



N 54°28'
E 9°50'

Eckernförde

OSTSEEBADE *Lebensfreude wie Sand am Meer!*

Eckernförde Touristik & Marketing GmbH

Tourismuskonzept Ostseebad Eckernförde 2030

Organisation des Strategieprozesses

Stand 05. Juli 2018

Eckernförde Touristik & Marketing GmbH
Am Exer 1
24340 Eckernförde
Telefon: 04351/71790
Fax: 04351/6282

Geschäftsführer: Stefan Borgmann
Aufsichtsratsvorsitzender: Jörg Sibbel
Registergericht Kiel
Handelsregister-Nr.: HRB 74 EC
Steuernr.: 15 294 087 12

Bankverbindung:
Bank: Förde Sparkasse
IBAN: DE 40 2105 0170 0000 1134 15
BIC: NOLADE 21 KIE

www.eckernförderbucht.de

Inhalt

03 - Auftragsvergabe

03 - Projektablauf

04 - Phase 0: Prozessvorbereitung

- Kontaktaufnahme Auftraggeber und Auftragnehmer
- Kennenlernen aller relevanter Akteure
- Interne Abstimmung und Aufgabenverteilung
- Information an kommunale Gremien und ETMG Aufsichtsrat
- Terminkoordinierung/Bestimmung Veranstaltungsorte
- Bildung der Lenkungsgruppe
- Benennung der Experten für Einzelinterviews
- Koordinierung Öffentlichkeitsarbeit
- Exemplarische Verkehrszählung

06 - Phase 1: Analyse – wo wir stehen

- Ortsbegehung mit den Auftragnehmern
- Erste Lenkungsgruppensitzung
- Erstellung einer Plattform für Bürgerbeteiligung
- Bürgerbefragung per Telefoninterview: „Tourismusakzeptanz“
- Materialauswertung (intern/extern)
- Fremdbild- und Kommunikationsanalyse
- Expertengespräche
- Trend- und Marktanalyse (SWOT)
- Auftaktveranstaltung Einwohnerversammlung - Barcamp

08 - Phase 2: Konzeption & Strategie – wo wir hinwollen

- Zweite Lenkungsgruppensitzung
- Zielgruppenprozess (Zielgruppen, Personas, Customer Journey)
- Zukunftswerkstatt
- Dritte Lenkungsgruppensitzung
- Handlungsfelder, Maßnahmen, Umsetzung
- Vierte Lenkungsgruppensitzung

09 - Phase 3: Die Zukunft konkret – wie wir die Umsetzung starten

- Einwohnerversammlung zum Abschluss des Prozesses
- Fünfte Lenkungsgruppensitzung
- Beschluss des Konzeptes durch die Ratsversammlung
- Umsetzung durch die ETMG

Auftragsvergabe

Die Aufgabe der externen Begleitung des Strategieprozesses wurde im April 2018 an die Agentur-Kombination aus dwif-Consulting GmbH und Tourismuszukunft vergeben.

Projekttablauf

Der Projekttablauf unterteilt sich in folgende Bearbeitungsphasen:

Phase 0: Prozessvorbereitung

Phase 1: Analyse – wo wir stehen

Phase 2: Konzeption & Strategie – wo wir hinwollen

Phase 3: Die Zukunft konkret – wie wir die Umsetzung starten

Die Erfahrungen mit ähnlichen Prozessen zeigen, dass in der Regel ein knappes Jahr vom Projektstart bis zum Beginn der Umsetzung benötigt wird. Die sinnvolle Reihenfolge der Phasen, Sitzungen und Veranstaltungen, notwendige „Nachdenkzeiten“ dazwischen, aber auch Ferienphasen und andere Faktoren führen zu diesem Zeitbedarf.

Abb. 1 Tourismuskonzept Eckernförde: Projekttablauf und Beteiligung



Quelle: dwif 2017

Im Folgenden wird auf die einzelnen Phasen näher eingegangen.

Phase 0: Prozessvorbereitung

Die Phase 0 dient der Vorbereitung des eigentlichen Strategieprozesses, der in der Erstellung des Tourismuskonzeptes 2030 mündet.

Wesentliche Bestandteile der Vorbereitung sind:

- Kontaktaufnahme Auftraggeber und Auftragnehmer
- Kennenlernen aller relevanter Akteure
- Interne Abstimmung und Aufgabenverteilung
- Information an kommunale Gremien und ETMG Aufsichtsrat
- Terminkoordinierung/Bestimmung Veranstaltungsorte
- Bildung der Lenkungsgruppe
- Benennung der Experten für Einzelinterviews
- Koordinierung Öffentlichkeitsarbeit

Kontaktaufnahme Auftraggeber und Auftragnehmer:

Die Kontaktaufnahme ist am 26. April 2018 telefonisch erfolgt.

Kennenlernen aller relevanter Akteure:

Im Rahmen der ersten Lenkungsgruppensitzung erfolgt das Kennenlernen aller relevanter Akteure. An diesem Tag werden die externen Experten auch eine erste geführte Stadtbegehung durchführen.

Interne Abstimmung und Aufgabenverteilung:

Die interne Abstimmung und Aufgabenverteilung erfolgt Anfang Mai 2018.

Information an kommunale Gremien und ETMG Aufsichtsrat:

Die Ratsversammlung der Stadt Eckernförde und der Aufsichtsrat der ETMG werden im Laufe des Mai 2018 über den geplanten Ablauf informiert. Bei der Einbindung der Politik ist die Kommunalwahl am 6. Mai 2018 zu berücksichtigen. Erst im Laufe des Juni 2018 werden sich die Parteien und Fraktionen bezüglich ihrer Vertreter abgestimmt haben.

Terminkoordinierung / Bestimmung Veranstaltungsorte:

Die ersten Termine bzw. Veranstaltungen werden der Auftakt der Lenkungsgruppe sowie die Auftaktveranstaltung in Form einer Einwohnerversammlung sein. Hier sowie bei allen folgenden Terminen gilt es die relevanten Personen zu berücksichtigen und die Lokalitäten zu reservieren.

Bildung der Lenkungsgruppe:

Die Lenkungsgruppe sollte aus folgenden Personen bestehen:

- Bürgermeister der Stadt Eckernförde, Jörg Sibbel
- Kämmerer der Stadt Eckernförde, Micha Wulf
- Bauamtsleiter der Stadt Eckernförde, Timm Ohrt
- Geschäftsführer der ETMG, Stefan Borgmann
- Geschäftsführer der Stadtwerke Eckernförde GmbH, Dietmar Steffens
- Ein Vertreter der CDU
- Ein Vertreter der SPD
- Ein Vertreter der Grünen
- Ein Vertreter der Linke
- Ein Vertreter der SSW
- Ein Vertreter der FDP

Auch bei der Besetzung der Lenkungsgruppe sind die Ergebnisse der Kommunalwahl am 6. Mai 2018 zu berücksichtigen.

Benennung der Experten für Einzelinterviews:

Bis zu 10 Experteninterviews sind im Strategieprozess vorgesehen. Persönliche Gespräche bieten sich insbesondere für das bessere Verständnis bzw. Kennenlernen der Vertreter der Lenkungsgruppe an. Gesprächsinhalte sind sowohl der „Blick zurück“ (Erfolge und Misserfolge, Stärken und Schwächen, was lief gut/schlecht), als auch der „Blick nach vorn“ (grundsätzliche Handlungsbedarfe und Ideen, strategische Vorstellungen, eigene konkrete Maßnahmenvorschläge). Die Experten decken sich dementsprechend mit den Vertretern der Verwaltung und der städtischen GmbH. Bei den Parteien wäre es zudem möglich, die Fraktions- oder Parteivorsitzenden statt der Lenkungsgruppenmitglieder (falls die Personen nicht identisch sind) zu den Einzelinterviews einzuladen.

Koordinierung Öffentlichkeitsarbeit:

Die Koordinierung der Öffentlichkeitsarbeit übernimmt, nach Abstimmung mit der Stadt Eckernförde, die ETMG.

Phase 1: Analyse – wo wir stehen

Die Phase 1 dient der Auswertung von internen und externen Datenquellen sowie der Gewinnung neuer Daten.

Wesentliche Bestandteile der Phase 1 sind:

- Ortsbegehung mit den Auftragnehmern
- Erste Lenkungsgruppensitzung
- Erstellung einer Plattform für Bürgerbeteiligung
- Bürgerbefragung per Telefoninterview: „Tourismusakzeptanz“
- Materialauswertung (intern/extern)
- Fremdbild- und Kommunikationsanalyse
- Expertengespräche
- Trend- und Marktanalyse (SWOT)
- Auftaktveranstaltung Einwohnerversammlung / Barcamp

- Exemplarische Verkehrszählung

Erstellung einer Plattform für Bürgerbeteiligung:

Um interessierte Bürger und Akteure kontinuierlich über den Prozess auf dem Laufenden zu halten, wird eine digitale Plattform eingerichtet, die fortlaufend über aktuelle Ergebnisse informiert und Raum für Feedback, neue Projektideen und zur Diskussion bietet. Tourismuszukunft übernimmt dabei die Konzeption und Umsetzung der Plattform. Für die Inhalte sind die Verantwortlichen vor Ort zuständig. Diese Aufgabe übernimmt die ETMG. Zudem werden die Bürger per Telefoninterview zum Thema Tourismusakzeptanz befragt.

Ortsbegehung mit dem Auftragnehmern:

Am Tag der ersten Lenkungsgruppensitzung findet die erste gemeinsame Ortsbegehung statt.

Erste Lenkungsgruppensitzung:

Die erste Lenkungsgruppensitzung findet mit der oben dargestellten Besetzung statt (siehe S. 5).

Bürgerbefragung per Telefoninterview:

Mindestens 300 Interviews (ca. 10 Minuten) werden mit den Bürgern zum Thema „Tourismusakzeptanz“ geführt. Die Befragung wird Anfang Juli abgeschlossen sein.

Materialauswertung (intern/extern):

Die ETMG hat den Auftragnehmern eine Vielzahl von Gutachten, Kennzahlen und Konzepten per Dropbox zur Verfügung gestellt. Die dwif-Consulting GmbH bringt selbst zahlreiche Fachgutachten und Marktforschungsergebnisse sowie Analysen ein.

Fremdbildanalyse:

Analyse von externen Kunden-Meinungen bezüglich Eckernfördes in sozialen Netzwerken.

Kommunikationsanalyse:

Analyse der online ETMG Media-Kanäle (facebook, instagram, YouTube und Google+).

Expertengespräche:

Siehe Seite 5.

Trend- und Marktanalyse (SWOT):

Erstellung einer SWOT Analyse. Diese wird im Rahmen einer Lenkungsgruppensitzung vorgestellt und diskutiert.

Exemplarische Verkehrszählung:

Exemplarische Verkehrszählung und Parkplatzcheck nach Kennzeichen in der Vor- und Nachsaison durch die ETMG.

Auftaktveranstaltung Einwohnerversammlung / Barcamp:

Im Rahmen einer Einwohnerversammlung sollen die Bürger und Interessierten über den geplanten Strategieprozess informiert werden.

Inhalte der Einwohnerversammlung in zwei Teilen:

Erster Teil im Plenum (Stadthalle/Bühnenpräsentation)

- Vorstellung der Gegenüberstellung Konzept 2007 und Stand 2017
- Ziel ist es hier, alle auf einen Kenntnisstand zu bringen
- Vorstellung der Auftragnehmer und des geplanten Strategieprozesses
- Vorstellung der Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung

Zweiter Teil (Marktplatz im Stadthallen Foyer)

- Präsentation der Gegenüberstellung auf Stellwänden
- Präsentation der Bürgerbeteiligung (online und Workshops) mit der Möglichkeit sich einzutragen bzw. Interesse zu bekunden

Phase 2: Konzeption & Strategie – wo wir hinwollen

Die Phase 2 dient der Entwicklung einer Vision für die weitere Tourismusentwicklung in Eckernförde.

Wesentliche Bestandteile der Phase 2 sind:

- Zweite Lenkungsgruppensitzung
- Zielgruppenprozess (Zielgruppen, Personas, Customer Journey)
- Zukunftswerkstatt
- Dritte Lenkungsgruppensitzung
- Handlungsfelder, Maßnahmen, Umsetzung
- Vierte Lenkungsgruppensitzung

Lenkungsgruppensitzungen:

Die Lenkungsgruppe begleitet den Prozess und wird vor entscheidenden Prozess-Meilensteinen einberufen.

Zielgruppenprozess:

Im Rahmen des Zielgruppenprozesses wird detailliert ermittelt wer in Eckernförde warum Urlaub macht. Ziel ist es, herauszufiltern, welche Vorlieben und Gewohnheiten die entsprechenden Personen haben und wie man diese am besten über welche Medien erreicht.

Zukunftswerkstatt:

Zweiter Begehungs- und Abstimmungstermin Auftragnehmer und Auftraggeber. Öffentlicher Workshop mit sogenannten Zukunftsgruppen.

Handlungsfelder, Maßnahmen, Umsetzung:

Die Auftragnehmer erarbeiten aufgrund aller gesammelter Daten und Informationen die Handlungsfelder, Maßnahmen und machen Vorschläge zur Umsetzung. Die Ergebnisse werden in der Lenkungsgruppe vorgestellt.

Phase 3: Die Zukunft konkret – wie wir die Umsetzung starten

Die Phase 3 ist der Abschluss des Prozesses und der Auftakt für die Nutzung der neuen Tourismuskonzeption 2030.

Wesentliche Bestandteile der Phase 3 sind:

- Einwohnerversammlung zum Abschluss des Prozesses
- Fünfte Lenkungsgruppensitzung
- Beschluss des Konzeptes durch die Ratsversammlung
- Umsetzung durch die ETMG

Lenkungsgruppensitzungen:

Die Lenkungsgruppe begleitet den Prozess und wird vor entscheidenden Prozess-Meilensteinen einberufen.

Einwohnerversammlung Abschluss der Prozesses:

Im Rahmen einer Einwohnerversammlung sollen die Bürger und Interessierten über das Ergebnis des Strategieprozesses informiert werden.

Inhalte der Einwohnerversammlung in zwei Teilen:

Erster Teil im Plenum (Stadthalle/Bühnenpräsentation)

- Vorstellung der Ergebnisse des Strategieprozesses
- Wie geht es weiter mit dem Tourismus in Eckernförde

Zweiter Teil (Marktplatz im Stadthallen Foyer)

- Präsentation der Ergebnisse des Prozesses
- Präsentation der erfolgten Bürgerbeteiligung
- Darstellung wie man sich weiter beteiligen kann

(optionale) Sechste Lenkungsgruppensitzung:

Die Lenkungsgruppe kann hier auf eventuelle letzte Erkenntnisse der abschließenden Einwohnerversammlung reagieren. Dieser Termin ist optional und kann an anderer Stelle des Prozesses genutzt werden.

Beschluss des Konzeptes durch die Ratsversammlung:

Die abschließenden Ergebnisse bzw. das Tourismuskonzept Eckernförde 2030 werden/wird im Rahmen einer Ratsversammlung präsentiert. Die Ratsversammlung beschließt das Konzept.

Umsetzung durch die ETMG:

Die ETMG übernimmt das umsetzungsorientierte Konzept als roten Faden für die Arbeit bis zum Jahr 2030.



N 54°28'
E 9°50'

Eckernförde

O S T S E E B A D *Lebensfreude wie Sand am Meer!*

Eckernförde Touristik & Marketing GmbH

Erstellung des Entwurfs für die Prozessorganisation

Der Entwurf für die Prozessorganisation wurde durch den Geschäftsführer der Eckernförde Touristik & Marketing GmbH, Stefan Borgmann, im Juli 2018 erstellt.

Eckernförde Touristik & Marketing GmbH
Am Exer 1
24340 Eckernförde
Telefon: 04351/71790
Fax: 04351/6282

Geschäftsführer: Stefan Borgmann
Aufsichtsratsvorsitzender: Jörg Sibbel
Registergericht Kiel
Handelsregister-Nr.: HRB 74 EC
Steuernr.: 15 294 087 12

Bankverbindung:
Bank: Förde Sparkasse
IBAN: DE 40 2105 0170 0000 1134 15
BIC: NOLADE 21 KIE

www.eckernförderbucht.de

Abb. 1 Tourismuskonzept Eckernförde: Projekttablauf und Beteiligung



Quelle: dwif 2017