Fragebogen

Tourismusinformation

Ausgangssituation und Ziele:

Gegenwärtig befindet sich die Tourismusinformation der Stadt Burg im Gebäude der Stadtbibliothek. Sie liegt damit am Rand der Altstadt an einer Durchfahrtstraße, abseits von natürlichen Besucherströmen. Mit der Standortverlagerung soll die Tourismusinformation den Kriterien der i-Marke Zertifizierung des Deutschen Tourismusverbandes entsprechen und 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, erfüllen. Die Tourismusinformation stellt als Beratungs- und Servicecenter die zentrale und wichtigste Anlaufstelle für Gäste vor, während und nach einem Aufenthalt dar. Von außen gut erkennbar, soll sie in zentraler Lage inmitten natürlicher Besucherströme barrierefrei erreichbar sein, unabhängig ob die Gäste per Bahn, Bus, Pkw oder Rad anreisen. Die Öffnungszeiten sollen saisonale und lokale Besonderheiten in der Region sowie die touristische Bedeutung der Stadt Burg berücksichtigen. Die Tourismusinformation muss bei der Beantwortung von Anfragen zwei Zielsetzungen verfolgen. Erstens gilt es, die Reiseentscheidung des Gastes zugunsten der Stadt Burg zu beeinflussen, und zweitens, die Informationsbedürfnisse des Gastes umfassend und abgestimmt auf sein individuelles Reiseverhalten zu erfüllen. Insgesamt sind während des Aufenthaltes Informationen zu allen Möglichkeiten der Freizeitgestaltung vor Ort und in der näheren Umgebung zu vermitteln: Gastronomie, Service, Aktivitäts- und Sportangebote, Unterhaltung und Kultur, Ausflug und Shopping. 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.

Datum: _ _ . _ _._ _ _ _ Name, Vorname: _____
Notieren Sie bitte das Datum! *Notieren Sie bitte Ihren Namen und Vornamen!*

1. Welche der folgenden touristischen Aufgaben würden Sie
   a. ohne finanzielle Zuschüsse wahrnehmen?
      Kreuzen Sie bitte jeweils in Spalte a. an! Mehrfachantworten sind möglich.
   b. bei Gewährung finanzieller Zuschüsse zusätzlich wahrnehmen?
      Kreuzen Sie bitte jeweils in Spalte b. an! Mehrfachantworten sind möglich.

a.	b.	**touristische Aufgaben**
□	□	telefonische Gästeinformation
□	□	persönliche Gästeinformation vor Ort
□	□	Gästeinformation per Email
□	□	Gästeinformation per Homepage (Ausbau und Aktualisierung der Homepage)
□	□	Gästeinformation per Post
□	□	Zimmervermittlung
□	□	Zimmerbuchung
□	□	Angebotsvermittlung
□	□	Angebotsbuchung
□	□	Kooperationen und Netzwerkarbeit (Abstimmung und Zusammenarbeit mit Leistungsanbietern, wie z.B. Gastronomen, Freizeitanbieter, Beherbergungsbetrieben und Tourismusverbänden)
□	□	Angebotsentwicklung (Koordination des Veranstaltungsprogramms; Bündelung von sich gegenseitig ergänzenden Elementen und Teilleistungen (z.B. Freizeittipps, Gastronomie, Stadtführung, Übernachtung) zu innovativen und marktorientierten Angeboten; mögliche Themen sind: „Natur genießen“, „Heimat sehen und schmecken“, „Wasser erobern“, „Kultur erleben“, „Familientage“, „Action und Spaß“, „Auszeit für die Seele“, „Seminare“)
□	□	Verkauf von Waren des touristischen Bedarfs
□	□	Verkauf von Tickets
□	□	Organisation von Stadtführungen
□	□	Durchführung von Stadtführungen
□	□	Infrastrukturentwicklung (beratende Funktion gegenüber Politik und Verwaltung bei der Konzeption, Planung, Entwicklung und Realisierung von baulichen Vorhaben wie z.B. Plätze, Grünanlagen, Bäder oder Museen und Wegeinfrastruktur)
□	□	Außenmarketing (Kommunikation mit potentiellen Gästen über z.B. Online- und Printmedien sowie Messen; Erstellung eines Media- und Marketingplans; Erstellung von Print-Erzeugnissen, wie z.B. Veranstaltungskalender, Flyer, Gastgeberverzeichnisse; Anlegen von Gäste- und Leistungsträgerdatenbanken; Pflege der Homepage)
□	□	Innenmarketing (Kommunikation mit Leistungsanbietern, Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit über z.B. persönliche Kontakte, Newsletter Tätigkeitsberichte, Informationsveranstaltungen, Arbeitskreisen, Pressearbeit, Internet; Pflege und Gewinnung von Leistungsanbietern, Einbindung ehrenamtlicher Vereine)
□	□	Organisation von Tagungen
□	□	Qualitätsmanagement (Beschwerdemanagement; Zertifizierung und Re-Zertifizierung gemäß i-Marke des Deutschen Tourismusverbandes; Weiterbildung und Beratung von Leistungsanbietern und eigenen Mitarbeitern, QM-Handbuch)
□	□	Marktforschung und Statistik (Primär- und Sekundärforschung)
□		Sonstiges: *Notieren Sie bitte Ihre Antworten!* _____ _____
	□	Sonstiges: *Notieren Sie bitte Ihre Antworten!* _____ _____

2. Verfügen Sie bereits jetzt über das notwendige Personal zur Wahrnehmung der in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben? *Kreuzen Sie bitte jeweils an!*

   □ Ja □ Nein

3. Über welche Qualifikationen verfügt das von Ihnen eingesetzte Personal zur Wahrnehmung der der in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben?
   Kreuzen Sie bitte jeweils an! Mehrfachantworten sind möglich.

   □ touristische Aus- und Weiterbildung
   □ Berufserfahrung im Bereich Tourismus
   □ ausgeprägte Fähigkeiten zu sozialen Kontakten
   □ ausgeprägte Dienstleistungs- und Beratungsorientierung
   □ gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
   □ gute Englischkenntnisse in Wort und Schrift
   □ ausgeprägte interkulturelle Kompetenzen
   □ sicherer Umgang mit dem PC und allen MS Office- Anwendungen

4. Zu welchen Öffnungszeiten würden Sie die in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben anbieten? *Notieren Sie bitte in den vorgegebenen Feldern die von Ihnen angebotenen Öffnungszeiten je Wochentag!*

Wochentag	**Öffnungszeiten**	
Montag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Dienstag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Mittwoch	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Donnerstag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Freitag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Samstag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr
Sonntag	von □ □. □ □Uhr	bis □ □. □ □Uhr

5. Verfügen Sie bereits jetzt über den Standort zur Wahrnehmung der in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben? *Kreuzen Sie bitte jeweils an!*

   □ Ja □ Nein

6. Wo befindet sich Ihr Standort zur Wahrnehmung der in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben? *Geben Sie bitte die Anschrift an!*

   _____

   (Straße Nr., Postleitzahl, Ort – sonstige Beschreibung)

7. Welche der folgenden Anforderungskriterien erfüllt Ihr Standort zur Wahrnehmung der der in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben?
   Kreuzen Sie bitte jeweils an! Mehrfachantworten sind möglich.

   □ ausreichende Zielführung zum Standort
   □ zentrale Lage, intuitiv auffindbar
   □ Pkw Parkplätze in unmittelbarer Nähe (bis 100 m)
   □ Fahrradständer und Sitzgelegenheiten vor dem Standort
   □ Besucherpotenziale
   □ Synergien durch vorhandene Besucherinfrastruktur
   □ Attraktive Gestaltung von Eingangsbereich und Umfeld
   □ Barrierefreier Zugang nach DIN 18024
   □ mind. 50 m²
   □ übersichtliche, helle, aufgeräumte, stil- und geschmackvolle, zweckmäßige Gestaltung des Innenbereich im regionaltypischen Stil
   □ Trennung von Front- und Backoffice-Bereich
   □ Counterbereich mit Sitzgelegenheiten und Schreibmöglichkeiten für Kunden

- □ attraktives Beleuchtetes Schaufenster für Informationen außerhalb der Öffnungszeiten
- □ Öffentlich zugängliche Toilette in der Tourismusinformation oder in unmittelbarer Nähe (bis 100 m)

8. Ab wann könnten Sie frühestens die in Frage 1 angegebenen touristischen Aufgaben wahrnehmen? *Geben Sie bitte das Datum an!*

   frühestens ab: □ □.□ □.□ □□ □ (Tag. Monat. Jahr)

9. Welchen finanziellen Zuschuss benötigen Sie zur Wahrnehmung der in Frage 1b) zusätzlich angegeben touristischen Aufgaben pro Jahr? *Geben Sie bitte den jährlich benötigten Zuschuss in Euro an!*

   _____ (Euro pro Jahr)

10. Wie hoch ist Ihre Investitionsbereitschaft für die Ausstattung der Tourismusinformation? *Geben Sie bitte Betrag in Euro an!*

    _____ (Euro)

Vielen Dank für die Beantwortung der Fragen.

Für Rückfragen steht Ihnen Hr. Steffen Voigt unter der Tel. 03921 921 641 oder per Email (Steffen.Voigt@Stadt-Burg.de) zur Verfügung.