

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

198/11

Beschluss	
Nr.	vom
wird von Stabsst. 1.1 ausgefüllt	

Dezernat/Fachbereich:
Fachbereich 8, Abteilung 8.2
Fachbereich 9, Abteilung 9.1
Stabsstelle Stadtmarketing

Bearbeitet von:
Dr. Wolfgang Gall
Boris Klatt
Hugo Haag

Tel. Nr.:
82-2557
82-2220
82-2268

Datum:
23.11.2011

1. **Betreff:** Baustein Tourismuskonzept
hier: Konzentration der Stadtführungen und der museumspädagogischen
Kurse im Museum

2. Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Haupt- und Bauausschuss	05.12.2011	öffentlich

Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):

Der Haupt- und Bauausschuss begrüßt, dass die Koordination und Organisation der Stadtführungen – zunächst zeitlich befristet für zwei Jahre – im Museum zusammengefasst wird.

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

198/11

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Abteilung 8.2	Dr. Wolfgang Gall	82-2557	23.11.2011
Fachbereich 9, Abteilung 9.1	Boris Klatt	82-2220	
Stabsstelle Stadtmarketing	Hugo Haag	82-2268	

Betreff: Baustein Tourismuskonzept
hier: Konzentration der Stadtführungen und der museumspädagogischen Kurse im Museum

Sachverhalt/Begründung:

Das mittlerweile vielfältige Angebot an Stadtführungen stößt bei Touristen, Einheimischen, Schulen und Vereinen auf großes Interesse. Daher wurde das Angebotspektrum in den letzten Jahren durch zusätzliche Führungsangebote des Museums und des Stadtmarketings ergänzt. Im Zeitraum Januar bis Oktober 2011 fanden **222** Stadtführungen mit **ca. 3.700** Teilnehmer/innen statt.

Die Angebote setzen sich wie folgt zusammen:

- **80** über das BürgerBüro gebuchte Stadtführungen (z.B. Innenstadtführungen, Kellerführungen...), sowie **49** öffentliche Stadtführungen.
- **58** Führungen durch den Salmen und das alte Gefängnis, die beim Museum gebucht wurden sowie
- **35** Weinstadtführungen, die seit 2010 vom Stadtmarketing übernommen wurden.

Die Organisation und Abwicklung der Führungen läuft bisher nicht optimal, da der Buchungsvorgang auf drei Abteilungen verteilt ist. Dies führt in vielen Fällen dazu, dass Kunden mit drei städtischen Mitarbeiter/innen Kontakt aufnehmen müssen. Die Folgen sind manchmal Unmut und Unverständnis. Es kommt zwischen den Abteilungen außerdem zu organisatorischen Reibungsverlusten.

BürgerBüro, Museum und Stadtmarketing sehen im Bereich „Stadtführungen“ eine geeignete Möglichkeit, schnell und kostenneutral eine konkrete Maßnahme durchzuführen, die dem im Hauptausschuss vom 14.11.2011 (Drucksache 176/11) geäußerten Wunsch entspricht, Verbesserungen im Tourismusbereich in Gang zu setzen.

Der Vorschlag sieht vor, die Organisation und Betreuung der städtischen Führungen für eine Testphase von zwei Jahren zusammenzufassen. Im Museum soll eine Koordinationsstelle eingerichtet werden.

Das Museum organisiert jährlich ca. **300** museumspädagogische Angebote (Führungen und Kurse für Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Schulen). Diese Aufgabe ist eine Kernaufgabe des Ritterhauses und wird dort seit vielen Jahren kompetent ausgeführt.

Da die Buchung von Stadtführungen fast ausschließlich telefonisch oder per E-Mail erfolgt, und es praktisch keine Laufkundschaft gibt, ist eine räumliche Präsenz der Stelle im BürgerBüro nicht erforderlich. Für das BürgerBüro bedeutet die Abgabe der

Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

198/11

Dezernat/Fachbereich:	Bearbeitet von:	Tel. Nr.:	Datum:
Fachbereich 8, Abteilung 8.2	Dr. Wolfgang Gall	82-2557	23.11.2011
Fachbereich 9, Abteilung 9.1	Boris Klatt	82-2220	
Stabsstelle Stadtmarketing	Hugo Haag	82-2268	

Betreff: Baustein Tourismuskonzept
hier: Konzentration der Stadtführungen und der museumspädagogischen Kurse im Museum

Stadtführungen eine Entlastung der telefonischen Beratung / Bearbeitung und der Thekensituation. Für die an Stadtführungen interessierte Kundschaft bringt die Konzentrierung des Angebots im Museum eine Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und der Qualität des Beratungsservices, da das Museum aufgrund seines Auftrags über eine hohe inhaltliche Kompetenz verfügt. Zudem ist in Folge der zu erwartenden Synergieeffekte eine Steigerung der Führungszahlen zu erwarten.

Das Museum ist für Kunden während der Öffnungszeiten persönlich und telefonisch von Dienstag bis Sonntag (10-17 Uhr) und telefonisch an dem geschlossenen Montag insgesamt **49** Stunden/Woche erreichbar. Dies bedeutet gegenüber dem Bürgerbüro mit **54** Stunden Erreichbarkeitszeit zwar eine leicht reduzierte Stundenzahl. Dieser Nachteil wird durch die eben aufgeführten Vorteile bei weitem ausgeglichen.

Die Koordinationsstelle soll mit **zwei 0,5 Stellen** besetzt werden, die vor allem für den Kundenservice, die inhaltliche Betreuung und Schulung der Stadtführerinnen und Museumspädagoginnen sowie die Fortführung von Konzepten zuständig sein sollen. Eine Stelle hätte einen Schwerpunkt im Bereich „Verwaltung“, die andere im Bereich „Pädagogik und – wenn möglich - Geschichte“.

Die Schaffung von 2 x 0,5 Stellen ist kostenneutral nur möglich, wenn sie im Museum eingerichtet wird, da diese Stellenanteile durch abteilungsinterne Umstrukturierung verfügbar sind. Zusätzlich wird das Bürgerbüro einen Stellenanteil von 0,25 „als Gegenleistung“ für die Entlastung an das Museum abgeben.

Es ist angestrebt, die zwei Halbtagsstellen auszuschreiben und zum Frühjahr 2012 zu besetzen. Sie sollen vorerst auf zwei Jahre befristet sein. Ziel dieses Probelaufes ist es, zu überprüfen, ob das neue Modell sich bewährt und zu einer Optimierung des Aufgabengebietes führt. Eine Auswertung soll Empfehlungen liefern, die in die weitere Tourismusplanung einfließen können.

Die vorliegende Entscheidung fällt eigentlich in den Bereich der laufenden Verwaltung. Die Verwaltung unterbreitet das Thema dennoch dem Hauptausschuss, um erstens deutlich zu machen, dass konkrete Schritte im Sinne der Beratung vom 14.11.2011 unternommen werden und zweitens um einem evtl. Missverständnis vorzubeugen, dass diese Umstrukturierung vergleichbar ist mit der Verlagerung des Ticketsystems ins Museum, die vor einem Jahr von den Gremien abgelehnt wurde. Der entscheidende Unterschied ist, dass die Kunden für Stadtführungen in aller Regel über Telefon und Internet mit der Stadt in Verbindung treten.