



## Wien – Die Stadt als Erlebnisraum für Bewohner und Gäste: Stakeholderbeteiligung und digitales Besuchermanagement

Fachkonferenz ‚Nachhaltiger Massentourismus‘ in Scharbeutz

8. Juni 2022 | Prof. Dr. Dagmar Lund-Durlacher

# Wien Tourismus - Überblick

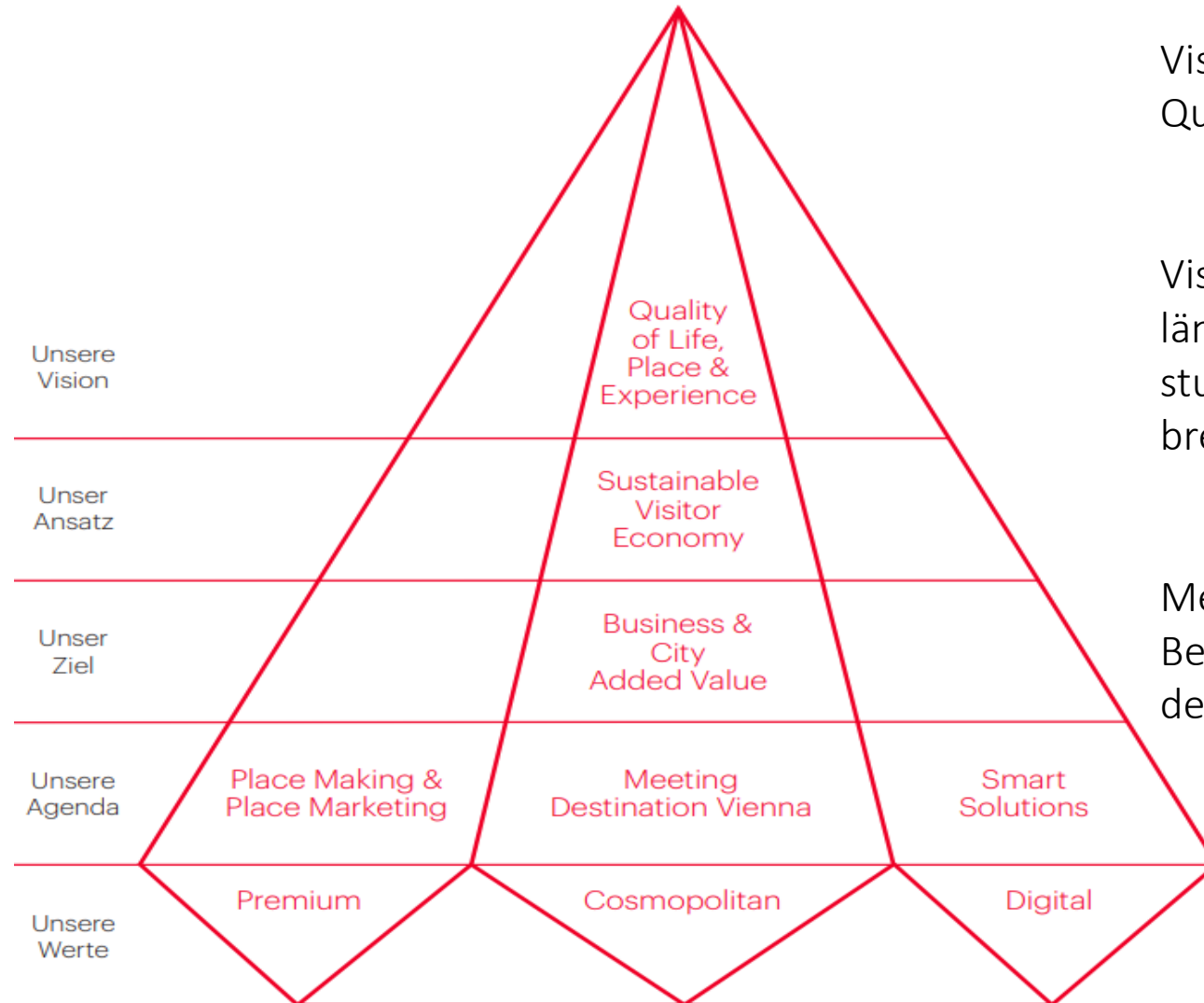
- Knapp 2 Mio. Einwohner | 414,82 m<sup>2</sup>
- Tourismus (2019): 11% BIP, 11,7 % Beschäftigte
- Kontinuierlich positive Tourismusedwicklung bis 2020: Ø + 6%  
Ankünfte/Nächtigungen/Jahr | Saisonale Spitzen: Juli, August, Dezember
- Kongresse und Tagungen sind wichtiger Teil der Wiener Tourismuswirtschaft:  
2019 rund 1,6 Millionen Nächtigungen (9 % aller Nächtigungen in Wien) | 17,3  
Tausend Ganzjahresarbeitsplätze

# Phänomen „Massentourismus“ in Wien

„Crowding“: geringere Ausprägung als in anderen europäischen Städten, dennoch beobachtbar:

- In saisonalen Spitzenzeiten, konzentriert auf touristische Attraktionen in relativ kleinem Gebiet (Stadtzentrum, Schloss und Park Schönbrunn, Tiergarten Schönbrunn, Haus des Meeres)
- Flusskreuzfahrten mit kontinuierlichem Wachstum (535.000 Passagiere (2019) – räumliche und zeitliche Konzentration, unzureichende Infrastruktur)
- Weihnachtsmärkte in der Vorweihnachtszeit (Nächtigungsanstieg: 0,9 Mio. Nächtigungen in 2009 -> 1,7 Mio.(2019))
- Busse zu Spitzenzeiten: eher ein Problem der Sichtbarkeit und Wahrnehmung ("jeder Bus ist ein Feind")

# Strategiediamant - Visitor Economy Strategy 2025



Visitor Economy -> Aktiver Beitrag zu den Qualitäten der Stadt

Visitors = Gäste, die kurz- oder längerfristig in Wien leben, arbeiten, studieren, einkaufen etc. -> bedarf eines breiten Ökosystems an Akteur\*innen

Mehrwert für Unternehmen und Bewohner\*innen, neben Erlebnisqualität der Gäste

# Präventions- und Lösungsansätze

- Definition geeigneter Zielgruppen
- Stakeholderbeteiligung, Kooperationen und Lobbying
- Schaffung neuer ‚Touristenräume‘ im Verständnis der Stadt als Erlebnisraum für Touristen, Einheimische und andere Stakeholder (räumliche Verteilung)
- Digitales Besuchermanagement (ivie App, Bus 4.0)

# Stakeholderbeteiligung und Lobbying

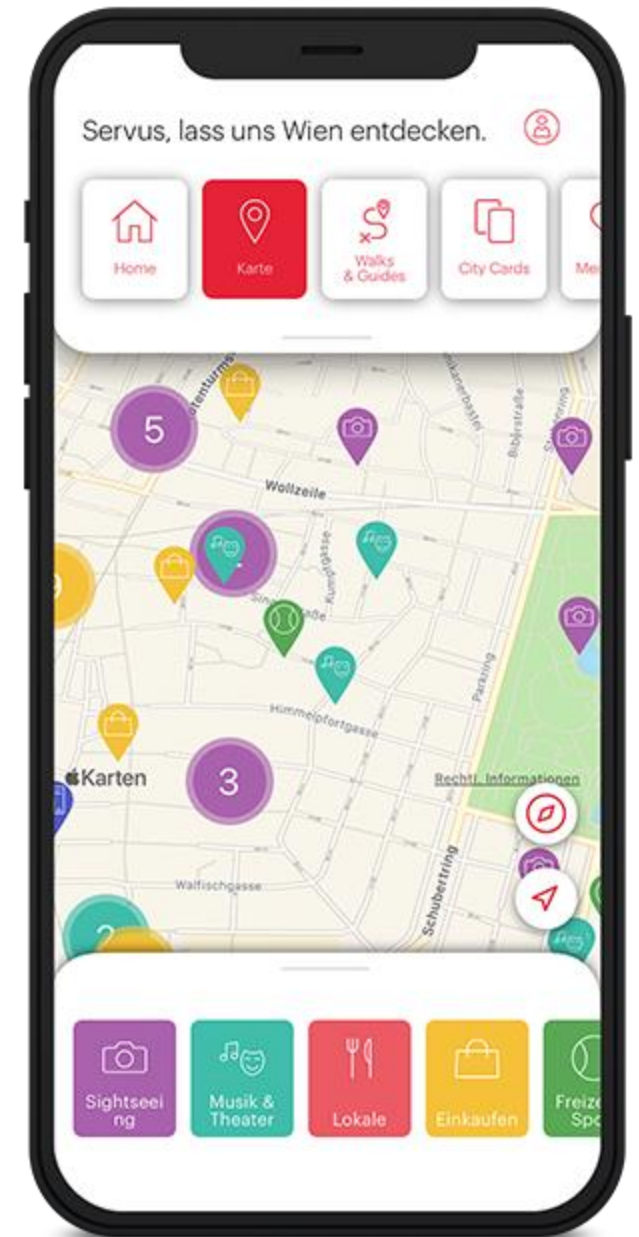
- Einrichtung von Diskussionsforen auf unterschiedlichen Ebenen
  - VTB-Website [Shaping.Vienna.Info](http://Shaping.Vienna.Info): zentrale Kommunikationsplattform
- Kontinuierliche Besucher- und Bevölkerungsbefragungen
- Gezielte Stakeholderdialoge (z.B. Flusskreuzfahrtschiffahrt)
- Kooperative Zusammenarbeit von VTB und Stadtverwaltung, um strukturelle Probleme zu lösen (z.B. Gesetzgebung, Infrastruktur)
- Lobbying

# Ansätze zum Besuchermanagement

## App „ivie“

- Digital City Guide für Touristen und Bewohner, enthält 1000 Locations, Stadtpaziergänge und Gastronomie-Empfehlungen, Vienna City Card,
- Enthält multimedial aufbereitete Hintergrundstories und Fakten zu Kuriosen,
- Besucher\*innen-Frequenz in gelisteten Sehenswürdigkeiten,
- Enthielt GPS-Tracker, eingestellt
- Herausforderung: Touch-points zum Download, bisher 180 Tsd. Downloads

Ergänzung: Tracking Tool der Stadt Wien für Bewohner



Bilder: © WienTourismus

# Ansätze zum Besuchermanagement

## Ampelsystem

- Pilotprojekt „Eislaufverein“, gekoppelt mit Befragungen -> rund 20% ließen sich beeinflussen
- Wiener Bäder führen das Ampelsystem fort

## Dynamic Pricing

Z.B. Therme Wien, Schokolademuseum u.a.

## Busmanagement 4.0

- Intelligentes Management von Reise- und Shuttlebussen mittels digitaler Technologien
- In der Adventszeit gibt es ein begrenztes Kontingent an Einfahrtstickets für Busse in die Stadt



# Abschließende Überlegungen

- Wieviel Besucherlenkung wollen wir?
- Wie erfolgreich sind Lenkungsinstrumente?
- Kann eine räumliche Verteilung wirklich funktionieren?
- Wer kann besser gelenkt werden, der Besucher oder der Bewohner?
- Welche Governance- und Beteiligungsmodelle funktionieren am besten?

**VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT!**

Prof. Dr. Dagmar Lund-Durlacher

[dagmar@lund-durlacher.com](mailto:dagmar@lund-durlacher.com)

[dagmar.lund-durlacher@hnee.de](mailto:dagmar.lund-durlacher@hnee.de)

Liechtensteinstraße 124/16, 10-90 Wien, Austria

[www.lund-durlacher.com](http://www.lund-durlacher.com) | <https://www.zenat-tourismus.de/>