

Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz
Am Köllnischen Park 3, 10179 Berlin III C 113

Interessenverband
der touristischen Attraktionen Berlins e.V.
1. Vorsitzender
Herrn Hendrik Frobel
Lobeckstraße 35

10969 Berlin

Bearbeiterin	Frau Fleischer
Zeichen	III C 113
Dienstgebäude:	
Am Köllnischen Park 3	
10179 Berlin-Mitte	
Zimmer	151
Telefon	030 9025-1241
Fax	030 9025-1302
intern	(925)
Datum	20.05.2019

Informationsstele – Erweiterung des Touristischen Informationssystems Berlin
Ihr Schreiben vom 16.04.2019

Sehr geehrter Herr Frobel,

herzlichen Dank für Ihre Mitwirkung im Rahmen des ersten Sitzungstermins im ‚Gremium Tourismus‘. Ich bitte um Entschuldigung, dass ich erst jetzt auf Ihr Schreiben vom 16.04.2019 zurückkomme.

Die in der Sitzung vorgestellten und diskutierten Leit- und Informationseinrichtungen werden seit geraumer Zeit unter dem neuerlichen Begriff „Touristisches Informationssystem Berlin“ (TIB) zusammengefasst. Daher möchten wir darauf hinweisen, dass die von Ihnen verwendete Bezeichnung „Wegeleitsystem“ mittlerweile nicht mehr aktuell ist, u.a. da sie nicht den gesamten Bedeutungsumfang der Infrastrukturen abbildet.

Die Elemente des TIB sind:

- die **Wegweisung** (blaue Schilder) und
- die **Informationsstelen**.




Vor dem Hintergrund der zunehmenden Attraktivität der Stadt für Touristen ist im Jahr 2013 beim Runden Tisch Tourismus beim Regierenden Bürgermeister von Berlin eine Ergänzung der gesamtstädtischen touristischen Wegweisung durch Informationsstelen beschlossen worden. Beide Elemente sind im Jahr 2016 in den Katalog des Allgemeinen Zuständigkeitsgesetzes (AZG) aufgenommen worden. Hiernach fallen sie gemäß § 4 AZG in die Zuständigkeit der Berliner Hauptverwaltung – der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz, Abteilung Freiraumplanung und Stadtgrün, Referat III C. Für die Planung und Umsetzung dieses einheitlichen Systems hat die Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz das Projektmanagement an die landeseigene Grün Berlin Stiftung übertragen. Für den Betrieb und die Unterhaltung beider Elemente ist die Grün Berlin GmbH verantwortlich. Die Förderung erfolgt zu 90% aus Mitteln der Gemeinschaftsaufgabe "Verbesserung der regionalen

Sprechzeiten
nach telefonischer Vereinbarung

E-Mail:
heidrun.fleischer@senuvk.berlin.de
post@senuvk.berlin.de*

Internet
www.berlin.de/sen/uvk

* Elektronische Zugangseröffnung gem. § 3a Abs. 1 VwVfG
Hinweis zur Information zum Datenschutz nach Art. 13 und 14
Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO):
<https://www.berlin.de/senuvk/service/formulare/de/datenschutz.shtml>

Fahrverbindungen:
 2 Märkisches Museum
 8 Jannowitzbrücke, Heinrich-Heine-Str.
 3, 5, 7, 9 Jannowitzbrücke
 147, 165, 265 U-Bhf. Märkisches Museum

Zahlungen bitte bargeldlos an die Landeshauptkasse Berlin:
Postbank Berlin IBAN: DE47100100100000058100 BIC: PBNKDEFFXXX
Berliner Sparkasse IBAN: DE25100500000990007600 BIC: BELADEBEXXX
Bundesbank, Filiale Berlin IBAN: DE5310000000010001520 BIC: MARKDEF1100

Wirtschaftsstruktur" (GRW).

Bzgl. der touristischen **Wegweisung** erscheinen uns die von Ihnen dargestellten Ergebnisse einer Umfrage unter den Leistungsträgern aus dem Jahr 2016 in diesem Detaillierungsgrad nicht nachvollziehbar. Die Tatsache, dass eine fehlende Einheitlichkeit bemängelt wird, lässt darauf schließen, dass sämtliche Formen touristischer Beschilderung Gegenstand der Befragung waren bzw. in die Beantwortung eingeflossen sind (amtliche Wegweisung, werbende Beschilderung, Tafeln der WALL AG etc.). Die wegweisende Beschilderung des TIB ist in ihrem Maß, ihrer Farbigkeit und Materialität sehr einheitlich gestaltet (hoher Wiedererkennungswert) und die mit der Wegweisung gebildeten Orientierungsketten (Leitpfade) wurden ohne Beachtung etwaiger Bezirksgrenzen gebildet, d.h., sie verlaufen bezirksübergreifend. Diese Leitpfade gewährleisten eine sichere Orientierung der Gäste von einer ÖPNV-Haltestelle (Punkt A) bis zum ausgewiesenen Zielobjekt (Punkt B).

Das neue Element der **Informationsstele** knüpft an das bestehende System der Wegweisung inhaltlich sowie gestalterisch an und bietet eine wertvolle und sinnvolle Ergänzung zu den bestehenden Leitpfaden indem die Stelen Orientierung und Information an Punkt A über die ausgewiesenen touristischen Ziele und Sehenswürdigkeiten der Umgebung anbietet. Mit der ergänzenden Realisierung von Informationsstelen begegnet das Land Berlin so den Erfordernissen der enorm steigenden Anzahl an Touristen in der Stadt und erreicht einen Standard, wie er in vielen anderen Großstädten – auch international – bereits vorzufinden ist.

In Vorbereitung auf das Projekt wurde eine intensive Grundlagenermittlung in Form einer internationalen Vergleichsstudie erarbeitet. Hierbei wurden vorbildliche und erfolgreiche touristische Informationssysteme für Fußgänger*innen in zehn Städten im In- und Ausland (Bristol, London, New York, Sydney, Wien, Zürich, Dresden, Düsseldorf, Frankfurt am Main und Potsdam) analysiert und hinsichtlich einer möglichen Übertragung auf die Berliner Situation untersucht. Die Vergleichsstudie wurde mit allen projektbeteiligten Senatsverwaltungen sowie visitBerlin abgestimmt. Auf Grundlage dieses Studienergebnisses sowie eines Expertenworkshops bzgl. der technischen Dimension der Informationsstele sind verbindliche Festlegungen zur Ausgestaltung der Informationsstelen unter Zustimmung aller Projektbeteiligten, die auch den weiteren Projektprozess fortlaufend begleiten, erfolgt. Im Zusammenspiel von neuen analogen und digitalen Informationsstelen und der Wegweisung soll ein einheitliches, touristisches Gesamtinformationssystem entstehen, das die Berliner Innenstadt sowie die Außenbezirke abdeckt. Die beiden Elemente – Wegweisung und Informationsstelen – werden als zusammengehöriges Gesamtinformationssystem wahrnehmbar, weil sie gestalterisch abgestimmt sind, sich funktional ergänzen und die Standorte der Informationsstelen im räumlichen Zusammenhang mit den Wegweisern vorgesehen werden.

Zur weiteren Präzisierung von Umfang und Umsetzung des Projekts wurden eine Standortstrategie und darauf aufbauend eine Standortkonzeption erarbeitet. In diesem Rahmen wurden auch die Standorte für die Pilotstelen entwickelt und innerhalb einer Informationsveranstaltung mit allen Projektbeteiligten abgestimmt. Im weiteren Planungsverlauf wurde unter Hinzuziehung weiterer Expertisen mit dem Instrument des Design-Thinking-Ansatzes eine umfassende Nutzerstudie erstellt, um Erkenntnisse über das Orientierungs- und Informationsverhalten sowie weitere Ansprüche an das Element der Informationsstele der Besucher*innen und Bewohner*innen und kreative Lösungsansätze für die inhaltliche Ausgestaltung der Informationsstelen zu erlangen. Auch auf Grundlage dieser Ergebnisse sind neben analogen Informationsangeboten digitale Komponenten geplant, welche aus der geplanten Stele u. E. eine sehr zukunftssträchtige Investition machen, die auch sehr weitgehend eine Nutzbarkeit für alle Nutzergruppen gewährleistet.

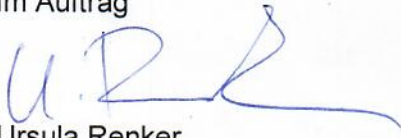
Der in den Digitalstelen integrierte Content ist in dieser Form bisher nicht vorhanden. Es handelt sich hierbei um neue inhaltliche Qualitäten, die dazu beitragen werden, dass sowohl Touristen als auch Bewohner*innen der Stadt einen Mehrwert geboten bekommen. Das bloße Einspielen bereits vorhandener Inhalte würde u.E. erst Recht die Frage aufwerfen, warum hochwertige Stelen aufgestellt werden, wenn dort Inhalte gezeigt werden, die die Nutzer auch über anderen Medien – am Computer oder Smartphone – abrufen können. Die sinnvolle Verknüpfung mit bestehenden kommunalen, nicht kommerziellen touristischen Inhalten und Angeboten wird in den Informationsstelen ermöglicht und somit ein weiterführendes Informationsangebot für die Nutzer*Innen der Stelen geschaffen. Im Zusammenhang mit den touristischen Inhalten der Stelen wird die Aufnahme und Berücksichtigung vorhandener, touristisch sinnvoller Apps (z.B. Geschichts-App von visitBerlin) möglich sein, bzw. überprüft werden.

Das Informations- und Funktionsspektrum der Informationsstelen wird nach Realisierung der Pilotstelen ab Herbst 2019 umfangreich evaluiert. In diesem Rahmen wird sich herausstellen, wie sich die Informationsstelen hinsichtlich des Informationsangebots, des Designs und der praktischen Gebrauchsfähigkeit bewährt haben. Die Evaluationsergebnisse werden detailliert ausgewertet und wichtige Erkenntnisse (bspw. bzgl. Qualität und Umfang des Informationsangebots, weitere Sprachoptionen, die barrierefreie Nutzung, Funktionen der technischen Komponenten, etc.) für die Anpassung und Weiterentwicklung der Stelen vor gesamtstädtischer Realisierung (Hauptphase) abgeleitet. Hierbei werden sich ggf. auch Erweiterungsoptionen bzgl. der inhaltlichen Ausgestaltung der Stelen herausstellen, die vor der Hauptphase vorzunehmen sind. Die Stelenanzahl und das Verhältnis von analoger und digitaler Funktionsweise für die Hauptphase sind noch nicht festgeschrieben und werden auf Grundlage des Evaluationsergebnisses manifestiert.

In diesem Rahmen wird auch über die inhaltliche Verantwortungszuordnung zu entscheiden sein.

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag



Ursula Renker