



## Stadt Backnang Sitzungsvorlage

N r .            015/17/GR

Federführendes Amt	Wirtschaftsförderung / Haupt- und Personalamt		
Behandlung	Gremium	Termin	Status
zur Beschlussfassung	Verwaltungs- und Finanzausschuss	30.03.2017	öffentlich

### Weiterentwicklung der Stadt- und Touristeninformation mit BK-Shop

#### Beschlussvorschlag:

- Die Öffnungszeiten der Stadt- und Touristeninformation werden ab dem 01.05.2017 wie folgt erweitert:
 

Montag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Dienstag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Mittwoch	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Freitag	8.00 – 12.30 Uhr und 15.00 – 18.00 Uhr
Samstag	10.00 – 14.00 Uhr
- Der BK-Shop wird weitergeführt.
- Der Ticketverkauf wird eingestellt.

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:				
.	I	II	10	20	60
--					
Datum/Unterschrift	Kurzzeichen Datum				

**Begründung:**

Seit Februar 2016 hat die Stadt- und Touristeninformation im Gebäude Am Rathaus 2 mit BK-Shop und Ticketverkauf mittwochs zwischen 9 und 18 Uhr sowie samstags zwischen 10 und 18 geöffnet. Außerhalb der Öffnungszeiten übernehmen die Mitarbeiterinnen der Telefonzentrale die Betreuung von Besuchern.

Das Angebot der Stadt- und Touristeninformation wurde im Jahresverlauf immer besser angenommen, im Jahresverlauf nutzten 2.927 Bürgerinnen und Bürger sowie 475 Besucher der Stadt und Touristen die Angebote der Stadt- und Touristeninformation. Während der Öffnungszeiten findet der Wochenmarkt statt, in diesen Zeiten ist die Besucherfrequenz in der Stadtinformation am höchsten. In der Sommerzeit ist eine erhöhte Frequentierung durch Tagesgäste und Touristen zu beobachten, auch die Vorweihnachtszeit waren für den BK-Shop und beim Ticketing stärkere Wochen. Während der Sonderöffnungszeiten an den verkaufsoffenen Sonntagen wurde die Stadt- und Touristeninformation sehr stark frequentiert, so kamen am Tulpenfrühlingssonntag, an dem zugleich ein Straßentheater als Eröffnungsevent stattfand, über 130 Besucher in die Stadtinformation, beim Gänsemarkt kamen ohne besondere Werbeaktivitäten über 50 Besucher.

Die Kooperation mit der Telefonzentrale funktioniert gut. Sofern Besucher außerhalb der Öffnungszeiten im BK-Shop einkaufen oder Tickets erwerben wollen, verweisen die Mitarbeiterinnen auf die Öffnungszeiten am Mittwoch und Samstag. Die Zusammenarbeit mit dem Ticketanbieter Easyticket funktioniert, im Gesamtjahr wurden in der Vorverkaufsstelle Tickets im Wert von über 5.900 Euro ausgegeben und dafür von Easyticket rund 1.160 Euro gutgeschrieben. Beim Bestellprozess der Tickets ist als Besonderheit zu vermerken, dass die Suche nach Wunschsitzplätzen und teilweise auch der geeigneten Veranstaltung vergleichsweise beratungsintensiv sind.

Wie erwartet hat sich allerdings die Kommunikation der Öffnungszeiten als schwierig herausgestellt. Die fortgesetzten Anfragen nach BK-Shop-Artikeln sowie Tickets außerhalb der aktuellen Verkaufszeiten am Mittwoch und am Samstag zeigen, dass die knappen und von der Öffnung der Ausgabe von Broschüren und Informationsmaterialien abweichenden Verkaufszeiten von Besuchern nicht akzeptiert werden.

Im BK-Shop werden zwischenzeitlich rund 90 Artikel mit Backnang-Bezug angeboten. Die Produktpalette bildet die vielfältigen bestehenden Angebote Backnanger Geschäfte ab. Als

besonderes Angebot sind im BK-Shop individuelle Präsentkörbe erhältlich, die auf Kundenwunsch unterschiedliche Backnang-Produkte beinhalten. Der Erlös des BK-Shops betrug im Jahr 2016 rund 11.390 Euro. Bei der Stadt- und Touristeninformation stehen für das Jahr 2016 den Gesamtkosten von rund 26.800 Euro Umsatzerlöse von rund 12.500 Euro gegenüber. Das Betriebsergebnis betrug 2016 rund 28.350 Euro.

#### Bewertung und Aussichten

Die Stadt- und Touristeninformation bietet Touristen und Bürgerschaft ein zuvor nicht verfügbares Serviceangebot, das im Jahresverlauf immer stärker angenommen wurde. Nach sehr zögerlichem Start des BK-Shops und des Ticketings im Februar 2016 stiegen mit den intensivierten Marketingmaßnahmen ab dem Tulpenfrühling auch die Umsätze deutlich und dauerhaft. Insofern ist für ein volles Geschäftsjahr ein höherer Umsatzerlös zu erwarten. Eine Steigerung des BK-Shop-Umsatzes kann mit Hilfe zusätzlicher Werbeaktivitäten auch im Zusammenhang mit den 950-Jahr-Aktivitäten erreicht werden. Entgegen der ursprünglichen Annahmen trug das Ticketing 2016 nicht zur Deckung laufender Kosten bei, sondern die Kosten für das Ticketing überstiegen die Umsatzerlöse. Der Ticketabsatz müsste um zumindest 40% gesteigert werden, damit Kosten im Zusammenhang mit dem Ticketing gedeckt wären. Dies erscheint für das Jahr 2017 unwahrscheinlich, zumal seit Jahren bei den Ticketvorverkaufsstellen Rückgänge zugunsten des Online-Ticketings zu verzeichnen sind. Dieser Trend hat sich in den Jahren 2015 und 2016 nochmals verstärkt, allein in diesen beiden Jahren ist das Online-Ticketing mit Modellen wie Mobile-Print-Ticket und Print-at-Home bei stagnierendem Gesamtmarkt um über 15% gewachsen. Hinzu kommt, dass in Backnang ein Reisebüro bereits als Vorverkaufsstelle etabliert ist, insofern wäre eine Aufgabe der Vorverkaufsstelle der Stadt für Ticketkäufer aus Bürgersicht an anderer Stelle ausgleichbar.

Die Stadt- und Touristeninformation ist ein Service der Stadtverwaltung für Bürgerinnen und Bürger sowie Touristen bzw. Besucher der Stadt. Dabei unterscheiden Besucher nicht nach Servicestufen „Reine Beratung – ohne Verkauf“ und „Beratung und Verkauf“. Deshalb schlägt die Verwaltung vor, künftig während der gesamten Öffnungszeiten den immer gleichen Service anzubieten. Nach den Erfahrungen des ersten Jahres scheint es auch aus Sicht des für die Telefonzentrale verantwortlichen Hauptamtes umsetzbar, dass die Mitarbeiter der Telefonzentrale neben der Arbeit in der Telefonzentrale auch eine allgemeine Beratung der Bürger bzw. Touristen sowie den Verkauf von BK-Shop-Artikeln leisten. Voraussetzungen hierfür sind, dass im „Backoffice“ alle vorbereitenden Leistungen im Zusammenhang mit dem BK-Shop wie Bestellwesen, Warenwirtschaft, Artikel, Angeboten, Werbung etc. erbracht werden und die

teilweise beratungsintensive Serviceleistung des Ticket-Verkaufs eingestellt wird.

Aus den bisherigen Erfahrungen lässt sich als neues Modell für den Betrieb der Stadt- und Touristeninformation zusammenfassen:

a) Künftige Öffnungszeiten von Montag bis Samstag:

Montag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Dienstag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Mittwoch	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 18.00 Uhr
Donnerstag	8.00 – 12.30 Uhr und 14.00 – 16.00 Uhr
Freitag	8.00 – 12.30 Uhr und 15.00 – 18.00 Uhr
Samstag	10.00 – 14.00 Uhr

b) Die Vorverkaufsstelle wird aufgegeben.

c) Beratung und Verkauf von BK-Shop-Artikeln erfolgen während der Öffnungszeiten der Telefonzentrale durch deren Mitarbeiter und außerhalb durch das Personal, das bisher am Mittwoch und Samstag für Beratung, BK-Shop und Ticketing vor Ort ist.

Das genannte Modell lässt sich zum 01.05.2017 umsetzen.

Mit diesem Modell könnten das Service-Angebot zeitlich ausgeweitet werden, bei gegenüber dem bisherigen Ansatz um 2.000 Euro reduzierten jährlichen Personalkosten. Für 2017 dürfte sich ein Abmangel von rund 17.300 Euro ergeben.