

Beschlussvorlage

Vorlage Nr.: KA/4916/2021

Kulturamt
Judith Jochmann

Datum: 26. Januar 2021
AZ:

Beratungsfolge	Termin	
Kultur-, Bildungs- und Sozialausschuss	04.02.2021	öffentlich

Öffnungszeiten Tourist Info

Beschlussvorschlag:

Die Tourist Info wird an ihrem jetzigen Standort – Hauptstraße 34 – ab (voraussichtlichem) Saisonbeginn 2021 (8. Mai 2021) bis Dezember 2021 zusätzlich Samstag von 10.00 bis 13.00 Uhr öffnen.

Sonderöffnungszeiten anlässlich von Veranstaltungen und an stark frequentierten Tagen bleiben zusätzlich bestehen.

Hierfür wird im Stellenplan 2021 ab dem 2. Halbjahr eine 450-Euro-Aushilfskraft eingeplant.

Mit dem Rückzug ins Rathaus erfolgt darüber hinaus eine Ausweitung der Öffnungszeit donnerstags bis 18.00 Uhr.

Erläuterungen:

Grundsätzlich sind kunden- und bedarfsorientierte Öffnungszeiten der Tourist Info von zentraler Bedeutung (Zielgruppenorientierung, Gäste- und Besucheraufkommen) weshalb z. B. bereits seit 2012 die Öffnungszeiten der Herzogenauracher Tourist Info von Seiten der Verwaltung sukzessive erweitert und angepasst wurden (bis 2012: komplette Kopplung der Öffnungszeiten an jene der Verwaltung/des Rathauses; seit 2012 sukzessive, bedarfsorientierte Anpassung und Aufstockung). Diese bedarfsorientierten Anpassungen wurden stets durch Besucher- und Frequenzmessungen erfasst und dokumentiert.

Reguläre und erweiterte Öffnungszeiten seit 2019

- Die aktuellen Öffnungszeiten der Tourist Info wurden mit Eröffnung des Interims-Standortes in der Hauptstraße 34 (und damit zweiten Bürostandortes des Amts für Stadtmarketing und Kultur) eingeführt und stärker bedarfsorientiert an den Besuchsansätzen der Tourist Info ausgerichtet: reguläre Öffnung von Montag bis Freitag 10.00 bis 16.00 Uhr (ohne Pause; entspricht 30 Std. pro Woche)

- Zusätzliche Öffnungszeiten an Feiertagen, Samstags und Sonntags gelten darüber hinaus an stark frequentierten Tagen und zu Veranstaltungen: in einem „Regeljahr“ (d.h. ohne Auswirkungen im Zuge der Corona-Pandemie) Stadtmesse, Samstags 9.00 bis 14.00 Uhr // Fahrradmesse, Samstags 9.00 bis 14.00 Uhr // Altstadtfest Freitag bis Sonntag 10.00 bis 20.00 Uhr // Sommer in der Stadt Freitag 18.00 bis 22.00 Uhr // Mittelalterfest Samstag bis Sonntag 11.00 bis 18.00 Uhr // hin & herzo Donnerstag bis Sonntag 12.00 bis 21.00 Uhr // Martinikirchweih Sonntags 13.00 bis 18.00 Uhr // Weihnachtsmarkt Donnerstag bis Sonntag 10.00 bis 18.00 Uhr
- Somit war bisher die Tourist Info an zusätzlich (zu den regulären Öffnungszeiten) 93 Std. Stunden geöffnet.
- Für die Vor- und Nachbereitung (Back Office mit Kassenabwicklung) fallen an Öffnungstagen rund 20 bis 30 Min. zusätzlich an.
- Tätigkeiten: Counterservice (Beratung von Gästen/Besuchern und Bürgern zu lokalen Angeboten, Ticketverkäufe für Kulturveranstaltungen in Herzogenaurach, Souvenir-Verkauf, HerzoGutschein-Verkauf, Atlantiskarten-Verkauf), schriftliche und telefonische Bearbeitung von Gäste- und Kundenanfragen, Koordination von Gäste- und Stadtführungen, Vor- und Nachbereitung des Tagesgeschäfts inkl. Kassenführung und Abrechnung, Koordination Bereitstellung Prospekte/Informationsmaterialien.

Personelle Ausstattung und Dienstplan

- Seit 2019 verfügt die Tourist Info, quasi als „Außenstelle“ des Amts für Stadtmarketing und Kultur, über eine Teilzeitstelle (50 v.H. Std.; entspricht 19,5 Std./Woche); das Stundenkontingent umfasst neben den Diensten während der Öffnungszeiten der Tourist Info auch die dazugehörigen Abrechnungstätigkeiten;
- Alle weiteren Dienstzeiten - entsprechend der heutigen Öffnungszeiten (entspricht mind. 10.5 Std/Woche. plus Back Office) - sowie Urlaubs- und Krankheitsvertretungen werden von Mitarbeiter*innen des Amts für Stadtmarketing und Kultur mit einem Höchstmaß an Flexibilität von allen Mitarbeiter*innen abgedeckt. Jeder Wochendienstplan muss auch Vertretungen vorsehen, um die Öffnung der Tourist Info sicherzustellen. Zudem werden parallel die Öffnungszeiten der Büroräume im Interims-Rathaus vollumfänglich abgedeckt. Engpässe bestehen vor allem während der Veranstaltungs- und Ferienzeiten.
- Eine „Springerfunktion“ (für die Tourist Info und für die Durchführung von Kulturveranstaltungen) hat zudem eine studentische 450-Euro-Aushilfskraft mit entsprechenden Fachkenntnissen inne.

Frequenzmessungen und Bedarfserfassungen wurden in der Tourist Info über die letzten Jahre hinweg durchgeführt und können bei Bedarf eingesehen werden.

Von Seiten der Verwaltung wird folgende Vorgehensweise vorgeschlagen:

- Mit Beginn zum (diesjährigen voraussichtlichen) Saisonbeginn (touristisch sowie für Veranstaltungen) ab 8. Mai 2021 öffnet die Tourist Info zusätzlich Samstag von 10.00 bis 13.00 Uhr bis einschl. Dezember 2021. Die zusätzliche Öffnung Samstags ist auch als Signal für das Hochfahren der Herzogenauracher Innenstadt zu sehen. Mit Saisonbeginn 2022 (vor. Stadtmesse) öffnet die Tourist Info ebenfalls Samstags.
- Wochentags – unter der Woche – bleiben die Öffnungszeiten zunächst einheitlich und nachvollziehbar bei 10.00 bis 16.00 Uhr.
- Die o.g. Sonderöffnungszeiten anlässlich von Veranstaltungen und an stark frequentierten Tagen bleiben zusätzlich bestehen.

- Aufgrund der Corona-bedingten Planungsunsicherheiten werden die Öffnungszeiten für 2022 im 4. Quartal nochmals geprüft.
- Die zusätzlichen Wochenarbeitsstunden werden im ersten Halbjahr 2021 durch Arbeitsstunden aus der aktuellen Lock-Down-Phase kompensiert. Ab dem 2. HJ wird eine 450-Kraft für Dienste in der Tourist Info eingearbeitet (u.a. Springer und Sonderöffnungszeiten).
- Mit Rückzug ins Rathaus werden die Öffnungszeiten Donnerstags darüber hinaus erweitert (bis 18.00 Uhr).

Anlagen:

20201017_Touristinfo

Herzogenaurach, 26. Januar 2021

Judith Jochmann