

QUALITÄTS- TOURISMUS IN BERLIN

Definition

In Berlin soll der
Qualitätstourismus
zukünftig eine
stärkere Rolle
spielen.



INHALT

Anlass **Seite 3**

Definition **Seite 3**

Ziele **Seite 4**

Indikatoren **Seite 5**

Begegnungen **Seite 6**

Berlinerinnen und Berliner profitieren **Seite 6**

Qualitätsstandards **Seite 7**

Ökologischer Impact **Seite 7**

Instrumente **Seite 8**

Kontakt **Seite 8**

Fotos

©visitBerlin

Titel: Dagmar Schwelle

Seite 3: Dagmar Schwelle

Seite 4: Dagmar Schwelle

Seite 7: Steven Ritzer

ANLASS

In Berlin soll der **Qualitätstourismus** zukünftig eine stärkere Rolle spielen. Dies ist eine wesentliche Säule des Tourismuskonzepts 2018+ des Landes Berlin: Tourismus soll stadtverträglicher und nachhaltiger werden.

Zunächst ist eine (wissenschaftliche) Definition, was unter Qualitätstourismus in Berlin zu verstehen ist, erforderlich. Diese soll im Weiteren kontinuierlich und partizipativ mit der Tourismusbranche Berlins weiterentwickelt werden.

visitBerlin hat für die Erarbeitung der wissenschaftlichen Definition die Bietergemeinschaft aus BTE Tourismus- und Regionalberatung und dem Institut für Tourismus und Bäderforschung in Nordeuropa (NIT) beauftragt und stand während des gesamten Prozesses beratend zur Seite.

Workshops und Umfragen mit Akteuren der Berliner Tourismus- und Kongressbranche, Vertretern aus der Berliner Landes- und Bezirksverwaltung & Politik sowie der Stadtbevölkerung waren Teil des Prozesses. Aus diesen Erkenntnissen, ergänzt um wissenschaftliche Analysen und Daten, entstand die nachfolgende Definition.

DEFINITION

Qualitätstourismus in Berlin bedeutet

- für **Besucherinnen und Besucher**: die Verbesserung der Möglichkeiten, die Metropole und ihre Menschen **positiv zu erleben**, sich während des Aufenthaltes **wohlzufühlen** und nach der Reise **zufrieden** zu sein.
- für **Berlinerinnen und Berliner**: die Verbesserung der Möglichkeiten zu **Wertschätzung, positiver Begegnung** und **wirtschaftlicher Partizipation** durch Tourismus. Diese Möglichkeiten unterscheiden sich je nach dem **Bezug zum Tourismus** – von Menschen, die selbstständig oder angestellt direkt mit Besucherinnen und Besucher arbeiten bis zu Menschen, die wenig Berührungspunkte mit Besucherinnen und Besucher haben.
- für die **globale Gesellschaft**: die Minimierung der schädlichen Umweltwirkungen des Tourismus, insbesondere die Reduzierung des touristischen CO₂-Fußabdrucks.

ZIELE

Aus der Definition leiten sich vier Ziele ab

Diese Ziele dienen zur Formulierung von konkreten operativen Instrumenten und Kontroll-Indikatoren.



”

Wir stärken den Qualitätstourismus in Berlin, wenn es häufiger gelingt, dass ...

- 1** ... es zu positiven **Begegnungen** zwischen Touristinnen und Touristen und Berlinerinnen und Berliner kommt,
- 2** ... Berlinerinnen und Berliner von den Ausgaben der Touristinnen und Touristen **profitieren** und Tourismus nicht zu Preissteigerungen führt,
- 3** ... das Angebot den Mindeststandards genügt oder diese sogar übertrifft und Touristinnen und Touristen sich entlang der Leistungskette auf die versprochene **Qualität** verlassen können,
- 4** ... der **ökologische Impact** („Fußabdruck“) der Reise entlang der Leistungskette so gering ausfällt wie möglich.

“

INDIKATOREN

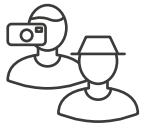
Für jedes der vier Ziele wurden konkrete Indikatoren identifiziert, um die Umsetzung des Konzeptes messbar und nachvollziehbar zu machen.



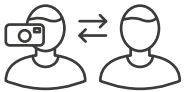
INDIKATOREN

1

Begegnungen



Die Definition von **relevanten Zielgruppen** ermöglicht die gezielte Ansprache von potenziellen Gästen, die sowohl sozial-ökologisch erwünscht als auch ökonomisch ertragreich sind.



Die Zahl der **Konflikte** zwischen Berlinerinnen und Berliner und Besucherinnen und Besucher ist ein Indikator für die soziale Verträglichkeit des Tourismus in Berlin.



Eine angemessene **Verteilung der Tourismuskapazität** sorgt dafür, dass an Hotspots negative Effekte des Tourismus durch Überlastung vermieden werden und Menschen in Berlin gleichmäßiger vom Tourismus profitieren können.



Die Zustimmung der Berlinerinnen und Berliner zum Tourismus ist der zusammenfassende Indikator für die **Tourismusakzeptanz** in der Stadt.

2

Berlinerinnen und Berliner profitieren



Das **Nettoeinkommen** aus dem Tourismus und die daran hängenden Effekte (Jobs und Steuern) sind wesentliche Indikatoren für die ökonomische Qualität des Tourismus.



Auf der anderen Seite sollen **tourismusinduzierte Preissteigerungen** möglichst vermieden werden.



Die Zahl und Qualität von **touristischen Arbeitsverhältnissen** sind Indikatoren dafür, in welchem Umfang sich eine Branche für die berufliche Qualifizierung von Jugendlichen engagiert.

INDIKATOREN

3

Qualitätsstandards



Die systematische Auswertung der tourismusbezogenen Endkunden-Bewertungen auf Onlineplattformen ist ein wesentlicher Indikator für die **Qualitätsperformance**.



Das **Qualitätsimage** Berlins ist ein Indikator für die Wahrnehmung der Stadt als Qualitätsreiseziel.



Die **Besucherzufriedenheit** mit den nachgelagerten Kennziffern „Wiederbesuchsabsicht“ und „Weiterempfehlungsabsicht“ ist der zusammenfassende Indikator für die Qualitätswirkung.

4

Ökologischer Impact



Der gesamttouristische **CO₂-Fußabdruck** ist der zusammenfassende Indikator für die Klimawirkung des Tourismus in und nach Berlin.

INSTRUMENTE

Für einige der genannten Indikatoren sind bereits etablierte Messinstrumente verfügbar, andere müssen neu- oder weiterentwickelt werden.

Die Definition der **KPIs** (Key Performance Indicators = Leistungskennzahlen) und die Ausarbeitung der Messinstrumente sind nächste Schritte.

An einem nachhaltigen und stadtverträglichen Tourismus für die Zukunft Berlins arbeitet visitBerlin gemeinsam mit der Branche. Wir laden alle Interessierten ein, sich an dem weiteren Prozess zu beteiligen. Bei Interesse melden Sie sich bei uns.

Jetzt mitmachen
und sich an den
nächsten Schritten
beteiligen!



Kontakt

visitBerlin
Nina Zantout

E-Mail nina.zantout@visitBerlin.de
Telefon +49 30 26 47 48 -911

Stand 24.03.2021

Dieses Projekt wurde durch die Senatsverwaltung
für Wirtschaft, Energie und Betriebe gefördert.

Senatsverwaltung
für Wirtschaft, Energie
und Betriebe

BERLIN

