



Saarland

Land der Industriekultur

Vorstellung der Ergebnisse
Forscherguppe INTOUS
Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes



Agenda

- Kurzbeschreibung des Forschungsprojektes INTOUS
- Schwerpunkte und Ergebnisse der Analysephase
- Schwerpunkte und Ergebnisse der Umsetzungsphase
- Vorstellung des INTOUS-Internetportals
- Diskussionsrunde



Worum geht es?

Industrietourismus: Besuch von ehemaligen sowie in Betrieb befindlichen Industrieanlagen, Industriemuseen, Arbeiterwohnsiedlungen und Industrielandschaften

Forschungsprojekt INTOUS

- **Projektziel:** Förderung von Industriekultur und Tourismus im Saarland unter besonderer Berücksichtigung neuer digitaler Medien
- **Projektlaufzeit:** April 2007 bis März 2009
- **Arbeitsgebiete:** Analyse, Konzepte, Umsetzung im Rahmen von Pilotprojekten



Ausgangssituation im Saarland

- Das „Ganser-Gutachten“ (September 2000) als Bericht der „Kommission Industrieland Saar“ weckt viele Hoffnungen für sämtliche weitere Aktivitäten
- Geringe historische Distanz erschwert Vermarktung des industriekulturellen Erbes (Stilllegungstrauma)
- Regionale Identität nicht in Verbindung mit Industriekultur (Angst vor rückständigem Image)
- Geringe Beachtung der Industriekultur in der Tourismusstrategie Saarland 2015
- Ökonomische Barrieren im Sinne von hohen Inwertsetzungs- sowie Betriebskosten
- Sicherheits- / versicherungsrechtliche Restriktionen im Rahmen der touristischen Erschließung von Industrierelikten
- Schwindende Erinnerung, das Aussterben der Augenzeugen



Arbeitsfelder Analysephase

- Auswertung von vorhandener Literatur / überregionalen Studien / Best-Practice-Beispielen
- **Zielgruppenanalyse** hinsichtlich Industrietourismus (Besucherbefragung im V&B-Erlebniszentrum sowie im Rahmen der Kohleausstellung auf Reden)
- Durchführung von Experteninterviews
- Entwicklung einer **Bewertungsmatrix** für industrie-kulturelle Einrichtungen (Erweiterung des Erfolgsfaktorenansatzes)



Wesentliche Ergebnisse der Zielgruppenanalyse

- **Informationsverhalten:** Persönliche Empfehlungen / Internet / Prospekte
- **Hauptkritikpunkte:** Beschaffung von Vorabinformationen aufwendig / schlechte Ausschilderung der Einrichtungen
- **Forderung:** Einrichtung eines zentralen Informationsportals bzw. einer zentralen Dokumentationsstelle „Industriekultur Saarland“



Bewertungsmatrix für industriekulturelle Einrichtungen

- **Bewertung nach den Faktoren**
 - Standort
 - Organisationsform / Trägerschaft
 - Investition / Finanzierung
 - Besucher- / Personalmanagement
 - Marketing
 - Interpretations- / Präsentationsformen
 - Kooperationen / Angebotsvernetzung



Auszug aus der Bewertungsmatrix

Erfolgsfaktor	Detail	erfüllt	teilweise erfüllt	nicht erfüllt	Bemerkung (z.B. wenn ein Faktor nicht relevant ist)
Besucher- und Personalmanagement *					
	Gästeinformation: z.B. eigener Flyer	X			
	Eigene Website			X	
	Mehrsprachige Besucherinformation			X	Keine Informationstafeln in der [redacted] ohne, dass jemand vor Ort ist, erhält der Gast keine Information.(fehlende Erklärung der unterschiedlichen Maschinen
	Einheitliches positives Verhaltens- und Erscheinungsbild des Personals (Freundlichkeit, Eingehen auf Gästewünsche..)		X		Kein professionelles Personal, unterschiedliche Freundlichkeit, unterschiedlicher Umgang mit den Gästen. Schwerpunkt soll auf die Qualifizierung des Personals gelegt werden.
	Mehrsprachigkeit des Personals				
	Regelmäßige Mitarbeiterschulung		X		
	Einsatz ehrenamtlicher Gästeführer	X			Oftmals das Problem: Ehrenamt und einheitliche Qualitätsstandards.
	Einsatz qualifizierter Gästeführer		X		
Professionelles Marketing					
	Regelmäßige Erneuerung des Angebotspektrums (Sonderausstellungen, Events Durchführung von Veranstaltungen, Sonderführungen etc.)	X			Sonderausstellungen, Durchführung von Veranstaltungen, Events, Kunstausstellungen
	Relativ hohes Marketingbudget			X	



Arbeitsfelder Umsetzungsphase

- **Begehung industriekultureller Einrichtungen**
 - Unterschiedliche Größe (Einzelobjekt vs. Zukunftsstandort)
 - Unterschiedliche Ausrichtung (Museum vs. Industrielandschaft)
 - Unterschiedliche Ausstattung (Finanzen / Infrastruktur)
- **Bewertung der ausgewählten Einrichtungen**
 - Bewertungsmatrix
 - Persönliches Gespräch
 - Teilweise Mystery Checks
- Erarbeitung von objektspezifischen Handlungsempfehlungen
- Entwicklung einer **Online-Informationsplattform**
(B2C, B2B)



Wesentliche Bewertungsergebnisse

- Zusammenspiel mehrerer Faktoren ausschlaggebend für Erfolg
- Kleinere Einrichtungen mit oftmals sehr engagierten, ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter
- Nachteilige **finanzielle Ausstattung** sämtlicher Einrichtungen
- Oftmals unklare, fachfremde Vermarktung (St. Ingbert, Neunkirchen)
- Schwierigkeiten bei Erfüllung von **Mindestanforderungen** (Öffnungszeiten, Evaluation der Gästezufriedenheit, Investitionen in Präsentationsformen / Erweiterung des Angebotsspektrums)
- Größtenteils „autarkes“ Arbeiten der Einrichtungen ohne übergreifende Kooperationen / Netzwerke

⇒ Schwierigkeiten bei Umsetzung einer „**perfekten Dienstleistungskette**“



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informationsbeschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreiseaktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informationsbeschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreiseaktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informationsbeschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreiseaktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informationsbeschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreiseaktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informations- beschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreise- aktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Mögliche Lücken innerhalb der perfekten Dienstleistungskette

Informationsbeschaffung	Anreise	Ankunft / Begrüßung	Aufenthalt	Abreise	Nachreiseaktivitäten
Veraltete Flyer mit fehlerhaften Informationen	Beschilderung unzureichend bzw. fehlend	Unzureichende Parkplatzkapazitäten vor Ort	Mangelhaftes internes Leitsystem erschwert Orientierung	Museumsshop zum Verkauf von Souvenirs fehlend	Keine Newsletterversendung hinsichtlich aktueller Angebote / Events
Internetauftritt unzureichend bzw. fehlend	ÖPNV-Anbindung unzureichend bzw. fehlend	Keine bzw. unfreundliche Begrüßung durch Kassenpersonal	Eingeschränkte Öffnungszeiten der Gastronomie	Beschaffung von Anschlussinformationen schwierig	Fehlende bzw. unregelmäßige Gästebefragung
Telefonische Erreichbarkeit schwierig		Fehlende Ausgabe einer Eintrittskarte (Souvenirfunktion) sowie eines kostenlosen Übersichtsplans	Ungepflegter Sanitärbereich	Weiterführende regionale Empfehlungen von Seiten der Mitarbeiter selten	



Handlungsempfehlungen (1/2)

- **Besucher- / Personalmanagement**

- Gezielte Einbindung ehemaliger Bergbaubeschäftigter
- Mitarbeiterschulungen v.a. im Hinblick auf Servicequalität
- Auszeichnung mit Gütesiegeln (ServiceQualität Deutschland)
- Gewährleistung besucherfreundlicher Öffnungszeiten



- **Interpretations- / Präsentationsformen**

- Multimediale Informationsvermittlung
- Angebot authentischer Führungen durch ehemalige Beschäftigte
- Bereitstellung von pädagogischem Material für Schulklassen



Handlungsempfehlungen (2/2)

- **Marketing**

- Durchführung regelmäßiger Gästebefragungen (Zielgruppenkenntnisse)
- Durchführung von Sonderausstellungen / Events
- Vernetzung des industriekulturellen Angebots mit dem sonstigen touristischen Angebot der Region (Packages aus Kultur / Gastronomie / sportlichen Aktivitäten)
- Bildung von Kooperationen / übergreifenden Netzwerken
- Einrichtung einer zentralen Informations- und Vermarktungsstelle



Das INTOUS-Internetportal

Neue Eindrücke und spannende Begegnungen mit der saarländischen Industriekultur — INTOUS - Microsoft Internet Explorer - [Offli]

Adresse <http://www.gimtec-service.de/intous>

INTOUS - Industriekultur und Tourismus im Saarland

Sie sind hier: Startseite

Startseite

- Steinkohlebergbau
- Kupferbergbau
- Eisenindustrie
- Glas- und Keramikindustrie
- Nahrungs-, Genuss-, Bekleidungs- und Konsumgüterindustrie
- Energie- und Wasserversorgung
- Papierindustrie/Druckerhandwerk
- Verkehr/Transportwesen
- Landschaft der Industriekultur
- Leben und Arbeiten
- Weiterführende Links zur Industriekultur

Neue Eindrücke und spannende Begegnungen mit der saarländischen Industriekultur

Im Mai 2007 startete an der Hochschule für Technik und Wirtschaft des Saarlandes im Studiengang Internationales Tourismus-Management, Fachbereich Betriebswirtschaft, das **Forschungsprojekt INTOUS**. Ziel des Projekts ist die Förderung von Industriekultur und Tourismus im Saarland unter besonderer Berücksichtigung neuer digitaler Medien.

Das Saarland hat hohes touristisches Entwicklungspotenzial. Die industriekulturelle Vergangenheit kann in Verbindung mit Trendthemen wie Wandern, Wellness und Kulinarik Alleinstellungsmerkmal und Antriebsmotor sein. Voraussetzungen dafür sind die wissenschaftliche Erforschung der Zielgruppen, die methodische Entwicklung von Angeboten, die Qualifizierung des Personals sowie die zielgruppengerechte Informationsvermittlung und Kommunikation.

Für das auf zwei Jahre angelegte Projekt INTOUS wurde ein zweistufiges Verfahren gewählt. Während im ersten Jahr die Analyse im Mittelpunkt stand, fokussiert die zweite Phase auf erste Umsetzungen im Rahmen von Pilotprojekten.

Die Analysephase umfasst

- die Auswertung bereits vorhandener Literatur und überregionaler Studien.

← März 2009 →

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Termine

- Ausstellung "Auge des Himmels"
 Zechenhaus
 ehemalige Grube
 Reden ,
 11.01.2009-
 27.09.2009
- Wanderung "Rund ums Steinbachtal und Neuhaus"
 Saarbahnhaltestelle
 "Heinrichhaus",
 21.03.2009

Start Microsoft PowerPoint - [...] Neue Eindrücke und s...

Internet 12:51



INTOUS-Internetportal – B2C

- **Was bietet das Portal dem interessierten Internetnutzer?**
 - Umfangreiche Informationen zu sämtlichen industriekulturellen Objekten
 - Routenvorschläge für erlebnisreiche Wanderungen
 - Aktuelle Angaben zu Preisen / Öffnungszeiten / Sonderausstellungen
 - Anfahrtsbeschreibung / Kontaktdaten / weiterführende Internetlinks
 - Angaben zu Barrierefreiheit / Gastronomie vor Ort
 - Integrierte Suchabfrage
 - Möglichkeit zum Ausdruck sämtlicher Informationen

Gimtec



INTOUS-Internetportal – B2B

- Was bietet das Portal Ihnen als industriekulturelle Einrichtung?
 - Selbstständige Pflege / Aktualisierung sämtlicher objektbezogener Daten
 - Überregionale Vermarktung mit geringem Kosten- / Zeitaufwand
 - Interner Bereich zum Erfahrungsaustausch / als Basis für Bildung von Kooperationen



Diskussion

- Was sagen Sie zu ...
 - ... dem INTOUS-Internetportal?
 - ... der Einrichtung einer zentralen Dokumentationsstelle „Industriekultur Saarland“ (Saarländisches Industriemuseum)?
 - ... der Einrichtung einer zentralen Telefonhotline?
 - ... den Perspektiven des Saarlandes nach 2012?



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

