

Zukunft der Touristinformationen im Land Brandenburg

1. Sitzung des Steuerungskreises am 24.09.2015
Protokoll

Grundlagen

- Thema: 1. Steuerungskreissitzung zur Studie „Zukunft der Touristinformationen im Land Brandenburg“
- Datum und Zeit: 24. September 2015, 14:00-17:00 Uhr
- Ort: TMB Potsdam
- Teilnehmer: siehe Anhang 1
- Protokollanten: Stefanie Röder (Projektmanagerin Cluster Tourismus), Lara Buschmann und Matthias Burzinski (projekt2508)

Tagesordnung

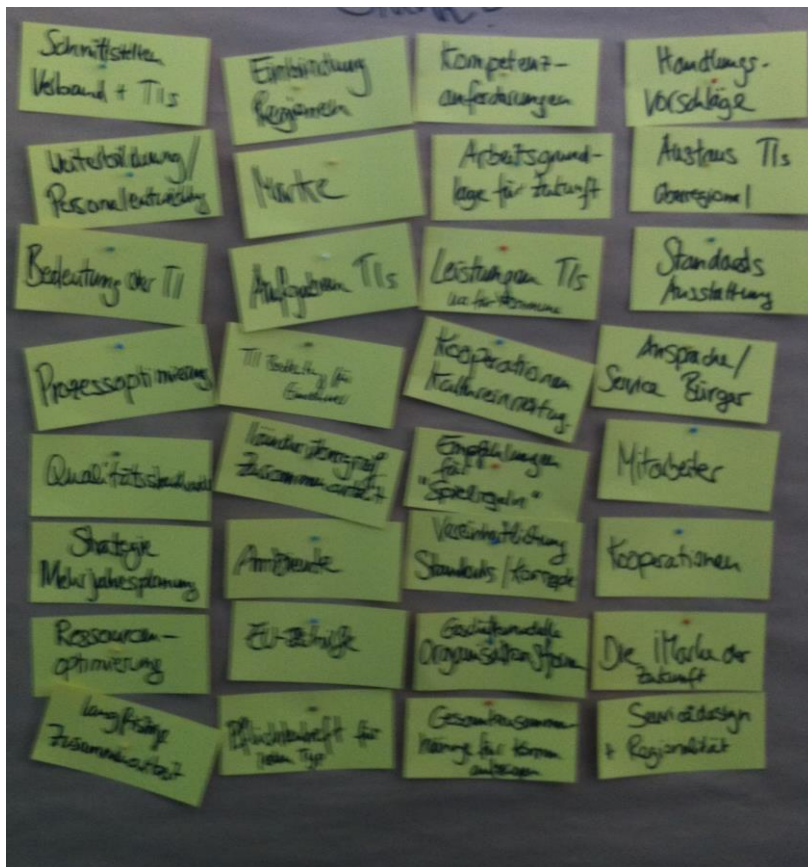
14.00 Uhr	Begrüßung <i>Dr. Andreas Zimmer</i> <i>Leiter Clustermanagement Tourismus</i> <i>TMB</i> Vorstellungsrunde
14.20 Uhr	Die Zukunft der Tourist Informationen in Brandenburg – Ein Überblick über die Studie <i>projekt2508</i> Fragen
14.45 Uhr	Mögliche Handlungsfelder und Schwerpunkte: Ein Überblick inklusive Diskussion <i>projekt2508</i> Diskussion und Gewichtung der Handlungsfelder – Auswahl repräsentativer TIs (Besichtigung, Pilotstandorte) <i>(Metaplan)</i>
15.45 Uhr	Die Bestandsaufnahme: Fragebogenentwurf <i>projekt2508</i> Diskussion, Fragen und Anregungen
16.30 Uhr	Zusammenfassung und Ausblick <i>TMB/projekt2508</i>
17:00 Uhr	Ende

Begrüßung

Begrüßung der Teilnehmer durch Dieter Hütte und Dr. Andreas Zimmer.

Überblick über die geplante Studie

- Begrüßung durch die Gutachter Matthias Burzinski und Lara Buschmann von projekt2508
- Vorstellung der Teilnehmer und Erwartungen an die Studie
- Vorstellung der Studie durch Matthias Burzinski (siehe Präsentation)



Handlungsfelder als studienleitende Parameter

- Vorstellung der aus der Grundlagenstudie Future.TI (Destinet.de) identifizierten Handlungsfelder, die die Handlungsfelder der LTK2016+ in weiten Teilen widerspiegeln.
- Gemeinsame Festlegung der wichtigsten Handlungsfelder/Themen sowie Benennung von Beispiel-TIs für einen Besuch vor Ort (ca. 20 TIs sollen besucht werden).

	Handlungsfeld/Thema	Bsp. TIs	Reiseregion
1	Organisation und Personal	Bad Liebenwerda	Elbe-Elster-Land
		Bad Wilsnack	Prignitz
		Neuhardenberg	Seenland Oder-Spree
		Prieros	Dahme-Seenland
		Forst	Lausitz
2	Markenbildung	Fürstenberg	Ruppiner Seenland
		Schlaubetal/Müllrose	Seenland Oder-Spree
3	Zielgruppendifferenzierung und Erwartung		
4	Leistungsanspruch/Nutzen	Neuruppin Bürgerbahnhof	Ruppiner Seenland
5	Personalanforderungen	Bad Saarow	Seenland Oder-Spree
		Rathenow	Havelland
		Neuhardenberg	Seenland Oder-Spree
6	Standort/Lage/Erlebnisraum	Storkow (Naturpark + TI zusammen)	Seenland Oder-Spree
		Lübben u.a. (Doppelstruktur)	Spreewald
		Rheinsberg	Ruppiner Seenland
		Wandlitz: Barnim Panorama	Barnim

		Glauer Tal (Naturpark Nuthe-Nieplitz)	Fläming
		Trebbin	Fläming
7	Arbeitsteilung (u.a. Marketing) / Kooperationen	Senftenberg	Niederlausitz
		Wittenberge	Prignitz
		Beelitz	Fläming
		Fürstenberg/Havel	Havelland
		Ketzin/Havel	Havelland
		Forst	Lausitz
8	Re-Finanzierung und Kosten	Spremberg	Niederlausitz
		Königs Wusterhausen	Dahme-Seenland
		Bad Liebenwerda	Elbe-Elster-Land
		Prieros	Dahme-Seenland
		Forst	Lausitz
9	Mensch/Technik (Digitalisierung)	Bad Belzig	Fläming

Darüber hinaus wurden im Vorfeld folgende Vorschläge für den Besuch von TIs eingereicht:

Ort	vorgeschlagen von
Amt Lebus	IHK Ostbrandenburg
Angermünde	IHK Ostbrandenburg
Angermünde	tmu
Bad Saarow	MWE
Boitzenburg	tmu

Brandenburg an der Havel	
Burg	MWE
Frankfurt/O.	MWE
Frankfurt/Oder und Słubice	IHK Ostbrandenburg
Fürstenberg	LTV
Jüterbog	
Lenzen	MWE
Lindow	LTV
Mittenwalde OT Motzen	Dahme Seen
Neuglobsow	MWE
Niederfinow Schiffshebewerk	MWE
Oranienburg	LTV
Prenzlau	tmu
Senftenberg	MWE
Waldsiefersdorf	MWE
Werder	MWE

Folgende Fragen/Anmerkungen wurden im Hinblick auf die Auswahl der Handlungsfelder getroffen und sollen berücksichtigt werden:

- Thema Fokus: form follows function – Schwerpunkt der Betrachtung: Vordergründig sind die Ansprüche der Gäste und Zielgruppen zu berücksichtigen, bevor diese sich in strukturellen und organisatorischen Belangen niederschlagen. Strukturelle Kernfrage wäre also: Mit welchen Strukturen kann ich die Gästeansprüche am besten befriedigen?
- Thema Refinanzierung: Die Studie kann politisch auch falsche Signale aussenden, z.B. wenn Kostenreduktion im Vordergrund stehen. Deshalb ist die Kostenseite zu berücksichtigen, aber eher unter dem Schlagwort Effizienzsteigerung mit den vorhandenen Mitteln (ohne Kosten-/Budgetreduzierung).

- Thema Übertragbarkeit der Ergebnisse aus Einzelbetrachtung: Sind die Ergebnisse der TI Besuche übertragbar; sind die Empfehlungen übertragbar? Aus den Beispielen sind in jedem Fall konkrete Anwendungsfälle abzuleiten.
- Neutralität versus Empfehlung: Inwieweit müssen TIs bzw. deren Mitarbeiter die Neutralität gegenüber den Leistungsträgern aufgeben, um die Gästewünsche optimal bedienen zu können? Diese Frage ist im Rahmen der Studie zu beantworten.

Befragung der TIs (Fragebogen, Online-Befragung)

- Bisher wurden 175 Standorte erhoben (Stand: 24. Sep. 2015). Die Liste geht zur Ergänzung und Korrektur per Email über das Clustermanagement an alle Reiseregionen.
- Die Online-Befragung wird an alle erfassten TIs bzw. Träger im Land Brandenburg gesendet.
- Die Kontaktdaten werden mit Fragebogen zwar erhoben, die Ergebnisse werden jedoch anonymisiert, bevor sie an Dritte und den Auftraggeber weitergegeben bzw. publiziert werden. Eine individuelle Auswertung/Beratung ist im Nachgang als Zusatzleistung oder Einzelauftrag möglich.

Diskussion des Fragebogens - Anmerkungen/Ergänzungsvorschläge:

- Die Umfrage ist bereits deutlich länger als allgemein empfohlen. Die Anwesenden sprechen sich dennoch für die Beibehaltung aller Fragen und Aufnahme der weiteren Punkte (s.u.) auf, da die Umfrage nur so umfangreiche Ergebnisse liefern wird.
- Zielgruppe der Einheimischen/Bürger und Kurgäste aufnehmen
- Kurorte (Heilbäder) / staatlich anerkannte Erholungsorte aufnehmen
- Onlinebuchungssystem abfragen
- Kooperationen mit anderen Partnern erfragen
- Umsetzung des Markenprozesses erfragen
- Frage nach Konzepten, Leitbildern und der Übereinstimmung dieser mit Landeskonzept
- Öffnungszeiten: Serviceorientierung abfragen (Öffnung an Wochenenden/Feiertagen), außerdem: Sind die Öffnungszeiten aus Ihrer Sicht ausreichend?
- Aufgabenspektrum (Messebesuche; Broschüren etc.)
Und: Beratungsleistung vor Ort. Werden Fremdleistungen/übergeordnete Aufgaben (Serviceleistungen für Dritte, z.B. innerhalb der Kommunalverwaltung, über die Kernleistungen einer beratenden TI hinausgehende Angebote) durchgeführt?

- Ergänzung bei bestehender Frage „Nutzen Sie die Räumlichkeiten gemeinsam“: Gibt es weitere (konkurrierende) TIs/Informationsstellen in der Nähe Ihres Standortes?
- Ausbildung/Qualifikation der Mitarbeiter. Aufnahme der Arbeit: Auch die Dauer der Zugehörigkeit zum Betrieb erfragen
- ServiceQ und i-Marke abfragen
- Budgetabfrage: Budget in Kategorien gruppieren, Informationen zum Datenschutz geben.
- Abfrage Buchung von Zimmervermittlung trennen
- Abfrage Zimmervermittlung/Buchung mit „Wunsch nach persönlicher Empfehlung“ ergänzen (Stichpunkt: Neutralität vs. Coaching).

Weitere Anmerkungen wurden per E-Mail nachgereicht. Der Fragebogen wird überarbeitet und den Mitgliedern der Steuerungsgruppe erneut zur Freigabe zugeschickt.

Pilotstandorte (ca. 4)

Für die Auswahl wird ein spezielles Verfahren vorgeschlagen. Innerhalb der Befragung bewerben sich die TIs als Pilotstandort. Dazu erklären sie kurz ihre Motivation und ihren speziellen Handlungsbedarf.

Ergänzend reichen sie eine Art „Letter of intent“ bzw. eine Bereitschaftserklärung des Trägers der TI ein, die eine Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen in Aussicht stellt. So soll die Wahrscheinlichkeit erhöht werden, dass die Maßnahmen auch tatsächlich umgesetzt werden. Die Bewerbung/Erklärung muss zwingend von dem jeweiligen Träger unterschrieben werden.

Die nächsten Schritte

- Versand des Protokolls (inkl. Präsentation), damit: Versand der bisher erfassten TIs/Standorte zur Vervollständigung durch Reiseregionen (projekt2508, TMB)
- Versand des überarbeiteten Fragebogens zur Freigabe an die Steuerungsgruppe (projekt2508, TMB)
- Programmierung und Freischaltung des Fragebogens (projekt2508)

Anhang

Teilnehmerliste

Nr.	Institution	Name	Vorname
1	Scharmützelsee	Beister	Laura
2	Bad Liebenwerda	Böttger	Matthias
3	projekt2508 GmbH	Burzinski	Matthias
4	projekt2508 GmbH	Buschmann	Lara
5	Tourismusverband Dahme-Seen-Gebiet e.V.	Frank	Juliane
6	Tourismusakademie Brandenburg	Hofmann	Andrea
7	TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH	Hütte	Dieter
8	Tourismusverband Havelland e.V.	Kias	Ines
9	pro agro	Kummer	Dennis
10	Schlaubetal	Lerche	Korinna
11	MWE	Linsen	Martin
12	Rheinsberg	Lock	Katrin
13	Tourismusverband Fläming e.V.	Menzel	Daniel
14	Tourismusverband Prignitz	Neumann	Uwe
15	IHK Potsdam	Nitsche	Barbara
16	Tourismusverband Dahme-Seen-Gebiet e.V.	Riegel	Katrin
17	TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH, Clustermanagement	Röder	Stefanie
18	Stadt Forst	Schild	Annette
19	TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH	Wetzel	Dirk
20	Tourismusverband Lausitzer Seenland e.V.	Winkler	Kathrin
21	TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH, Clustermanagement	Zimmer, Dr.	Andreas

Kontakt

<p>projekt2508 GmbH Prinzessinnenstraße 16 10969 Berlin T: +49 (0)30-265427-99</p> <p>Projektleitung: Matthias Burzinski (Leitung Beratung projekt2508 GmbH, Geschäftsführung Destinet.de) Tel. 0228-184967-61 burzinski@projekt2508.de</p> <p>Lara Buschmann (Leitung Büro Berlin projekt2508 GmbH) buschmann@projekt2508.de</p>	<p>TMB Tourismus-Marketing Brandenburg GmbH Am Neuen Markt 1 14467 Potsdam T: +49 (0)331-29873-570</p> <p>Projektleitung: Dr. Andreas Zimmer Andreas.Zimmer@reiseland-brandenburg.de</p>
---	---