

Interessenverband der touristischen
Attraktionen Berlins e.V.

Interessenverband der touristischen Attraktionen Berlins e.V. Lobeckstraße 35, 10969 Berlin

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung
Frau Reich-Schichler
Württembergische Str. 6
10707 Berlin

Berlin, 16. April 2019

Betreff: 1. Gremiumssitzung Tourismus zum neuen Wegeleitsystem

Versand an:

Grün Berlin GmbH
Herr Hartmann & Herr Schmidt
Mariendorfer Damm 1/3
12099 Berlin

Senatsverwaltung für Kultur und Europa
Frau Böhme
Brunnenstraße 188-190
10119 Berlin

Berlin Tourismus & Kongress GmbH
Herr Kieker
Am Karlsbad 11
10785 Berlin

Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und
Klimaschutz
Frau Fleischer
Am Köllnischen Park 3
10179 Berlin

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung
Frau Reich-Schichler
Württembergische Str. 6
10707 Berlin

Senatsverwaltung für Wirtschaft, Energie und
Betriebe
Frau Sabanovic
Martin-Luther-Straße 105
10825 Berlin

Kopie an:

IHK Berlin
Herr Eder
Fasanenstraße 85
10623 Berlin

Deutscher Hotel- und Gaststättenverband
Berlin e.V. (DEHOGA Berlin)
Herrn Andresen
Keithstraße 6
10787 Berlin

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung
Frau Reich-Schichler
Württembergische Str. 6
10707 Berlin

Berlin, 16. April 2019

Betreff: 1. Gremiumssitzung Tourismus zum neuen Wegeleitsystem

Sehr geehrte Frau Reich-Schichler,

ich durfte am 10.04.2019 als Sachverständiger für den INTOURA e.V. auf der ersten Gremiumssitzung im Zuge der Neuentwicklung eines Wegeleitsystems für Berlin teilnehmen. Zunächst möchte ich festhalten, dass ich diese Öffnung und Beteiligung von Externen sehr begrüße und dies als absolut konsequent erachte, wenn man sich dabei auf die gewünschte Partizipation, zum Beispiel aus dem Tourismuskonzept 2018+, bezieht.

In der Sitzung konnte ich sowohl bestärkende und wohlwollende, wie auch konstruktiv kritische Punkte in die Diskussion mit einfließen lassen. Mir ist bewusst, dass diese protokolliert wurden, dennoch halte ich es in Anbetracht der Komplexität und Dringlichkeit für ein zukunftsweisendes Wegeleitsystem für notwendig, einzelne Punkte noch einmal schriftlich auszuführen.

Seitens des INTOURA e.V. beschäftigen wir uns bereits seit einigen Jahren mit dem Wegeleitsystem und der touristischen Wegeleitung der Stadt. Hierzu haben wir u.a. eine Umfrage bei den Mitglieds- und Branchen-Unternehmen, mit einem Besuchervolumen von insgesamt über 45 Millionen Gästen pro Jahr, im Jahr 2016 durchgeführt. Daraus resultieren folgende Ergebnisse:

- 77% sind unzufrieden mit dem aktuellen Wegeleitsystem.
- 64% bemängeln, dass es nicht einheitlich ist.
- 67% bemängeln, dass es nicht vollständig ist.
- 81% sagen, dass Berlin ein einheitliches, bezirksübergreifendes Wegeleitsystem braucht.
- 98% der Befragten wünschen sich eine Mehrsprachigkeit (nicht nur deutsch & englisch).
- 80% fordern einen kostenfreien Grundeintrag für alle touristischen Leistungsträger.
- 61% sind für ein barrierefreies Wegeleitsystem.
- 56% wünschen sich die Einbindung von ÖPNV-Angeboten.
- 76% wünschen sich das Wegeleitsystem als APP.

Zunächst wird anhand dieser Ergebnisse deutlich, wie wichtig ein umfassendes und einheitliches Wegeleitsystem für die gesamte Stadt Berlin ist. Die bisher vorhandenen 800 Wegweiser mit ca. 400 Zielorten reichen nicht aus. Daher begrüßen wir ausdrücklich die geplante Erweiterung der bisherigen Wegeleitung. Fraglich ist jedoch, ob die 226 Informationsstelen die Lücke der bisherigen Orientierungslosigkeit und Informationsleere füllen können? Gleichwohl ist in dem Sitzungstermin deutlich geworden, dass aktuell kein Wegeleitsystem, wie im Tourismuskonzept 2018+ versprochen und angekündigt, sondern vielmehr ein äußerst selektives Informationssystem für einzelne, ausgewählte Orte geplant ist. Von touristischer Wegführung kann hierbei nur bedingt die Rede sein. Ähnlich wie bei Radwanderwegen sollte der Anspruch sein, dass die Besucher unserer Stadt zielsicher von Punkt A nach Punkt B navigiert werden und dabei lückenlos auf die notwendigen Wegweiser treffen. Das ist bisher nicht der Fall.

Des Weiteren ist als Grundwert im Tourismuskonzept 2018+ festgehalten, dass sich touristische Maßnahmen auch positiv auf die Berliner Bevölkerung auswirken sollen. Dieses Versprechen, wie es auch von Staatssekretär Rickerts in der Pressemeldung beschrieben wurde, wird mit dem aktuellen Konzept nicht eingehalten. Weder bieten die Informationsstelen einen Mehrwert für die Berlinerinnen und Berliner, noch lösen sie z.B. vorherrschende infrastrukturelle Probleme, um einen Ausgleich zu hohen touristischen Frequenzen zu schaffen. Dies wäre jedoch leicht möglich gewesen, worauf ich später noch einmal eingehen möchte.

Die Sitzungsrunde der Entscheidungsträger musste über eine Umsetzung des Informationssystems entscheiden. Ich stehe der gefällten Entscheidung ehrlich gesagt weiterhin äußerst kritisch gegenüber, was ich Ihnen gerne erläutern möchte. Dabei berücksichtige ich bereits, dass es sich zunächst um eine Pilot-Phase handelt und mir auch von den Senatsverwaltungen und Grün Berlin versichert wurde, dass man sich mit unseren kritischen Punkten weiterhin auseinandersetzen möchte und bereit ist, an Lösungen zu arbeiten.

Abgesehen von der Hardware Anschaffung sieht das aktuelle Konzept vor, dass die Inhalte der Informationsstelen komplett neu entwickelt werden. Zwar beruft man sich auf eine Zusammenarbeit mit visitberlin und den Bezirken, jedoch wurden hier bei weitem nicht alle möglichen Quellen herangezogen und genutzt. Dadurch entsteht unweigerlich die Situation, dass Steuergelder unnötig verschwendet werden, weil bestehender Content nicht genutzt wird, sondern mehrfach erstellt wird. Aus mehreren Gründen wäre die vollumfängliche Nutzung der vorliegenden Informationen sinnvoll gewesen:

Es sollte unser Bestreben sein, die Besucher unserer Stadt bestmöglich zu informieren und ihnen alle gewünschten Informationen zur Verfügung zu stellen. Die Informations- und Wegeleitsysteme Berlins müssen den Anspruch haben, besser und zielgerichtet informieren zu können als z.B. Google oder Wikipedia. Dies ist zum Beispiel möglich, indem alle verzeichneten Orte, die auf der visitberlin-Webseite gelistet sind, in das Informationssystem eingespielt werden

und lediglich durch den geplanten 500 m Radius des jeweiligen Standorts eingezeichnet und selektiert werden. Hierzu gehört aus unserer Sicht auch, dass der Anspruch sein muss, eine vollständige Listung aller touristischen Angebote darzustellen. Somit ist auch wünschenswert, dass alle touristischen Orte einen kostenfreien Standardeintrag bei visitberlin und in dem neuen Informationssystem erhalten. Über unterschiedliche Filter hätten die Besucher die Möglichkeit, nach ihren Wünschen auszuwählen. Der Besucher kann und sollte entscheiden, wo gerade sein Fokus liegt und wonach er sucht. Seien es architektonische Orte, Museen, Theater, touristische Attraktionen, öffentlicher Nahverkehr, öffentliche Toiletten, Bootsanleger, Restaurants, Hotels und Clubs.

Abgesehen von einer komplett willkürlichen Selektion der Orte, die nunmehr für die Pilotphase der Informationsstelen angedacht ist, wird dadurch eines der Grundprobleme der aktuellen Wegeleitung nicht gelöst – sondern sogar verstärkt. An dieser Stelle möchte ich noch einmal darauf zurückkommen, das knapp 70% unserer Befragten die mangelhafte Vollständigkeit und die fehlende bezirksübergreifende Darstellung bemängelt haben. Selbst mit weiteren 220 Stelen wird es unmöglich sein, das vollständige touristische Angebot in Berlin abzubilden, wenn Sie an der Darstellung von maximal 16 Orten pro Stele (in vier Kategorien) festhalten.

Komplett außer Acht gelassen wurde bei der Planung, das Berlin als Startup- und Kreativ-Hotspot das Zeug dazu hat, ein Wegeleitsystem der Zukunft zu entwickeln – 2.0 oder gar 4.0 ist erreichbar! Aktuell sind analoge und digitale Displays geplant, die über einen WLAN-Hotspot verfügen. Allein dieser Zustand könnte schon fast als veraltet beschrieben werden. Im Zuge einer smarten City sollten auch smarte Wegeleitsysteme eingeführt werden. Dabei sprechen wir davon, dass Wetter- und Verkehrsdaten, Big Data, Veranstaltungen, Informationen zur Verkehrslage, und auch Baustellen tagesaktuell verzeichnet sind. Dies ist bereits über diverse Schnittstellen und Services möglich, doch müssen sie integriert werden. Durch solche Dienstleistungen und Services würde man auch einen echten Mehrwert für die Berliner Bevölkerung schaffen und eine weitere Dimension für die Nutzung der Stelen entwickeln.

Bei der Entwicklung eines Wegeleitsystems sollte man sich mit dem „Customer Journey“ unserer Gäste intensiver beschäftigen. Zu Recht erwartet der Gast, nachdem er z.B. aus seiner Heimatstadt die Webseite von visitberlin besucht hat, dass er ähnliche Inhalte und ähnliche Strukturen auf seiner Reise am Zielort vorfindet - besonders wenn Berlin einheitlich, geschlossen und professionell auftreten möchte. Hier wäre es nur sinnvoll, eine ähnliche Struktur im Wegeleitsystem darzustellen, wie auch auf anderen touristischen Plattformen. Unterschiedliche Filter und Kategorien, die bereits auf der visitberlin Seite verwendet werden oder die sich durch APPs und Themenschwerpunkte darstellen lassen (z.B. goinglocal oder aboutberlin) sollten vereinheitlicht werden und würden zu einer maximalen Dichte an touristischen Orten führen, ohne dabei die Übersichtlichkeit zu schmälern.

Bis zu diesem Punkt sprechen wir eigentlich nur davon, die bereits vorhandenen Informationen bestmöglich und gut strukturiert in einem Informationssystem für den öffentlichen Raum darzustellen. Nun müssten zukunftsweisende Technologien und Verknüpfungen bedacht werden. Es macht aus Sicht eines Reisenden nur Sinn, dass dieser an einer Berliner Informationsstele auch Tickets für touristische Leistungen buchen kann. Hier würden selbst die sich langjährig im Einsatz befindenden Ticketautomaten der BVG und der S-Bahn, dem neuen Wegeleitsystem den Rang ablaufen.

Komplett offen blieb in der Gremiumssitzung die Antwort auf meine Frage, wie die Evaluation und Auswertung über Erfolg oder Misserfolg aussehen soll?

Ebenfalls unberücksichtigt bleibt der komplette Bereich der Kongress-Besucher unserer Stadt, die einen wichtigen Anteil am Tourismus-Geschäft haben. Wir sollten alle Gäste der Stadt gleichsam berücksichtigen und nicht nach Gründen ihrer Reise clustern. So liegt der Fokus aktuell scheinbar auf privat Reisenden. Bei den Kongress-Besuchern handelt es sich ebenfalls um Berlin-Besucher die entweder von Punkt A nach Punkt B navigieren müssen oder bestenfalls ein wenig Zeit haben, sich der Berliner Stadtkultur zu widmen. Auch hier müssen entsprechende Akzente gesetzt werden, um die Gäste sicher, störungsfrei und professionell abzuholen. Dazu zählt auch, dass ein Informations- oder Wegeleitsystem in zwei Sprachen (deutsch und englisch) absolut unzureichend ist. Zehn bis zwanzig Sprachen wären hier eher der Maßstab, der gesetzt werden sollte.

Nicht vollständig berücksichtigt ist der Teil der Barrierefreiheit. Hierbei handelt es sich nicht nur um blinde Menschen, die den Audio-Guide nutzen können – zumal sie diese Taste auf dem digitalen Display überhaupt finden müssen. Es geht auch um andere Einschränkungen und Besonderheiten wie Rot-Grün-Schwäche, Gehörlose, Menschen, die besonders große Schrift benötigen, und Vieles mehr. Auf diese Aspekte wird bisher nicht eingegangen.

Zuletzt möchten wir noch erwähnen, dass Sie sich für die Pilot-Phase auch für Orte (wie z.B. Park- und Grünanlagen) entschieden haben, die bisher nicht touristisch genutzt werden, jedoch in Gebieten wie Charlottenburg liegen, die sich durch eine geringere touristische Akzeptanz zeigen. Ob diese Vorgehensweise sinnvoll ist, bleibt fraglich.

Alles in allem, halten wir die aktuelle Planung des Wegeleitsystems nicht für ausreichend und möchten Sie daher bitten, das aktuelle Konzept zu überarbeiten und die geplante Pilot-Phase in dieser Form nicht durchzuführen.

Ein zukunftsweisendes Wegeleitsystem für Berlin braucht:


- die kostenfreie Einbindung von allen touristischen Orten und umfangreiche Selektionsmöglichkeiten,

- die Nutzung aller vorhandenen Datenquellen (visitberlin, APPs, etc.), um eine umfangreiche Content-Erstellung zu gewährleisten, ohne Steuergelder mehrfach für den gleichen Zweck zu investieren,
- die Schnittstellenerschließung für Ticketbuchungen der touristischen Leistungsträger und sämtliche Angebote aus dem ÖPNV,
- die viel umfangreichere Einbindung von zusätzlichen Services und Informationen wie ÖPNV, Verkehrs- und Wetterdaten, Bootsanleger, Sonderveranstaltungen, etc. um einen echten Mehrwert für die Berlinerinnen und Berliner zu schaffen,
- die vorausschauende Planung und Entwicklung in ein smartes Wegeleitsystem, welches auch in 5-10 Jahren den Anforderungen gerecht wird und zukunftsweisend gebaut wird,
- die Einführung von ausschließlich digitalen Displays,
- die Erweiterung der Funktionalitäten für Barrierefreiheit,
- die Berücksichtigung von Event-, Kongress-, Restaurant- und Hotel-Locations,
- die Erweiterung der Sprachoptionen,
- die Weiterentwicklung des Informationssystems zu einem tatsächlichen Wegeleitsystem, welches die Menschen zu den gewünschten Orten lotsen kann.

Ich danke Ihnen für die Berücksichtigung der oben genannten Punkte und hoffe, dass diese Ausführungen für die Entwicklung eines Wegeleitsystems hilfreich sind.

Sollten Sie zu den einzelnen Punkten Fragen haben, können Sie uns gern kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen



Hendrik Frobels

1. Vorsitzender
INTOURA e.V.
Mobil: 0177 - 5087156
frobels@intoura.berlin