, damit ich meine Tulln-Rundfahrt genießen kann.
<input checked="" type="checkbox"/> Woran würden wir merken, dass das Problem gelöst ist? Was wäre ein gutes Zeichen? Wäre etwas anders spürbar? Für wen?	Glückliche Tourist:innen und Anwohner:innen. Weniger Anrufe bei der Tourismusinformation.
<b>Arbeitstitel für das Problem</b>	
Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?	Wo bleibt der Tulli Express?

## Kontaktinformationen

Isabell Grundschober

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologie  
Universität für Weiterbildung Krems

✉ [isabell.grundschober@donau-uni.ac.at](mailto:isabell.grundschober@donau-uni.ac.at)

Diese Strukturhilfe unterstützt Personen, Gruppen oder Organisationen dabei, **reale Probleme systematisch zu erfassen und besser zu verstehen**, bevor mögliche Lösungen entwickelt werden. Sie eignet sich besonders für den Einsatz in Gemeinden, Initiativen oder partizipativen Projekten, bei denen **Herausforderungen aus dem Alltag erkannt** und **gemeinsam bearbeitet** werden sollen. Durch gezielte Leitfragen hilft die Strukturhilfe, das Problem aus Sicht der Betroffenen zu formulieren, Zusammenhänge sichtbar zu machen und die Voraussetzungen für tragfähige, bedarfsgerechte Lösungen zu schaffen. Sie kann alleine oder im Team bearbeitet werden und bietet eine gemeinsame Gesprächsgrundlage für die weitere Zusammenarbeit mit Expert:innen, Entscheidungsträger:innen oder Entwickler:innen.



Der Text der Strukturhilfe zur Problemlösung “Die Ausgangslage verstehen” (2024) von Isabell Grundschober und Klaus Neundlinger ist lizenziert [unter CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Die Lizenzbedingungen beziehen sich nicht auf die genutzten Bilder oder Symbole.