S t a d t B u r g - B e s c h l u s s v o r l a g e

öffentlich

Fachbereich/Geschäftszeichen		Beschluss-Nr. (ggf. Nachtragsvermerk)
Bürgermeister		**069/2016**

Beratungsfolge	Sitzungstermin	ja	nein	Enthaltung
LaGa-Ausschuss	01.06.2016			
Finanz- und Rechnungsprüfungsausschuss	08.06.2016			
Wirtschafts- und Vergabeausschuss	09.06.2016			
Hauptausschuss	16.06.2016			
Stadtrat	23.06.2016			

Betreff:

Umsetzung des touristischen Leitprojektes „Einrichtung einer zertifizierten Touristinformation„

Beschlussvorschlag

1. Der Stadtrat beschließt die Umsetzung des touristischen Leitprojektes „Einrichtung einer zertifizierten Touristinformation“ nach einer der vorgeschlagenen Varianten.
2. Die Verwaltung empfiehlt die Umsetzung des Projektes nach Variante 2.

Problembeschreibung/Begründung

1. Ausgangslage

Die Tourist-Information der Stadt Burg ist derzeit im Gebäude der Stadtbibliothek untergebracht. Sie liegt am östlichen Rand der Altstadt, an einer Durchfahrtsstraße, abseits von natürlichen Besucherströmen. Sie ist von außen nicht direkt als Tourist-Information zu erkennen, die Eingangssituation ist durch den Eingang im Hinterhof unbefriedigend. Außerhalb des Gebäudes gibt es für Gäste keine Informationsmöglichkeiten. Durch die Aufgabenteilung bietet der Innenraum nur wenig Platz, besonders der Eingangsbereich wirkt beengt und unübersichtlich. Geöffnet ist die Tourist-Information derzeit wochentags von 9 bis 18 Uhr (mittwochs geschlossen) sowie samstags von 9 bis 12 Uhr. Der Service ist aufgrund der personellen Situation (z.Zt. eine halbe Stelle) eingeschränkt. Die Tourist-Information bietet aktuell verschiedene Prospekte und die Weitervermittlung von Kontakten bei Anfragen zu Führungen oder Besichtigungen der Kirchen. Informationen zur Zimmerverfügbarkeit oder Buchungsmöglichkeiten gibt es nicht. Auch sogenannte „Back- Office“ Aufgaben werden derzeit nicht wahrgenommen, wie z.B. Angebotsentwicklung, Innen- und Außenmarketing, Qualitätsmanagement usw. Das Budget für die Öffentlichkeitsarbeit 2014 ist mit 2.000 € zu gering.

Auf Grund der personellen und finanziellen Rahmenbedingungen können die zentralen touristischen Aufgabenbereiche gegenwärtig nicht adäquat bearbeitet werden (z. B. Gästeinformation, kooperatives Marketing, Einbindung der ehrenamtlichen Vereine und Unternehmer). Darüber hinaus werden wichtige Aufgabenbereiche nicht oder nur sehr eingeschränkt wahrgenommen.

Das betrifft folgende Bereiche:
- Angebotsentwicklung
- Außenmarketing
- Innenmarketing und Kooperationsmarketing
- Qualitätsmanagement.

Außerhalb der Öffnungszeiten gibt es keine beleuchtete, frei zugängliche Informationsmöglichkeit. Die gleichzeitige persönliche und telefonische Erreichbarkeit ist mit nur einer Mitarbeiterin nicht durchgehend möglich. Im Stellenplan der Stadt Burg ist im Fachbereich 1, Stadtbibliothek eine SB-Stelle (TZ) für die Burginformation ausgewiesen (derzeit langzeiterkrankt). Strategische Planungsaufgaben, Koordinierung/delegierende Funktionen und Managementaufgaben werden primär aus dem Sachgebiet Wirtschaftsförderung, Tourismus, Vergaben des Bürgermeisters wahrgenommen.

2. Ziele

Als Grundlage für die zielorientierte touristische Entwicklung der Stadt Burg gilt es, die notwendigen Voraussetzungen für eine bedarfsgerechte Aufgabenwahrnehmung zu schaffen und die Maßnahmenempfehlungen umzusetzen. Die derzeitige touristische Aufgabenwahrnehmung in der Stadt Burg weist einen deutlichen **Optimierungsbedarf** auf. Dieser lässt sich in **vier Kategorien einordnen:**

- Ausstattung und Lage der Tourist-Information
- Touristischer Aufgabenumfang
- Anforderungen Personal- und Finanzausstattung des städtischen Tourismus
- Touristische Organisationsstruktur.

Besondere Schwerpunkte bilden hier die infrastrukturellen Voraussetzungen und die Leistungsangebote der Tourist-Information, damit die Voraussetzungen für eine Zertifizierung durch den Deutschen Tourismusverband e.V. erfüllt werden. (vgl. Machbarkeitsstudie Burg, ift Freizeit- und Tourismusberatung GmbH, September 2014). Die Touristinformation ist wichtige Anlaufstelle für Gäste vor und während des Aufenthaltes in einer Region. Trotz moderner Informations- und Kommunikationsmittel wird das persönliche Beratungsgespräch in einer Tourist-Information geschätzt und es wird weiterhin einen wichtigen Stellenwert bei Gästen und potentiellen Nachfragern einnehmen. Die Tourist-Information erfüllt im Wesentlichen folgende zentrale Funktionen:

- Informations- und Beratungsstelle für die Besucher,
- Koordinierungsstelle für die Stadt/die Gemeinde und für die touristischen Anbieter zur Erfüllung von Aufgaben des Innenmarketings und
- Kooperationsstelle für die Stadt/die Gemeinde und für die touristischen Anbieter zur Entwicklung von örtlichen touristischen Angeboten (z. B. Pauschalangebote, Führungen, Events).

Die folgenden Anforderungen stellen **Mindeststandards** dar.

Mitarbeiter • 2,5 Vollzeitäquivalente **Qualifikation** • Touristische Berufsausbildung • Durchführung regelmäßiger Fortbildungen/Schulungen (Servicequalität, Beschwerdemanagement,	**Öffnungszeiten** • Montag – Freitag: 9.00 – 17.00 Uhr(2 Schichten) • Samstag/Sontag: 10.00 – 13.00 Uhr (1 Schicht) **Leistungen** • Gästeinformation und –beratung (mündlich, schriftlich elektronisch)

Gesprächsführung/Verkaufsgespräche • Lokale/regionale Kenntnisse **Grundausstattung** • Zertifizierung mit der iMarke • Größe: mindestens 25 – 30 m² (Empfehlung lt. Studie – 60 – 80 m²) • Raumausstattung: - Counter mit 2 Arbeitsplätzen - Sitzgruppe für Besucher - Bereich zur Präsentation von Verkaufsware - Bereich zur Auslage von Inforamtions- und Werbematerialien • Ausstattung mit Kommunikationsmedien - Telefonanlage (mindestens ein Anschluss pro Mitarbeiter plus zentrale Service-Nummer) - Fax/Online-Fax - Email (zentral und personalisiert) - Zugriff auf eigene Website und soziale Medien (zur Aktualisierung für den Gästedialog)	• Hotelbuchung, Zimmervermittlung • Vermittlung von buchbaren touristischen Leistungen (Führungen usw.) • Verkauf von Souvenirs usw. **Standort** • Zentrale Lage • Gute Erreichbarkeit mit allen Verkehrsmitteln • Parkplätze • Barrierefreiheit **Erforderliches Budget** • 120.000 EUR – davon - Personalkosten: ca. 100.000 EUR - Sachkosten/Betriebskosten: ca. 20.000 EUR - Marketingkosten: ca. 20.000 EUR **Nachfragepotential** 40.000 Besucherkontakte pro Jahr in der TI

(vgl.: https://thueringen.tourismusnetzwerk.info/download/pdf/Handlungsleitfaden.pdf; S. 35)

Diese Empfehlungen spiegeln sich auch in der Empfehlung in der Machbarkeitsstudie zur personellen und finanziellen Ausstattung einer Touristinformation in der Stadt Burg wider (S. 60 ff.).

Mit der Einrichtung einer zertifizierten Touristinformation sollen die heutigen Anforderungen an eine Tourismusinformation über die gesamte Wertschöpfungskette, von der Erstinformation im Internet, über die zufriedenstellende Bearbeitung von Anfragen, ein den Erwartungen entsprechendes touristisches Erlebnis vor Ort bis zu Betreuung von Beschwerden erfüllt werden. Über die Erhöhung des Bekanntheitsgrades der Stadt Burg als Tourismusziel und der Steigerung der Angebotsqualität sollen die Übernachtungszahlen, die Aufenthaltsdauer und die Tagesausgaben von Besuchern gesteigert werden. Gleichzeitig gilt es, die Identität und das Tourismusbewusstsein in der Bevölkerung zu erhöhen. Neben der Steigerung der touristischen Umsätze und der damit verbundenen Beschäftigungsverhältnisse hat die Steigerung der touristischen Attraktivität vor allem eine imageprägende Bedeutung und ist dadurch ein wichtiger Standortfaktor für die Stadt Burg. Die Aufwertung der touristischen Infrastruktur hat eine nicht zu unterschätzende Bedeutung für die Gewinnung neuer Einwohner sowie der Ansiedlung von Unternehmen. Bilder, Assoziationen und Vorurteile wirken maßgeblich im Rahmen der Standortsuche.

3. Betreibung

Zur Spezifizierung der Vorstellungen der Stadt zur Zielerreichung wurde im Zeitraum Oktober 2015 – Mai 2016 die Möglichkeiten Betreibung gegenübergestellt. Ausgangspunkt war neben der Empfehlung der Machbarkeitsstudie der öffentlichen Betreibung, dass private Anbieter ihr Interesse bekundet hatten, touristische Aufgaben für die Stadt zu übernehmen. Ziel war es dabei unter anderem, die Touristinformation zu möglichst geringen Haushaltbelastungen einzurichten. Die Betreibung einer Touristinformation über einen privaten Anbieter soll Einsparungen bei der Wahrnehmung touristischer Aufgaben ermöglichen und bereits vorhandene Besucherströme in zentraler Lage nutzen. Weitere Vorteile ergeben sich auch

der Kooperation, wenn der Kooperationspartner über spezielle Fähigkeiten zur Aufgabenerfüllung verfügt. Dies können beispielsweise bestimmte Technologien oder entscheidungsrelevantes Wissen sein. Delegation bedeutet aber auch die Abgabe von Entscheidungsbefugnissen und -spielräumen. Neben den monetären Vor- und Nachteilen sind also auch solche „weichen“ Faktoren für die Beantwortung der Frage: „Welche Organisationsform ist für die Betreibung der Touristinformation in Burg am geeignetsten?“ zu betrachten.

3.1 Betreibung durch einen privaten Anbieter (Variante 1)

Es sollte die Geeignetheit lokaler Leistungsanbieter als Auftragnehmer dieser Aufgaben geprüft werden, um die geforderten Ziele mit dem geringsten finanziellen Aufwand zu erreichen. Um eine Vergleichbarkeit der Angebote bzw. Vorstellungen herzustellen, wurde ein Fragebogen (Anlage 1) entwickelt, in dem das Portfolio der zu leistenden Aufgaben einer zertifizierten Tourismusinformation definiert wurde und an die Anbieter versendet und nach Erhalt ausgewertet.

Die im standardisierten Fragebogen ermittelten Angaben wurden ausgewertet und zum Vergleich tabellarisch gegenübergestellt (Anlage 2). Nach Auswertung der Angebote ist festzustellen, dass trotz der detaillierten Beschreibung der wahrzunehmenden touristischen Aufgaben bei den Anbietern offensichtlich ganz unterschiedliche Erwartungshaltungen an die zu erfüllenden Aufgaben existieren. Nur so lässt sich erklären, dass der jährliche Finanzierungsbedarf für vergleichbare Aufgabenportfolios so weit auseinander liegt. Umso mehr verdeutlicht dies, dass bei Delegation an Dritte die Aufgaben hinreichend definiert und operationalisiert werden müssen (Anlage 2).

Die Machbarkeitsstudie zur Entwicklung einer touristischen Infrastruktur in der Stadt Burg kam zu der Einschätzung, dass besonders im Hinblick auf die Landesgartenschau eine Standortverlagerung vom Stadtrand in eine zentrale Lage unbedingt erforderlich ist, gehören doch die Bewerbung und die touristische Marketingarbeit für die Landesgartenschau ebenso zu den Aufgabenfeldern der Touristinformation wie die Gästebetreuung und die Standortpräsentation während der Durchführung. Nur die Angebote der Bieter 4 und 5 entsprechen diesen Anforderungen. Die Kosten der privaten Betreibung liegen bei ca. 72.000 – 100.000 EUR jährlich. Bei Nutzung der Variante des Bieters 4 ergeben sich Einsparpotentiale durch die Schließung der Stadttoilette in Höhe von ca. 8.000 EUR jährlich.

3.2 öffentliche Betreibung (Variante 2)

Betrachtet wurde auch die Betreibung der Touristinformation wie bisher durch die Stadt Burg. Die Stadt verfügt jedoch derzeit über kein eigenes Objekt, d. h., es müsste eine Anmietung eines geeigneten Objektes erfolgen. Hinzu kommen noch die Investitionskosten für die Innenausstattung, deren Höhe nach erster Analyse auf ca. 10.000 EUR anzusetzen ist. Die jährlichen Kosten der Betreibung der Touristinformation sind mit ca. 100.000 EUR zu kalkulieren.

Ein weiterer Aspekt der in die Überlegungen einfloss, ist die Betrachtung des Aufgabenportfolios der städtischen Landesgartenschau Burg 2018 GmbH (Anlage 2). Die Landesgartenschau Burg 2018 GmbH ist mit der Vorbereitung, Durchführung und Abwicklung der Landesgartenschau Burg 2018 beauftragt. Analog zu den Erfahrungen in Aschersleben gibt es Überlegungen, nach Beendigung der Landesgartenschau im Jahr 2018, die Gesellschaft nicht aufzulösen, sondern mit anderen kommunalen Aufgaben zu betrauen. Dies könnte die Betreibung von kommunalen Einrichtungen und Kulturstätten sein, die die Organisation von städtischen Festen und Events wie auch die Betreibung einer Touristeninformation zum Inhalt haben.

Für die LAGA GmbH besteht spätestens ab Sommer 2017 die Notwendigkeit, im Rahmen der Vorbereitung der Landesgartenschau Burg 2018, eine Besucherinformation mit Kartenverkauf zu organisieren. Die ursprünglichen Planungen waren hier jedoch von einem späteren Zeitpunkt ausgegangen, da man – wie in anderen Städten auch üblich – auf die bestehenden Strukturen einer Touristinformation zurückgreifen wollte. ***Die Stadt Burg verfügt zum derzeitigen Zeitpunkt jedoch nicht über eine funktionierende Touristinformation.*** Die finanzielle Untersetzung des Wirtschaftsplanes, die Grundlage bei der Gründung der GmbH war, ging jedoch in diesen Positionen davon aus. Dies bedeutet für die GmbH, einen nicht kalkulierten und finanziell untersetzten zusätzlichen Personalaufwand, der durch die Stadt als Gesellschafterin auszugleichen ist. Der zusätzliche Aufwand ist mit ca. 85.000 EUR kalkuliert. Weiterhin werden durch die Betreibung dieser Touristeninformation während der Landesgartenschau Burg 2018 reichliche Erfahrungen und Erkenntnisse bringen für die spätere Betreibung der Einrichtung. Das gewonnene Knowhow kann dann nach der Landesgartenschau in die künftige Arbeit der Touristinformation einfließen.

Die Einrichtung der Touristinformation soll im Bahnhofsgebäude erfolgen, die entsprechenden Gespräche mit dem Eigentümer zur Anmietung der Räumlichkeiten sind bereits erfolgt. Hinzu kommt, dass auch das Konzept für die Betreibung des Wasserspeichers der Deutschen Bahn bei der Ansiedlung der Touristinformation im Gebäude des Bahnhofes förderkonform ausgerichtet werden kann. So ist es vorgesehen, im Wasserspeicher eine Informationsstelle für Touristen zu den touristischen Landesthemen zu etablieren. Diese Informationsstelle kann dann mit der Touristinformation verknüpft werden.

4. Empfehlung

Bei der Beauftragung von (privaten) Dritten wird es Aufgaben geben, die aufgrund von eigenen Interessen nicht im Sinne der Stadt Burg vollumfänglich wahrgenommen werden können, ohne dass es zu Zielkonflikten kommt. Die Besucherinfo über private Anbieter betreiben zu lassen, ist in anderen Städten praktiziert, aber aufgegeben worden, da sie im Sinne der städtischen Erwartungen nicht funktioniert oder nicht im vollen Umfang geleistet wird. (Tangermünde, Wernigerode).

Die Synergien, die sich aus der Variante 2 ergeben, stellen insgesamt betrachtet, die günstigste Version für die künftige Betreibung der Touristinformation dar. Dies begründet sich insbesondere darin, dass so der Aufbau von Parallelstrukturen vermieden werden kann und somit auch keine doppelte Kostenbelastung – egal ob durch den Aufbau einer eigenen Touristinformation durch die Stadt oder die Bezuschussung einer privat betriebenen Einrichtung – entsteht. Außerdem kann die aus dieser Kooperation hervorgehende Angebotsstruktur für die Zukunft genutzt werden.

Die jetzt eingesetzte Mitarbeiterin in der Burg-Information entspricht nicht dem Anforderungsprofil an eine Mitarbeiterin im touristischen Bereich. Der Stellenabbau dieser Stelle in der Bibliothek ist mittelfristig vorgesehen.

Der Standort im Bahnhofsgebäude entspricht aus Sicht der Verfasser auch den Empfehlungen der Machbarkeitsstudie. Erfahrungen zeigen, dass sich der Trend deutschlandweit und auch in Sachsen-Anhalt dahin entwickelt, diese Objekte für die Touristinformation zu nutzen (Sangerhausen, Halberstadt, Thale). Insbesondere die gute Anbindung an den Nahverkehr sowie die vorhandene Infrastruktur im Umfeld (Parkplätze usw.) sprechen für eine Verlegung in den Bahnhof.

Die Kooperationsangebote der privaten Anbieter könnten dennoch für den Aufbau eines Netzwerkes für zusätzliche Informationspunkte genutzt werden.

Die Verwaltung empfiehlt, die Umsetzung des Leitprojektes nach Variante 2 – Betreibung der Touristinformation durch die LAGA-GmbH ab 2017 auf der Grundlage eines Kooperationsvertrages und einer entsprechenden Erstattungsvereinbarung für den dargestellten Aufwand in Höhe von 85.000 EUR pro Jahr.

Entwurfsverfasser: Gottschalk, Andrea
Finanzielle Auswirkungen ?

x	ja		nein

1	Gesamtkosten der Maßnahmen (Beschaffungs- Herstellkosten)	**2**	davon Zuschüsse:		**3**	jährliche Folgekosten/-lasten
	85.000EUR		Land:	EUR		EUR
			Sonstige:	EUR		

Veranschlagung im Teilhaushalt Nr.			
BM	HH-Jahr: 2017	85.000EUR	Produktsachkonto
	Folgejahr: 2018	85.000EUR	n.n.

Verfahrensweise gegenüber der Kommunalaufsicht

☐ Genehmigung	☐ Anzeige	☒ nicht erforderlich

Burg, 24.05.2016

Rehbaum
Bürgermeister

Anlagen:
Anlage 1 – standardisierter Fragebogen
Anlage 2 - Variantenvergleich