

# Qualitätstourismus in Berlin

## Definition

Stand 24.03.2021

In Berlin soll  
der Qualitätstourismus  
zukünftig eine  
stärkere Rolle  
spielen.

# 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 Nord-europa (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 **Besucher\*innen**: die Verbesserung der Möglichkeiten, die Metropole und ihre Menschen **positiv zu erleben**, sich während des Aufenthaltes **wohlfühlen** und nach der Reise **zufrieden** zu sein.
- für **Berliner\*innen**: 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 selbständig oder angestellt direkt mit Besucher\*innen arbeiten bis zu Menschen, die wenig Berührungspunkte mit Besucher\*innen haben.
- für die **globale Gesellschaft**: die Minimierung der schädlichen Umweltwirkungen des Tourismus, insbesondere die Reduzierung des touristischen CO<sub>2</sub>-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 Tourist\*innen und Berliner\*innen kommt.
- 2 ... Berliner\*innen von den Ausgaben der Tourist\*innen **profitieren** und Tourismus nicht zu Preissteigerungen führt,
- 3 ... das Angebot den Mindeststandards genügt oder diese sogar übertrifft und Tourist\*innen 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

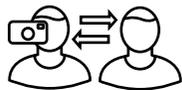
Für jedes der vier Ziele wurden konkrete Indikatoren identifiziert, um die Umsetzung des Konzeptes messbar und nachvollziehbar zu machen.



## 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 Berliner\*innen und Besucher\*innen ist ein Indikator für die soziale Verträglichkeit des Tourismus in Berlin.



Eine angemessene **Verteilung der Tourismuskonsumnachfrage** 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 Berliner\*innen zum Tourismus ist der zusammenfassende Indikator für die **Tourismusakzeptanz** in der Stadt.

## 2 Berliner\*innen 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 Ausbildungsverhältnissen** sind Indikatoren dafür, in welchem Umfang sich eine Branche für die berufliche Qualifizierung von Jugendlichen engagiert.

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

## 4 Ökologischer Impact



Der gesamttouristische **CO<sub>2</sub>-Fußabdruck** ist der zusammenfassende Indikator für die Klimawirkung des Tourismus in und nach Berlin.

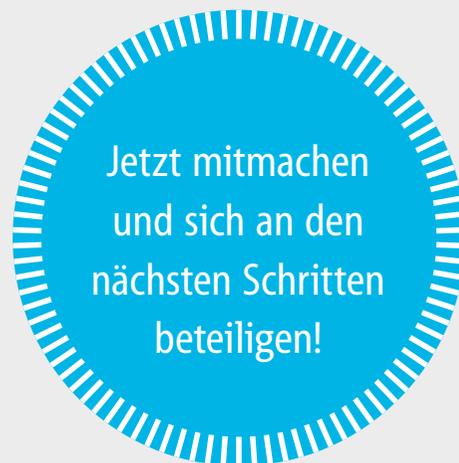
# Instrumente

---

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.



visitBerlin. Foto: Steven Ritzer

## Kontakt

*visitBerlin*

Nina Zantout

✉ [nina.zantout@visitBerlin.de](mailto:nina.zantout@visitBerlin.de)

☎ Tel. +49 30 264748 - 911

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

