

## Projektskizze

# „Konzeption und Implementierung eines Besucherinformations- und Leitsystems für die Region Nordhessen am Beispiel eines Pilotprojektes für die Stadt Kassel“

Kassel, den 27.02.2019

### **Inhalt**

Bedeutung des Tourismus für Nordhessen .....	2
Bedeutung des Tourismus für die Stadt Kassel als Oberzentrum.....	2
Ausgangssituation und Problemlage .....	3
Vorhaben .....	4
Projektziele .....	5
Projektvolumen .....	6
Finanzierungsmöglichkeiten .....	7
Projektschritte/Arbeitspakete .....	7
Zeitplan .....	8
Anhang: Tabelle Zeitplanung und Zuständigkeiten .....	9

## **Bedeutung des Tourismus für Nordhessen**

Der Tourismus ist eine Querschnittsbranche, die sich durch verschiedene Zweige, wie dem Gastgewerbe, den Einzelhandel, regionale Produzenten und deren Zulieferer, zieht. In all diesen Branchen verzeichnet er Umsätze, die die Region Nordhessen weiter voranbringen. Im Jahr 2018 verzeichnete Nordhessen insgesamt:

- 1.156.969 Übernachtungen von 383.617 Gästen in 2018
- 2,55 Mio. Ankünfte insgesamt
- 2,39 Mrd. Euro Bruttoumsatz in der ersten Wirtschaftsstufe (unmittelbare Tourismusbetriebe) in 2017
- 1,1 Mrd. Euro Bruttoumsatz in der ersten und zweiten Wirtschaftsstufe (unmittelbare Tourismusbetriebe und Einnahmen durch Vorleistungen) in 2017

Quelle:

Tourismus in Nordhessen nach Monaten 2018. Hessisches Statistisches Landesamt (2019).

Tourismus in Nordhessen nach Monaten 2017. Hessisches Statistisches Landesamt (2018).

Tourismuszahlen dwif e.V. & dwif-Consulting GmbH (2018).

Die Zahlen machen deutlich, dass der Tourismus eine der wichtigsten Wirtschaftsbranchen für Nordhessen ist. Neben den rein wirtschaftlichen Effekten trägt ein gut strukturierter Tourismus jedoch auch wesentlich zur Schaffung wertvoller weicher Standortfaktoren bei. Bürgerinnen und Bürger profitieren von Arbeitsplätzen, Investitionen in die touristische Infrastruktur, einer spürbaren Verbesserung der Standort- und Lebensqualität und einem erhöhten Image als Wirtschaftsstandort.

Fasst man die positiven Aspekte zusammen, wird deutlich, dass eine Förderung des Tourismus nicht umgangen werden kann, um weiterhin positive Tourismuszahlen zu generieren, die Wertschöpfung und damit verbundene steuerliche Effekte nach sich ziehen.

## **Bedeutung des Tourismus für die Stadt Kassel als Oberzentrum**

Kassel nimmt dabei als Oberzentrum und bedeutender Ankommensort eine zentrale Rolle für die Region Nordhessen ein. Das gute Image der Stadt als Tourismuszentrum hat positive Multiplikationseffekte auf umliegende Gebiete. Viele Gäste Nordhessens binden den Besuch der Stadt in ihren Urlaub ein.

Wichtige Anziehungspunkte sind dabei das UNESCO-Weltkulturerbe Bergpark Wilhelmshöhe, die documenta und die Brüder Grimm. Abgerundet wird das touristische Bild der Stadt durch eine der deutschlandweit höchsten Museumsdichten, eine aktive Kreativszene sowie eine gut erreichbare Natur- und Kulturlandschaft.

Die Lage der Stadt Kassel in der Mitte Deutschlands führt zu einem guten Einzugsgebiet für Städte- und Kulturreisende, aber auch für Geschäfts-, Kongress- und Tagungstouristen. Durch diese sehr guten Begebenheiten sind die Besucherzahlen in den letzten Jahren stetig gestiegen:

- Über 1 Mio. Übernachtungen und 570.000 Gästeankünfte verzeichnete das documenta-Jahr 2017
- Mit 1.156.969 Übernachtungen verzeichnete das Jahr 2018 ein weiteres Wachstum und ist somit das erfolgreichste statistisch erfasste Jahr ohne Großveranstaltung. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer liegt bei drei Tagen
- Jährlich kommen etwa 14 Millionen Tagesgäste nach Kassel
- Zusammen mit den nicht erfassten Besuchern in privaten Unterkünften und Besuchern bei Freunden und Familie werden etwa 2,2 Mio. Übernachtungen und 14 Mio. Tagesgäste pro Jahr verzeichnet
- Im Jahr 2016 verzeichneten die Tagestouristen einen Umsatz in Höhe von 413 Mio. € und die Übernachtungstouristen von 188 Mio. €

Quelle:

Analysebericht Kassel, PROJECT M 2016; Datengrundlage: Geschäftsbericht Kassel Marketing GmbH 2014 auf der Grundlage der Tagesreisen der Deutschen“, dwif e.V. (2005/ 2013).

Tourismus in Kassel nach Monaten 2015. Hessisches Statistisches Landesamt | Wirtschaftsfaktor Tourismus in Kassel 2016, dwif-Consulting GmbH (2017).

Tourismus in Nordhessen nach Monaten 2018. Hessisches Statistisches Landesamt (2019).

Der sich aus den Zahlen ergebende ökonomische Stellenwert des Tourismus für die Stadt ist damit eindeutig belegt. Neben der Gastronomie, Hotellerie und Freizeitwirtschaft als direkte Profiteure des Tourismus ziehen jedoch auch weitere Branchen ökonomische Gewinne aus dem Tourismus: der Einzelhandel ganz besonders, aber auch Verkehrsdienstleister, Kulturanbieter und viele Branchen mehr.

## Ausgangssituation und Problemlage

Der Kultur- und Städtetourismus zeigte sich in den vergangenen Jahren als einer der bedeutendsten Wachstumstreiber im Deutschlandtourismus. Mit voranschreitender Globalisierung wird der Wettbewerb um Touristen jedoch zunehmend schärfer. Um hier weiter erfolgreich arbeiten zu können, spielen Willkommenskultur und Vernetzung der touristischen Ziele eine wesentliche, im Gesamtzusammenhang der Tourismusförderung, zu betrachtende Rolle. Mit dieser Erkenntnis wurde in Kassel ein integriertes Tourismuskonzept erarbeitet, das seit November 2016 vorliegt. Es bietet eine ganzheitliche, integrierte und nachhaltig strategische Grundlage für die künftige Entwicklung des Tourismus in Kassel und gibt, ausgehend von der Bestandsanalyse und der konzeptionellen Ausrichtung, die abzuleitenden Handlungsfelder und Maßnahmen vor.

Im Analyseteil heißt es u. a. zum Thema Ankommens-, Verbindungs- und Aufenthaltsqualität: „Im Zuge der Aufwertung des touristischen Erlebnisses für den Gast ist die bewusste und attraktive Besucherführung zu den Attraktionspunkten und deren räumliche Verknüpfung entscheidend.“ Entsprechend wird im Handlungsfeld „Aufbereitung der touristischen Erlebbarkeit“ als Schlüsselprojekt die Entwicklung eines Besucherinformations-

und -leitsystems mit Wiedererkennungswert benannt. Dieses findet Ergänzung in einem weiteren Schlüsselprojekt, das auf eine Verbesserung der Erreichbarkeitsstandards und der Mobilitätsqualität abzielt. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt bezieht sich das Leitsystem der Stadt Kassel in erster Linie auf die StVO. Neben der Leitung anhand der StVO führen auch weitere Leitsysteme (wie die Fahrrad- und Wanderwegmarkierungen, die Hotelroute, das städtische Kulturleitsystem sowie das Leitsystem im Bergpark) zu Unübersichtlichkeit und einem stark heterogenen Bild ohne Wiedererkennungswert für den Besucher. Wenn auch rechtlich korrekt, ist dies aus touristischer Sicht aus verschiedenen Gründen nicht zielführend:

- Die Mehrzahl (61 %) der Touristen reist mit dem Auto an. Diese werden von der jetzigen Besucherlenkung nur erreicht, wenn sie direkt zum Zielpunkt fahren und nicht auf andere Verkehrsmittel wechseln. Die auf den ÖPNV wechselnden Touristen erreicht die gegenwärtige Besucherführung zumeist nicht.
- Die Zielführung ist auf die Realadresse des Zieles ausgelegt. Aus verkehrstechnischen Gründen ist es jedoch gewollt, dass nahegelegene Parkgelegenheiten genutzt und die letzte Strecke zu Fuß zurückgelegt wird.
- Um die Stadt umfassend zu erleben und die Natur zu schützen, sollten die Besucher vorzugsweise mit dem ÖPNV, zu Fuß oder mit dem Fahrrad die Stadt erkunden. Auch aus nachhaltiger Sicht ist die Reduzierung der Verkehrsströme durch eine Umlenkung auf den ÖPNV sinnvoll.
- Die Anzahl der möglichen Wegweisungsschilder im Stadtgebiet ist begrenzt. Es ist wegen der geometrischen Ausmaße der Wegweiser auch nicht angemessen, die Stadt damit „zuzustellen“ und die aktuell verschiedenen, konkurrierenden Leitsysteme weiter zu fördern.
- Die Besucherlenkung basiert noch wesentlich auf analogen Leitsystemen, die Möglichkeiten und zukünftig auch Notwendigkeiten einer digitalen Leitung findet in der aktuellen Lenkung keine Beachtung.

Quelle:

Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus, Ergebnisse für Kassel für das Befragungsjahr 2015/2016, dwif-Consulting GmbH.

## Vorhaben

Geplant ist die Entwicklung und Implementierung eines integrierten, interessensspezifischen Leitsystems bis zur documenta im Jahr 2022. Gefördert werden sollen die touristische Erlebbarkeit und die zielgruppenspezifische Besucherführung. Das Projekt soll als Pilotprojekt für Nordhessen gesehen werden und bei erfolgreicher Umsetzung wichtige Erkenntnisse und Möglichkeiten der Übertragung auf die gesamte GrimmHeimat NordHessen bieten. Die gesamte, touristische Wegweisung der Stadt Kassel soll sowohl real als auch vor allem digital neu aufgestellt werden. Eine Kombination aus direkter Wegweisung einerseits und Erlebnis- und Themenrouten andererseits sollen zur Positionierung der Stadt Kassel als Tourismusdestination beitragen und dem Besucher einen reibungslosen Besuch der Stadt ermöglichen. Dabei sollen sowohl relevante

Informationen vor Beginn der Reise, wie die Wahl des geeigneten Verkehrsmittels inklusive Umsteigemöglichkeit oder Parkplatzkapazitäten, als auch Informationen zu Sehenswürdigkeiten, Gastronomie und Hotellerie Teil des Besucherservice sein. Eine einheitliche Gestaltung soll zukünftig für gute Orientierung und Wiedererkennung sorgen. Vorgesehen ist zudem die Einbindung aller touristisch relevanten Ziele unabhängig von der jeweiligen Trägerschaft.

Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf den zukünftig immer wichtiger werdenden digitalen Lenkungsmöglichkeiten für Besucher. Durch eine digitale Besucherlenkung, die auf einer gemeinsamen Dateninfrastruktur- und Aufbereitung beruht, soll ein umfassender, touristischer Content geschaffen werden, der an den wichtigsten Kontaktpunkten digital zur Verfügung steht und den Besuchern so kontinuierlich die wichtigsten, auf diese zugeschnittenen Informationen liefert. Somit sollen die Besucher in Kassel während der gesamten Customer Journey digital begleitet und gelenkt werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die notwendige Komplementarität von Wegweisung und veranstaltungs- bzw. objektbezogener Werbung (u.a. Plakate, Schilder, Banner). Gerade in der touristischen Mobilität orientieren sich Menschen oft verstärkt an solchen Hinweisen und Land- oder Ortsmarken (z.B. Bahnhof, Schloss, markantes Gebäude, bekannte Restaurantkette). Das hier vorgeschlagene Projekt wird deshalb alle genannten Zielführungselemente integriert berücksichtigen:

- Amtliche und nichtamtliche Leitsysteme
- Werbung für Veranstaltungen und Orte
- Land- und Ortsmarken als Lenkungspunkte
- Digitale Lenkung entlang der gesamten Customer-Journey, durch eine umfassende und einheitliche digitale Datenbank und Verfügbarkeit der digitalen Informationen auf allen wichtigen Mediengeräten (PC, Smartphone, digitalen Infotafeln, Sprachassistenten)

Das Projekt wird in einem zweistufigen Plan durchgeführt. Die erste Stufe hat die reine Konzeptentwicklung als Ziel. Die Konzeption des touristischen Leitsystems soll, mit der Fertigstellung der Ausschreibungen zur Umsetzung, bis November 2020 abgeschlossen sein. Die zweite Stufe soll die Implementierung bis zur documenta im Jahr 2022 gewährleisten.

## Projektziele

Ziel ist es, eine gezielte Lenkung der Besucher zu erreichen, welche die digitalen Entwicklungen miteinbezieht.

Das bedeutet im Einzelnen:

- ✓ Zielgruppenspezifisches Willkommen in Kassel und direktes Eintauchen in ein individualisiertes, hochwertiges Reiseerlebnis.

- ✓ Digitale Lenkung der Besucher durch eine gemeinsame Dateninfrastruktur und auf den Besucher zugeschnittene Auspielung der Daten entlang der gesamten Customer Journey.
- ✓ Zielgruppenspezifische Inspiration - Storytelling und optimale Informationsaufbereitung durch Online-Integration mit digitaler Erlebnisunterstützung (Augmented Reality (AR) oder durch künstliche Intelligenz (KI) an allen Kontaktpunkten des Gastes.
- ✓ Ausweisung und Empfehlung von Themenrouten (Besucherlenkung), besonderen Erlebnisangeboten zur Auslösung von Wertschöpfungseffekten in der gesamten Tourismuswirtschaft (Einzelhandel, Gastronomie, Freizeitwirtschaft etc.).
- ✓ Vernetzung der Einrichtungen / Erlebnisräume (von Einzelattraktionen zum Gesamterlebnis).
- ✓ Verkehrsvermeidung, Reduzierung des motorisierten Individualverkehrs hin zu alternativen innerstädtischen Verkehrsangeboten zur Förderung eines umweltfreundlichen Tourismus.
- ✓ Vermeidung von Schleich- / Park-Suchverkehren durch Information und digitale Besucherlenkung bereits vor / bei der Anreise.
- ✓ Vernetzung der Region mit der Stadt Kassel.
- ✓ Schaffung eines Wiedererkennungswertes durch eine durchgehend einheitliche Beschilderung.
- ✓ Förderung gesamtwirtschaftlicher Effekte und Bekanntheitssteigerung.

## Projektvolumen

Das Projektvolumen beläuft sich auf 600.000,00 € bis zum Juni 2022. Diese lassen sich entsprechend untergliedern:

Stufe	Kostenstelle	Summe
Stufe 1 (Konzeption) und 2 (Implementierung)	Personalkosten (Projektmanager (Vollzeit) und Assistenz (Teilzeit) für 40 Monate Projektlaufzeit	250.000,00 €
Stufe 1 (Konzeption) und 2 (Implementierung)	Veranstaltungskosten	10.000,00 €
Stufe 1 (Konzeption)	Planungskosten	100.000,00 €
Stufe 2 (Implementierung)	Umsetzung analoge Lenkung	115.000,00 €
Stufe 2 (Implementierung)	Umsetzung digitale Lenkung	125.000,00 €
<b>Summe</b>		<b>600.000,00 €</b>

## Finanzierungsmöglichkeiten

Aus dem Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) 2014 – 2020 mit dem Schwerpunkt der touristischen Infrastrukturförderung sollen Gelder bezogen werden. Diese werden zu gleichen Anteilen von der Stadt Kassel kofinanziert.

## Projektschritte/Arbeitspakete

### Stufe 1: Konzeption

- AP 1** Projektkoordination, Schaffung von Kommunikationsstrukturen, Schaffung und Leitung von Lenkungsgruppen
- AP 2** Georeferenzierung der wichtigen, vorhandenen Orte, Wege und Zielführungselemente.
- AP 3** Analyse und Bewertung des bestehenden analogen Wegeleitsystems.
- AP 4** Analyse und Bewertung der Datengrundlage- und Struktur.
- AP 5** Konzeption einer einheitlichen Digitalen Datenstruktur und Datenverfügbarkeit, aufbauend auf AP 2.
- AP 6** Integration individueller Tourismus-Mobilität zu Fuß, mit dem Rad und mit dem ÖPNV, aufbauend auf AP 1 – 4.
- AP 7** Definition tourismusrelevanter Routen; Bündelung durch Bildung von Themenrouten und digitale Informationsvernetzung.
- AP 8** finale Konzeptentwicklung real und digital unter Berücksichtigung wichtiger Ankommensorte und POIs; Abschluss durch Vorbereitung der Ausschreibungen für die Implementierung
- AP 9** Analyse und Konzeption möglicher Anknüpfungspunkte und Übertragungsmöglichkeiten auf die touristische, nordhessische Struktur.

### Stufe 2: Implementierung

- AP 10** Implementierung der in den APs 1 – 8 entwickelten analogen Besucherleitung.
- AP 11** Programmierung und Implementierung der in den APs 1 – 8 entwickelten digitalen Besucherleitung.

Für die AP 4 – 11 werden jeweils 1-2 intensive Arbeitstreffen mit Vertretern der Stadt Kassel, den jeweiligen externen Partnern und dem Regionalmanagement Nordhessen angedacht.

## Zeitplan

Einreichung Projektskizze bis April 2019.

Antragsstellung mit vorzeitigem Projektbeginn bis April 2019.

Umsetzung der Bewertung, Analyse und Konzeptionsmaßnahmen bis Ende November 2019.

Implementierung der analogen und digitalen Besucherleitung im Stadtbild und den digitalen Plattformen bis zum documenta Beginn im Juni 2022.

Kassel, 27.02.2019



Ute Schulte

Regionalmanagement Nordhessen GmbH

Leitung Cluster Tourismus



Hanna Kramer

Regionalmanagement Nordhessen GmbH

Projektmanagement Natur- und Landtourismus