



Stadt Backnang Sitzungsvorlage

N r . 128/15/GR

Federführendes Amt	Wirtschaftsförderung		
Behandlung	Gremium	Termin	Status
zur Vorberatung	Verwaltungs- und Finanzausschuss	24.09.2015	nicht öffentlich
zur Beschlussfassung	Gemeinderat	01.10.2015	öffentlich

Einrichtung einer Stadt- und Touristeninformation mit BK-Shop und Ticketverkauf

Beschlussvorschlag:

Im Gebäude Rathaus 2 wird eine Stadt- und Touristeninformation mit BK-Shop und Ticketverkauf eingerichtet.

Für die Stadt- und Touristeninformation gelten künftig folgende Öffnungszeiten:

Mittwoch 09:00 – 18:00 Uhr

Samstag 10:00 – 16:00 Uhr

Während den Öffnungszeiten der Telefonzentrale wird weiterhin eine Betreuung der Besucher der Stadtinformation in Form von Prospektabgabe geleistet.

Während der erweiterten Öffnungszeiten mittwochs und samstags werden in der Stadtinformation folgende Zusatzleistungen angeboten:

a) Zielorientierte Beratung von Besuchern über die Angebote in der Stadt

b) Verkauf von regionalen Produkten und Backnang-Souvenirs

c) Verkauf von Veranstaltungstickets

Die Stadt- und Touristeninformation mit BK-Shop und Ticketverkauf soll Ende 2015 eröffnen.

Haushaltsrechtliche Deckung	HHSt.:					
Haushaltsansatz:			EUR		EUR	
Haushaltsrest:			EUR		EUR	
Verpflichtungsermächtigung für Ausgaben im folgenden Jahr:			EUR		EUR	
Für Vergaben zur Verfügung:			EUR		EUR	
Aufträge erteilt (einschl.vorst.Vergabe):			EUR		EUR	
Noch freie Mittel/über bzw. außerplanmäßige Ausgaben:			EUR		EUR	
Amtsleiter:	Sichtvermerke:					
18.09.15	I	II	10	20	60	61
Datum/Unterschrift	Kurzzeichen Datum					

Sitzungsvorlage Nr.:

128/15/GR

Seite:

2

Begründung:

Eine Stadtinformation ist die zentrale stationäre Anlaufstelle für Touristen und Bürger, um sich über das touristische Angebot, kulturelle Einrichtungen und Veranstaltungen in einer Stadt zu informieren. Der deutsche Tourismusverband (DTV) führt als Kriterien für die Zertifizierung einer Stadtinformation im Rahmen der sogenannten „I-Marke“ als gastorientierte Leistungen unter anderem auf:

- Verkauf von Tickets,
- Taxi-Ruf,
- Verleihservice,
- E-Bike-Ladestation,
- Angebot regionaler Produkte,
- Angebot von Postkarten, Souvenir- und Merchandisingartikel.

Diese Kriterien dienen aufgrund des deutschlandweiten einheitlichen Maßstabs durch den DTV als Anhaltspunkt, was eine Stadtinformation leisten sollte. Derzeit wird die Backnanger Stadtinformation personell von den Mitarbeiterinnen der Telefonzentrale mitbetreut. Diese arbeiten sehr engagiert und erteilen neben ihrer Tätigkeit in der Telefonzentrale auch Auskünfte, sofern sie nicht am Telefon gebunden sind.

Die Verwaltung schlägt vor, die Stadtinformation weiterzuentwickeln. Ziel ist es, die Beratung zu erweitern und zu verbessern sowie mit einem Ticketverkauf und einem Souvenirshop zusätzliche gastorientierte Angebote zu schaffen. Damit soll bei Bürgern und Gästen der Stadtinformation eine stärkere Identifikation und Verbindung mit der Stadt Backnang geleistet werden.

Zusätzliche Angebote der Stadtinformation und erweiterte Öffnungszeiten

Die Verwaltung schlägt folgende zusätzliche Angebote für die Stadtinformation vor:

- Zielgruppenorientierte Beratung über Angebote in der Stadt

Zu den Besuchern der Stadtinformation gehören vor allem Bürger, die sich über das kulturelle Angebot informieren wollen oder sich auch für das Umland interessieren. Hierzu zählt auch die stark wachsende Zahl an Neubürgern, im vergangenen Erhebungsjahr über 2.200 Personen. Auch Touristen – in erster Linie Tagestouristen gehören zur Zielgruppe. Bürger und Touristen erwarten in einer Stadtinformation eine fundierte, zielgruppenadäquate und im Einzelfall auch zeitaufwändige Beratung. Diese erfordert geschulte Mitarbeiter mit hierfür verfügbarer Beratungszeit.

- Souvenirshop

Souvenirs tragen zur Identifikation der Einheimischen mit der eigenen Stadt bei. Sie sind Erinnerungsstücke für Weggezogene und Besucher. Dies zeigt sich auch in der Sammelfreude der Backnanger Straßenfestkrüge. Der Shop soll zum einen praktische Liebhaberstücke verkaufen und entwickeln, wie Tassen, Anhänger und Magnete oder auch T-Shirts, die ein Symbol für die Backnangerin oder den Backnanger für ihre bzw. seine Verbindung mit der Stadt sind. So treten Bürger nicht nur in Gesprächen, sondern auch im Erscheinungsbild als Botschafter der Stadt auf, so wie es schon mit der Backnangtasche praktiziert wird. Zum Anderen dient der Shop als Fundquelle für alle, die aus der Region und Backnang Geschenke als Mitbringsel suchen. Dies sind Touristen, Unternehmen und Bürger, die etwas aus der Heimat verschenken wollen.

- Ticketing

Ergänzend zum Souvenirshop sollte ein Ticketverkauf eingerichtet werden, da er mittlerweile ein fester Bestandteil der Aufgaben einer Stadtinformation ist. Er ist zum Einen wichtiger

Frequenzbringer für die Stadtinformation, da der Ticketverkauf immer noch zu einem hohen Anteil stationär getätigt wird. Zum Anderen ist das Ticketing eine Einnahmequelle und trägt zur Deckung der laufenden Kosten einer Stadtinformation bei. Nach einer Einführungsphase, in der ausschließlich die Verkaufsstelle eines Ticketingangebieters eingerichtet wird, wird geprüft ob weitere Ticketanbieter hinzugenommen werden.

Die aufgeführten zusätzlichen Angebote setzen voraus, dass entsprechend Personal hierfür bereitgestellt wird. Eine fundierte Beratung kombiniert mit Verkaufsleistungen von Tickets oder Ladenprodukten lässt sich nicht mit der Arbeit in einer Telefonzentrale koppeln. Der Umfang des benötigten Personals hängt davon ab, zu welchen Öffnungszeiten die zusätzlichen Angebote bereitstehen sollen.

- Erweiterung der Öffnungszeiten

Die Öffnungszeiten sind Kernthema der Stadtinformation. Von den Öffnungszeiten hängt die Attraktivität der Einrichtung für die Zielgruppe ab, hieraus ergeben sich auch die benötigten Personalressourcen. Bisher sind die Öffnungszeiten der Stadtinformation mit Prospektausgabe:

Montag bis Donnerstag	08:00 bis 12:00 Uhr
Montag, Dienstag, Donnerstag	14:00 bis 16:00 Uhr
Mittwoch	14:00 bis 18:00 Uhr
Freitag	08:00 bis 13:00 Uhr

Künftig könnten mit folgenden Varianten die zusätzlichen Angebote bereitgestellt werden:

- a. **Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag 10:30-18:00 Uhr sowie Mittwoch und Samstag 9:30–14:00 Uhr und 14:30-18:00 Uhr**

Die Zielgruppe hätte bei dieser Lösung überwiegend zur Öffnungszeit der Stadtinformation die zusätzlichen Angebote tatsächlich zur Verfügung. Vorteil sind zudem die besonders kundenfreundlichen Öffnungszeiten am späten Nachmittag sowie an den Wochenmarkttagen, an denen auch heute schon vermehrt Bürger die Stadtinformation aufsuchen. Bei dieser Variante entstehen voraussichtlich Personalkosten in Höhe von insgesamt 53.000 €.

- b. **Freitag 13:00 – 18:00 Uhr und Samstag 09:00 – 16:00 Uhr**

Grundgedanke dieses Modells ist es, dass es keine zeitliche Überschneidung mit der derzeitigen Öffnung der Stadtinformation gibt. Das bisherige Informationsangebot zu den gewohnten Öffnungszeiten wird beibehalten, die zusätzlichen Angebote können nur während der zusätzlichen Öffnungszeiten bereitstehen. Die Öffnungszeiten am Freitagnachmittag und Samstag wären zeitgemäß und für viele Bürger günstig gelegen, wie auch für Gäste, die Backnang über das Wochenende besuchen. Bei dieser Variante entstehen voraussichtlich Personalkosten in Höhe von insgesamt 14.000 €.

- Mittwoch 09:00 – 18:00 Uhr und Samstag 10:00 – 16:00 Uhr**

- c. Eine weitere Alternative ist es, das zusätzliche Angebot an den Wochenmarkttagen bereitzustellen. Diese Variante würde sich leichter in den Köpfen der Menschen verankern lassen, da die Wochenmarkttage bereits bekannt sind. Darüberhinaus ist der Mittwoch als Dienstleistungstag der Verwaltung bekannt. Bei dieser Variante entstehen voraussichtlich Personalkosten in Höhe von insgesamt 18.000 €.

Bei allen Varianten könnte bei Veranstaltungen des Stadtmarketings und während des Backnanger Straßenfests die Stadtinformation zusätzlich geöffnet werden, da zu diesen Festen besonders viele verzogene Bürger und auswärtige Besucher nach Backnang kommen.

Bei allen Varianten besteht die Herausforderung darin, dem Kunden zu vermitteln, dass zwar die Stadtinformation mit Prospektausgabe geöffnet ist, die zusätzlichen Angebote jedoch nicht durch

das anwesende Personal - die Telefonistinnen - geleistet werden können. Für den Souvenirshop lässt sich dies am ehesten lösen, indem er als gesonderter BK-Shop in der Stadtinformation kommuniziert wird.

Die Verwaltung schlägt vor, die Variante c) zu realisieren. Diese Variante ermöglicht die Öffnungszeiten der Stadt- und Touristeninformation mit BK-Shop und Ticketverkauf mit den bereits bekannten Marktzeiten in Verbindung zu bringen.

Für den Kunden bedeutet dies, wenn Markt ist, ist auch die Stadt- und Touristeninformation geöffnet. Variante c) kann voraussichtlich noch im Jahr 2015 umgesetzt werden. Es ist vorgesehen die Kundenströme über einen gewissen Zeitraum zu beobachten, um gegebenenfalls die Öffnungszeiten entsprechend nachzjustieren.

Kosten und Einnahmen

Mit der zielgruppenorientierten Beratung, dem Souvenirshop und dem Ticketing entsteht zusätzlicher Personalbedarf. Die Personalkosten betragen voraussichtlich 18.000,00 €, die im Haushaltsplan 2015 bereits berücksichtigt sind.

Für das Jahr 2015 entstehen Investitionskosten von rund 4.000,00 € für zusätzliche Regale, Wareneinkauf und Bewerbung des neuen Angebots der Stadt- und Touristeninformation.

Für das Jahr 2016 entstehen Kosten für Investitionen in Höhe von insgesamt rund 19.000 € für den Wareneinkauf (15.000 €), die Ladenausstattung (1.000 €) und für die Bewerbung des neuen Angebots der Stadtinformation (3.000 €). Weitere Kosten im Umfang von 138,00 € (Reservix) bzw. 1.609,00 € (CTS) entstehen an Fixkosten für die Einführung eines neuen Ticketingsystems zzgl. Transaktionskosten pro Ticket. Die Einnahmen werden im ersten vollen Jahr des Souvenirshops auf 13.000 € geschätzt. Weitere Einnahmen in Höhe von 4.000 € werden für den Ticketverkauf angenommen. Diesen Zahlen liegen Erfahrungswerte anderer Städte zugrunde. Um das wirtschaftliche Risiko möglichst gering zu halten, werden die angebotenen Produkte nach Möglichkeit auf Kommissionsbasis gehandelt.