Sonderauswertung

Thüringen

DMO DigitalMonitor

Stand der Digitalisierung in deutschen Destinationen

B T E
TOURISMUS- UND REGIONALBERATUNG
Berlin ▪ Eisenach ▪ Hannover ▪ Kempten ▪ Mainz

in Kooperation mit

DTV
Deutscher Tourismusverband

DMO DigitalMonitor

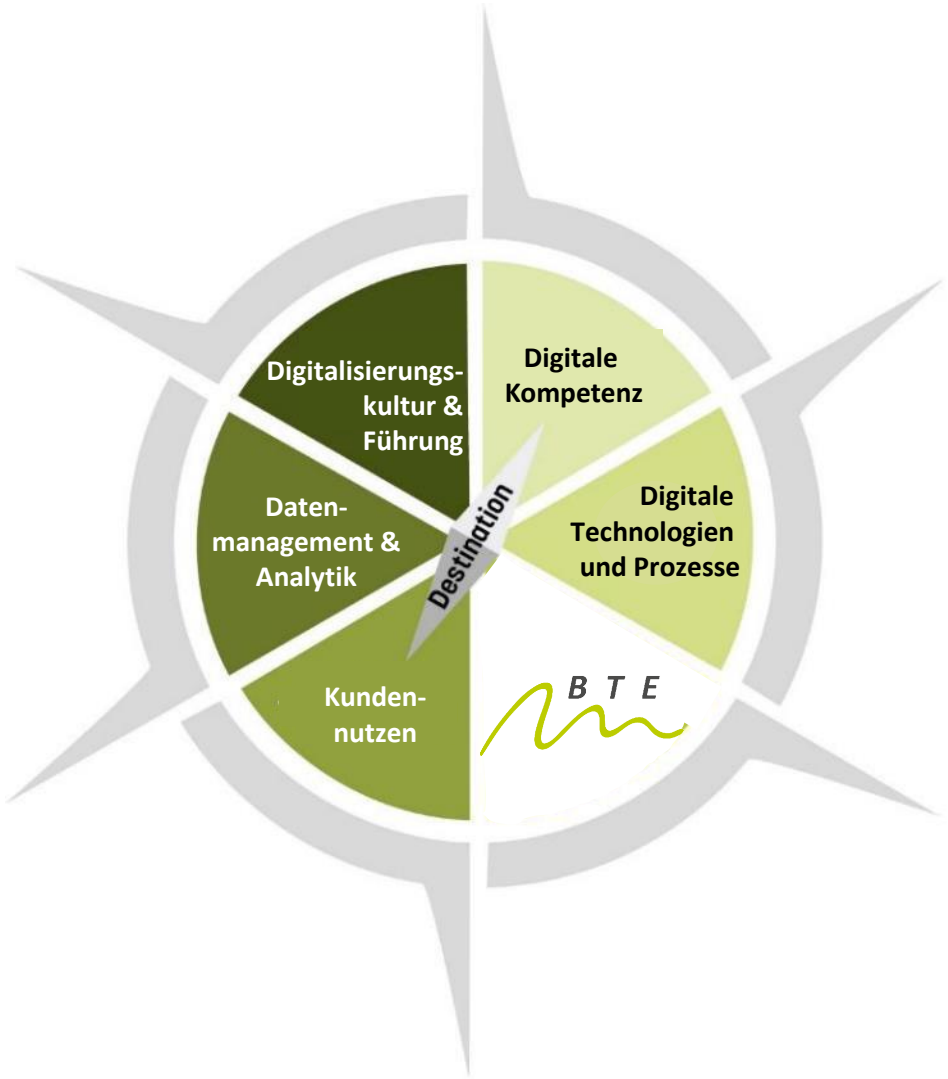
- Regelmäßige (2-Jahres-Turnus), **deutschlandweite Befragung der Tourismusorganisation der Landes-, regionalen, teilregionalen und lokalen Ebene.**
- Ziel: Erhebung des **Status quo der Digitalisierung in den deutschen Tourismusdestinationen und richtet sich an alle Tourismusorganisationen**

Methodik: Online-Erhebung (Survey Monkey)

Laufzeit: 26. April 2023 bis 14. Juni 2023 (7 Wochen)

Zielgruppe: Tourismusorganisationen der Landes-, regionalen, teilregionalen und lokalen Ebene

BTE Digitalisierungs-Navigator



Mit dem Digitalisierungsnavigator betrachten wir die **Digitalisierung von Destinationen ganzheitlich in all ihren Dimensionen.**

Mit den fünf Handlungsfeldern beleuchtet der Navigator die **Destination als Ganzes sowie auch die Tourismusorganisationen und TI als individuelle Organisationen.** Dabei nimmt er die Perspektive nach **außen in Richtung Gastes** ein, betrachtet aber auch den **innerorganisatorischen Digitalisierungsfortschritt** in Bezug auf von Aufgaben, Prozesse, Technologien und Kultur.

Der BTE Digitalisierungsnavigator bildet den Rahmen für die Fragebogenmodule.

© BTE 2022

Module

Basismodul

Themenmodule

- Datenmanagement und -analytik
- Digitale Technologien und Prozesse
- Digitalisierungskultur und Führung
- Digitale Kompetenz
- Kundennutzen

Dauer: ca. 5-7 Minuten je Modul

In jedem Themenmodul:

- 3 skalierte Fragen zur Selbsteinschätzung
- weitere „inhaltliche“ Fragen (Mehrfachauswahl, Einfachauswahl etc.)

Jedes Themenmodul erlaubt somit eine **quantitative und qualitative Ermittlung des Status Quo bzw. des jeweiligen Entwicklungsstandes** im jeweiligen Handlungsfeld („Digital Readiness“)

Teilnahmen DMO DigitalMonitor 2023

Teilnehmende nach Bundesländern
(Basismodul)

Teilnehmende der Befragungsmodule nach Ebenen

Modul	Landes-ebene	Regionale Ebene	Teil-regionale Ebene*	Lokale Ebene	Gesamt
Basismodul	1	4	3	16	**24**
Daten-management und -analytik	1	4	/	7	**12**
Digitale Technologien und Prozesse	1	4	/	5	**10**
Digitalisierungs-kultur und Führung	1	4	/	6	**11**
Digitale Kompetenz	1	4	1	8	**14**
Kundennutzen	1	4	2	9	**16**

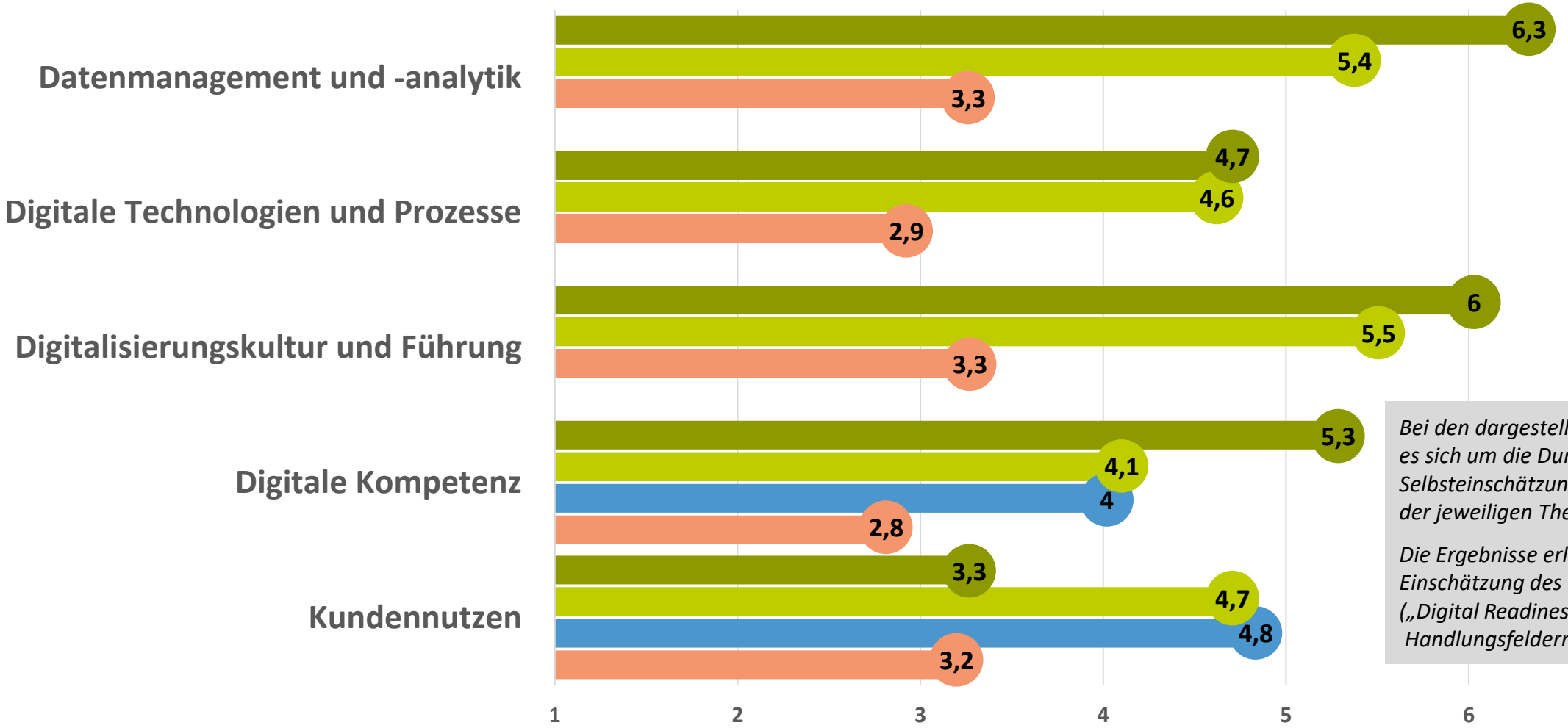
* Wir weichen bei der Kategorisierung bewusst vom 3-Ebenen-Modell im Deutschlandtourismus ab, um auch interkommunale Organisationsstrukturen (z.B. auf Landkreisebene) besser erfassen und vergleichen zu können.

© BTE in Kooperation mit DTV 2023

Ergebnis „Digital Readiness“

Landesebene Regionale Ebene
Teilregionale Ebene Lokale Ebene

Messung anhand der skalierten Fragen in jedem Themenmodul



Bei den dargestellten Werten handelt es sich um die Durchschnittswerte der Selbsteinschätzungsfragen zu Beginn der jeweiligen Themenmodule.

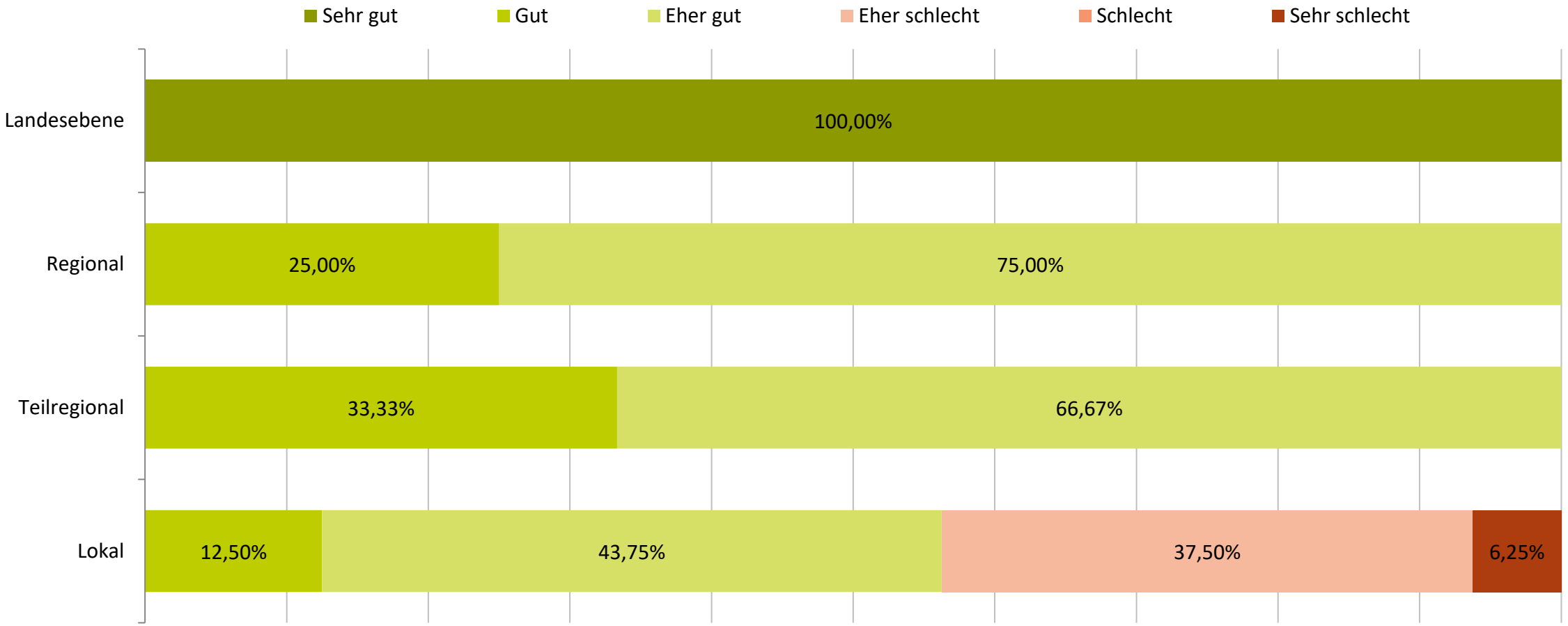
Die Ergebnisse erlauben eine Einschätzung des digitalen Reifegrades („Digital Readiness“) der Ebenen in den Handlungsfeldern.

Basismodul

Basismodul

Selbsteinschätzung: Wie gut fühlen Sie sich mit Ihrer Tourismusorganisation digital aufgestellt?

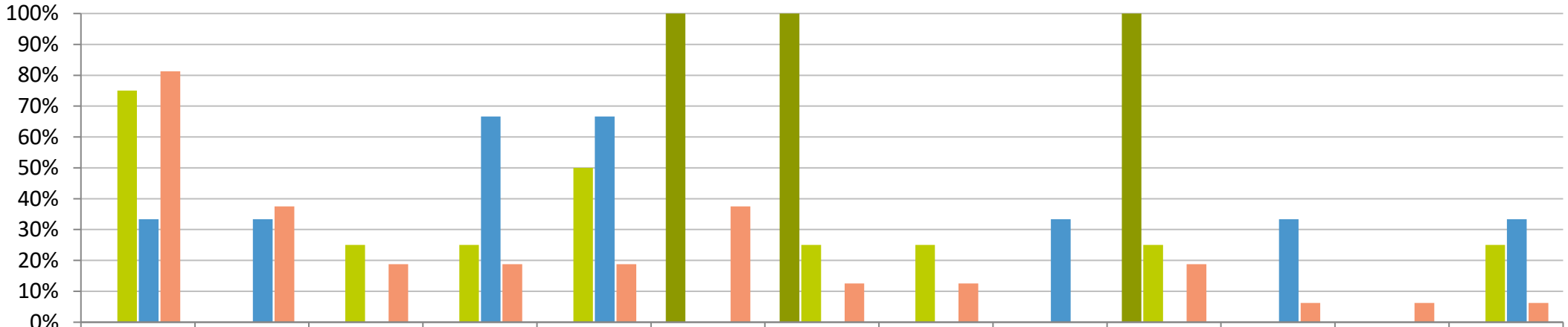
Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Wo sehen Sie in Bezug auf die Digitalisierung Ihrer Organisation den größten Handlungs-/ Nachholbedarf (bis zu 3 Nennungen)? *Bitte wählen Sie bis zu drei für Sie am wichtigsten Themen aus.*

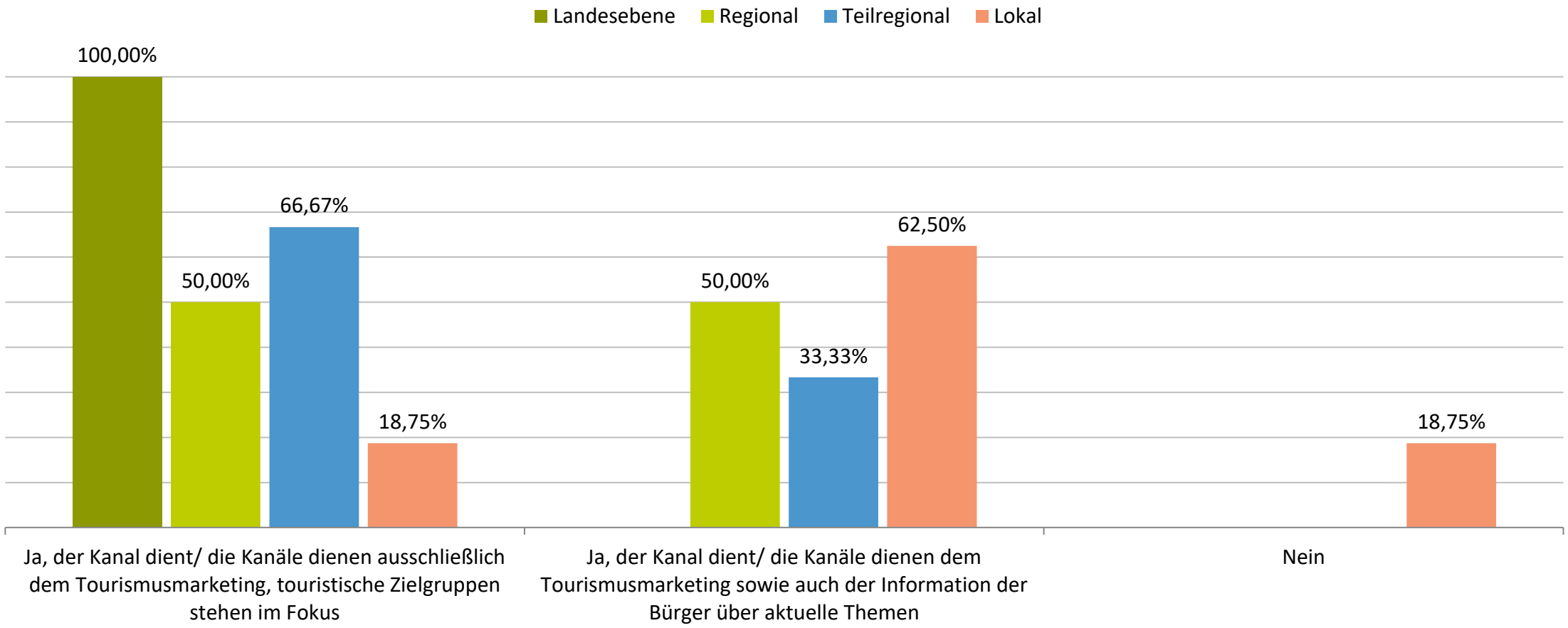


	Digitale Buchbarkeit von Angeboten und Produkten	Ausbau von Know-how	Klärung von Fragen des Datenschutzes/ Datensicherheit	Digitale Vernetzung mit Partnern	Einführung digitaler Marketing-/ Vertriebskonzepte	Digitalisierung des Gästekontakts	Digitalisierung des Workflows/ der Arbeitsprozesse	Breitbandverfügbarkeit	Digitale Entscheidungs- und Genehmigungsverfahren	Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie	Aufbau Website und Social-Media	Strukturierung und Bereitstellung von Daten	Erneuerung von IT-Strukturen / Software
Landesebene	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	75,00%	0,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%
Teilregional	33,33%	33,33%	0,00%	66,67%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
Lokal	81,25%	37,50%	18,75%	18,75%	18,75%	37,50%	12,50%	12,50%	0,00%	18,75%	6,25%	6,25%	6,25%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

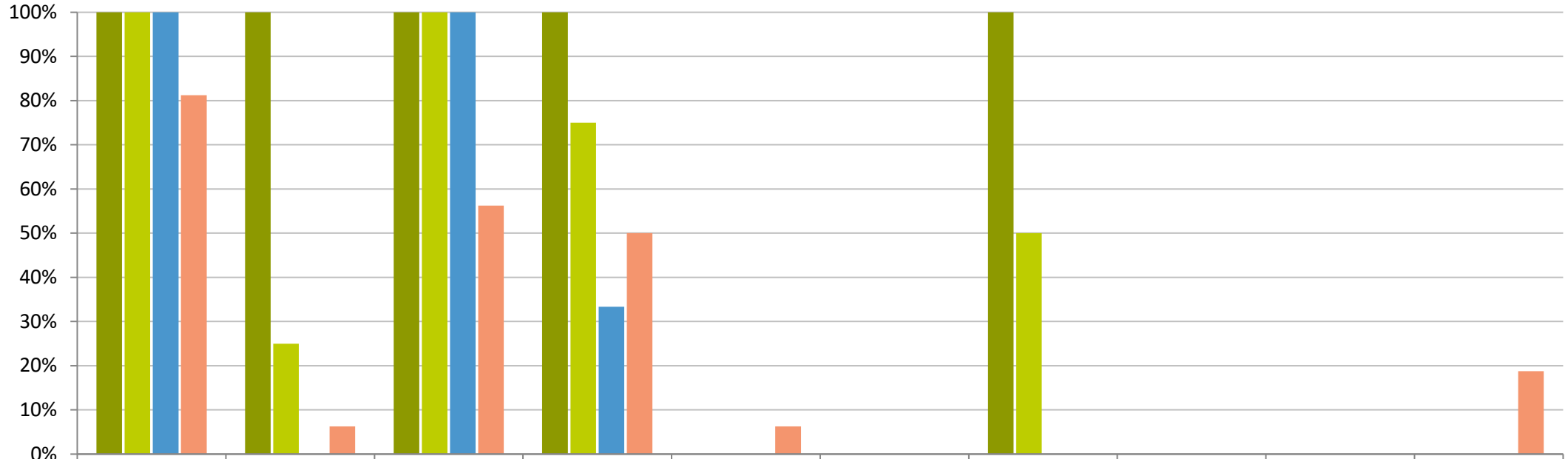
Nutzen Sie digitale bzw. Social-Media-Kanäle zur Gästegewinnung und -bindung? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Welche Social-Media-Kanäle nutzen Sie? *Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

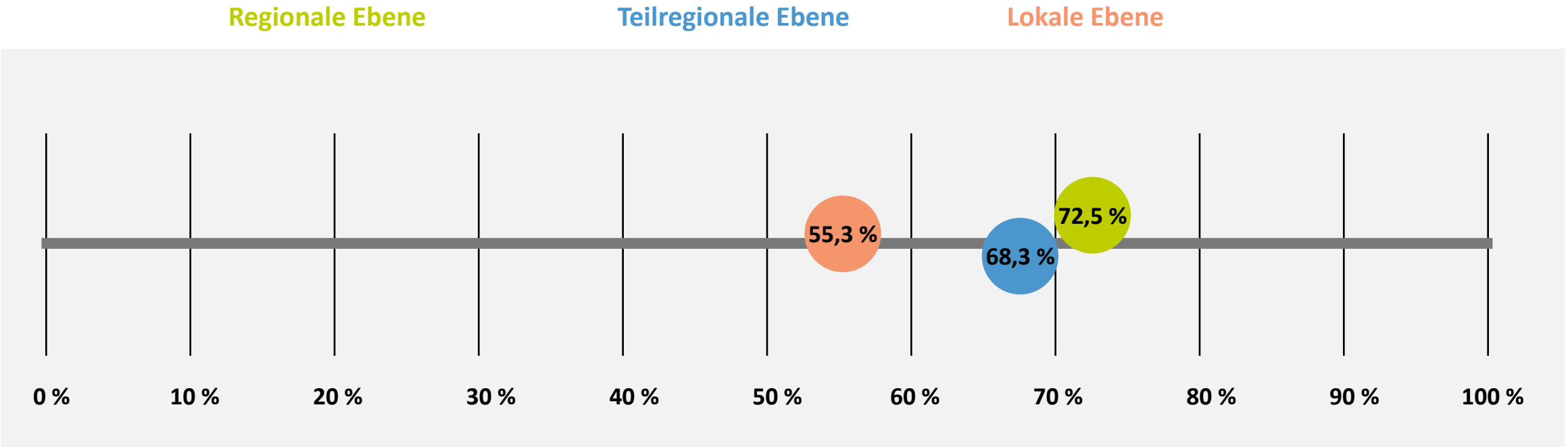


	Facebook	Twitter	Instagram	YouTube	TikTok	Snapchat	Pinterest	Flickr	Sonstiges	Wir nutzen keine Social-Media-Kanäle
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	100,00%	25,00%	100,00%	75,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	100,00%	0,00%	100,00%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	81,25%	6,25%	56,25%	50,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,75%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

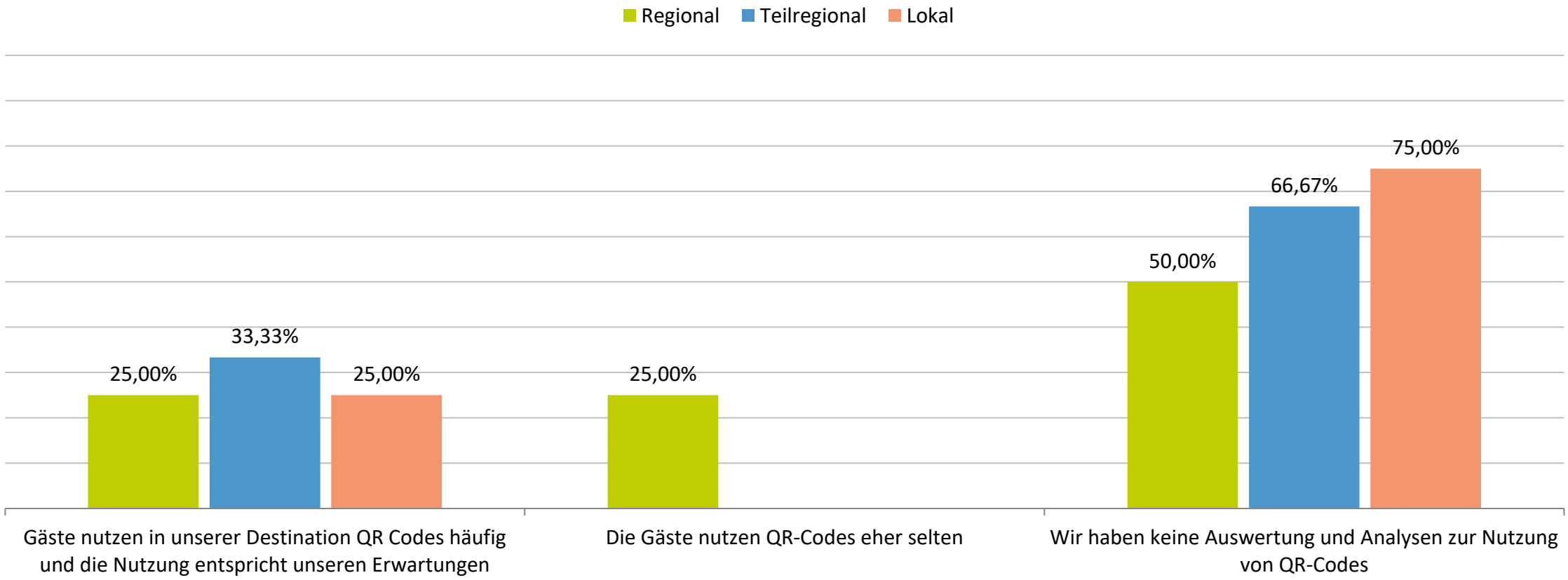
Wie groß schätzen Sie den Anteil der gewerblichen und nicht gewerblichen Betriebe in Ihrer Destination, der online und direkt buchbar ist? Dabei ist es unerheblich, über welche Plattform die Betriebe buchbar sind. Die Möglichkeit zur Vakanzabfrage über ein Online-Kontaktformular ist hiermit ausdrücklich nicht gemeint.



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

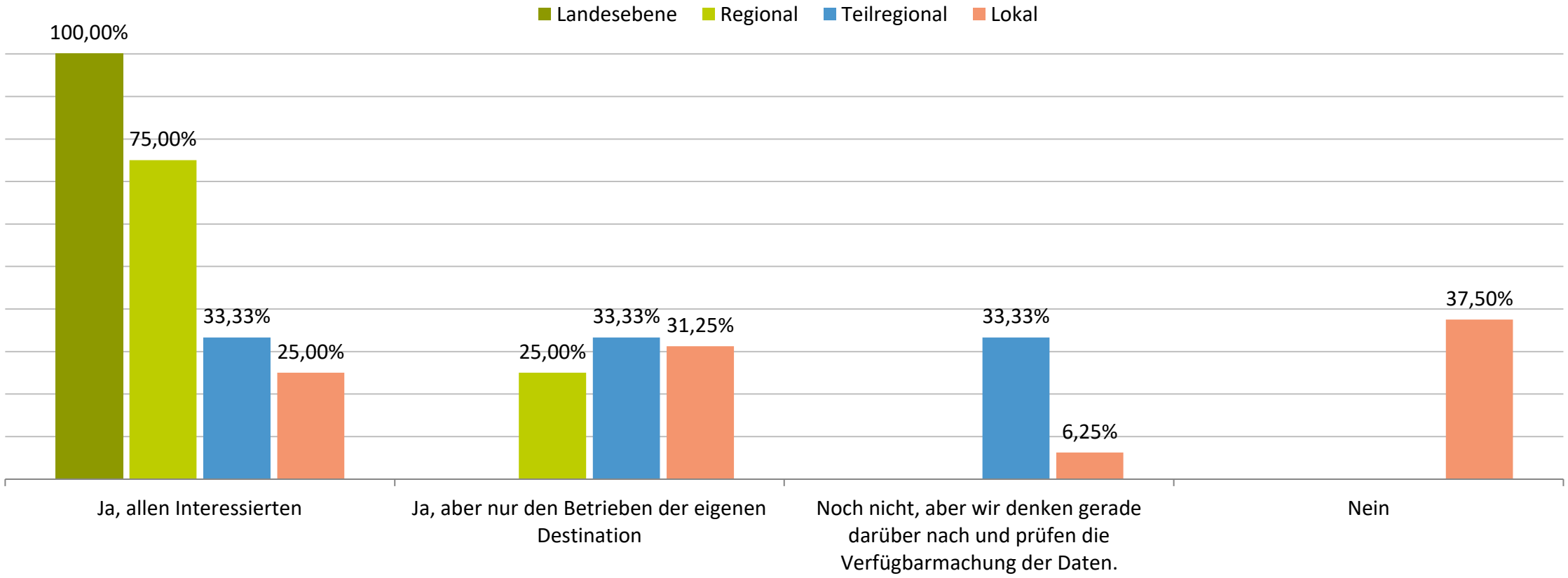
Die Nutzung von QR-Codes ist seit der Corona-Pandemie populärer geworden. Können Sie aufgrund von Analysen konkrete Aussagen zur Nutzung von QR-Codes in Ihrer Destination geben? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

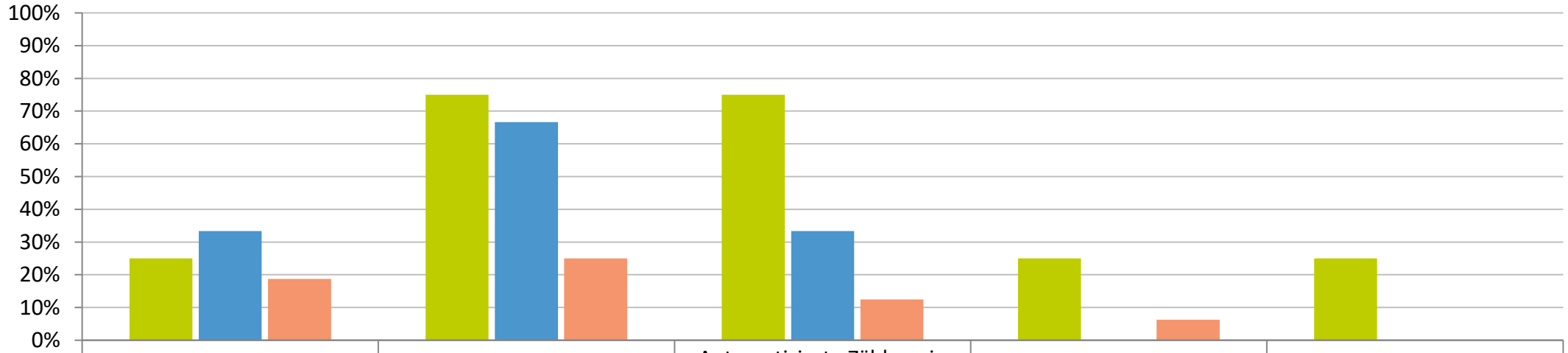
Stellen Sie Ihre digitalen Daten (Texte, Fotos etc.) anderen Nutzern zur freien Nutzung zur Verfügung, z.B. in Form einer OPEN DATA Lizenz gemäß Creative Commons (CC)? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Werden in Ihrer Destination/ Kommune Sensoren oder andere Hilfsmittel genutzt, um automatisiert die Frequenzen und Ströme des touristischen Verkehrs/ der Gäste sowie Informationen und Daten in anderen Bereichen zu erfassen? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*



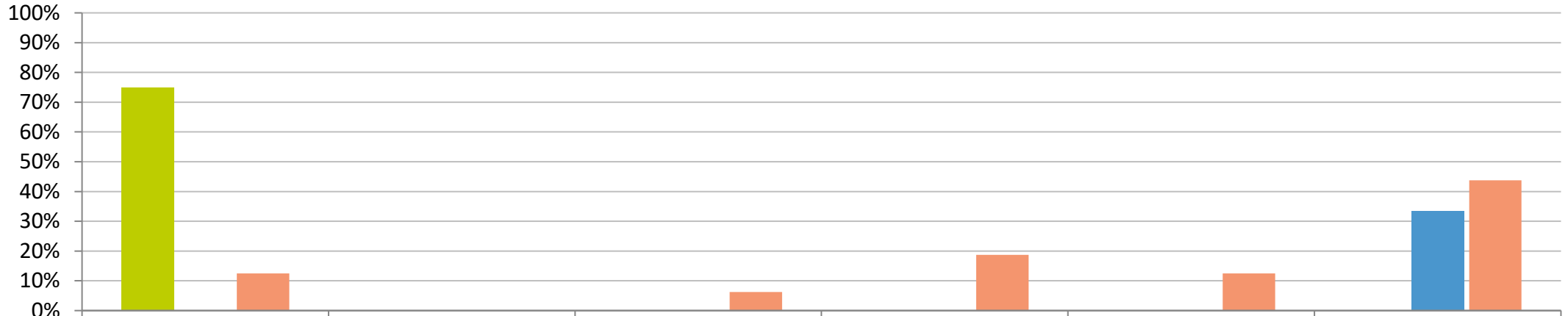
	Automatisierte Zählung von Gästen in der Tourist Information	Automatisierte Zählung von Gästen auf Wander- und Radwegen	Automatisierte Zählung in touristischen Einrichtungen (z.B. Museum, Schwimm-bad, Kletterpark etc.)	Automatisierte Zählung bei Events und Veranstaltungen	Automatisierte Messung der Besucherströme über die Destinations-App
Regional	25,00%	75,00%	75,00%	25,00%	25,00%
Teilregional	33,33%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%
Lokal	18,75%	25,00%	12,50%	6,25%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Fortsetzung

Werden in Ihrer Destination/ Kommune Sensoren oder andere Hilfsmittel genutzt, um automatisiert die Frequenzen und Ströme des touristischen Verkehrs/ der Gäste sowie Informationen und Daten in anderen Bereichen zu erfassen? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

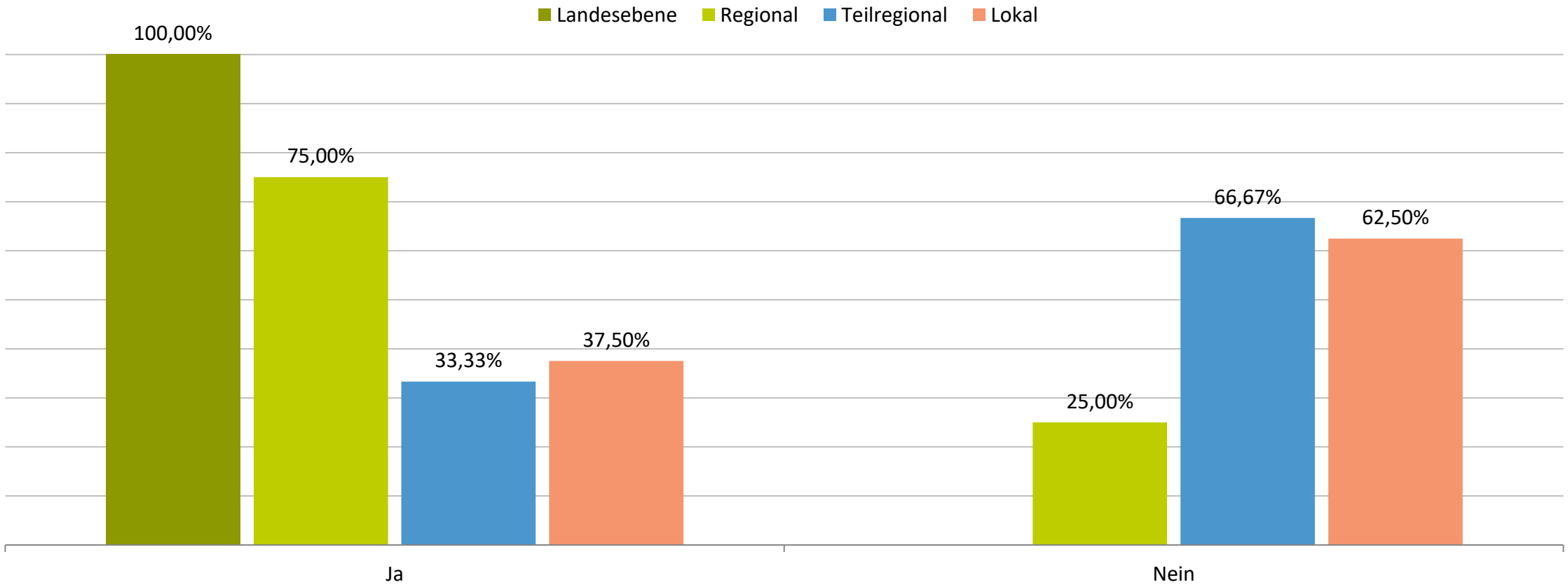


	Automatisierte Messung der Besucherströme über die Gäste-/ Mobilitätskarte	Marktforschungs-projekte, z.B. Auswertung von GPS-Trackern etc.	Auswertung von Mobilfunkdaten	WLAN-Tracking	Sonstiges	Nein, wir erfassen keine Besucherströme
Regional	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
Lokal	12,50%	0,00%	6,25%	18,75%	12,50%	43,75%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

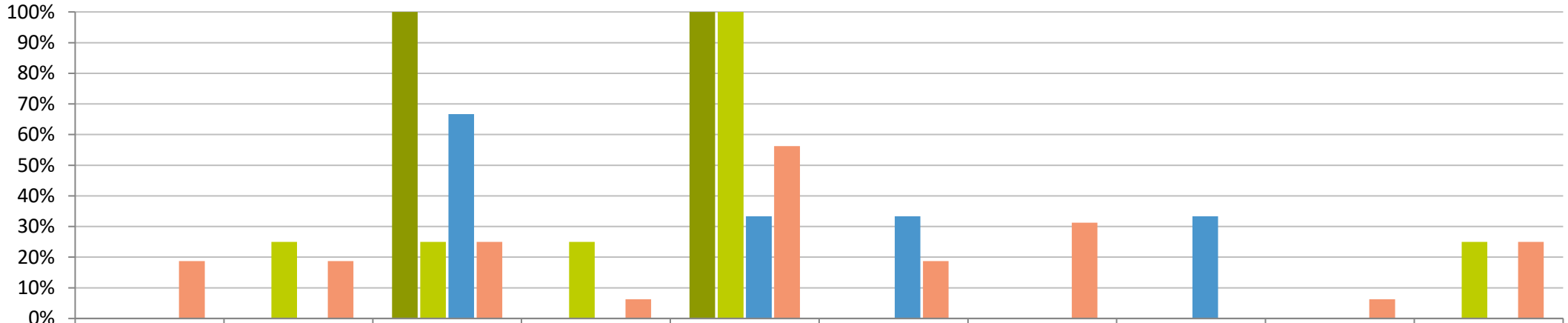
Gibt es Arbeitsgruppen oder -kreise in Ihrer Destination (oder destinationsübergreifend), die sich mit der Frage der Digitalisierung im Tourismus beschäftigen? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der eigenen Tourismusorganisation**



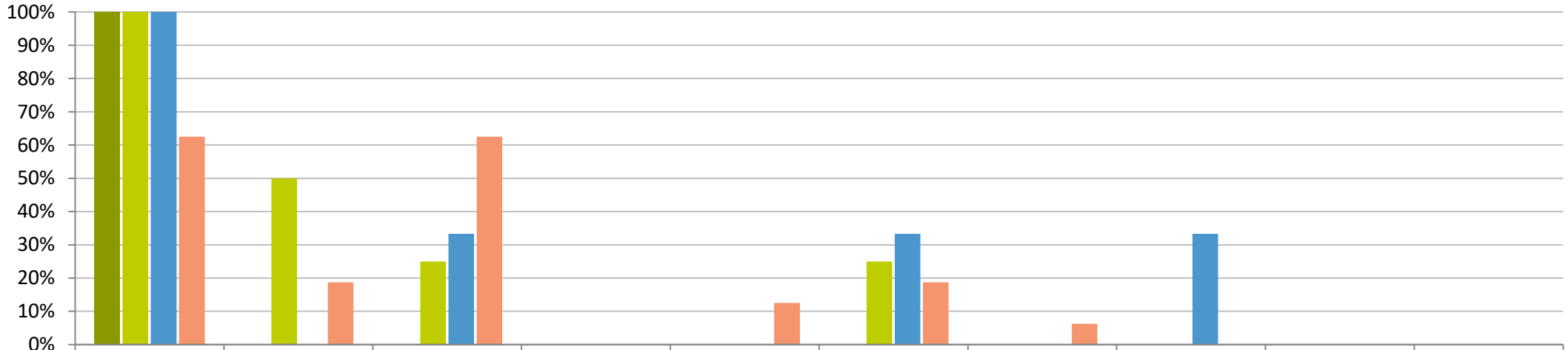
	Fehlende Bereitschaft sich dem Thema zu widmen	Unzureichender bzw. langsamer Wissens-transfer	Qualität des Contents der Betriebe (Bilder, Texte etc.)	Fehlender Fahrplan (keine/ kaum strategische Grundlagen)	Fehlende finanzielle Mittel	Unkenntnis über Fördermittel	Fehlendes Know-how/ fehlende Digitalisierungs-kompetenz	Fehlendes Breitband, schlechte Netzabdeckung	Keine besondere Relevanz/ Notwendigkeit	Schwierigkeiten bei der Klärung von Rechten/ Lizenzen für die Content-Nutzung
Landesebene	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	0,00%	25,00%	25,00%	25,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	66,67%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
Lokal	18,75%	18,75%	25,00%	6,25%	56,25%	18,75%	31,25%	0,00%	6,25%	25,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Fortsetzung

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der eigenen Tourismusorganisation**

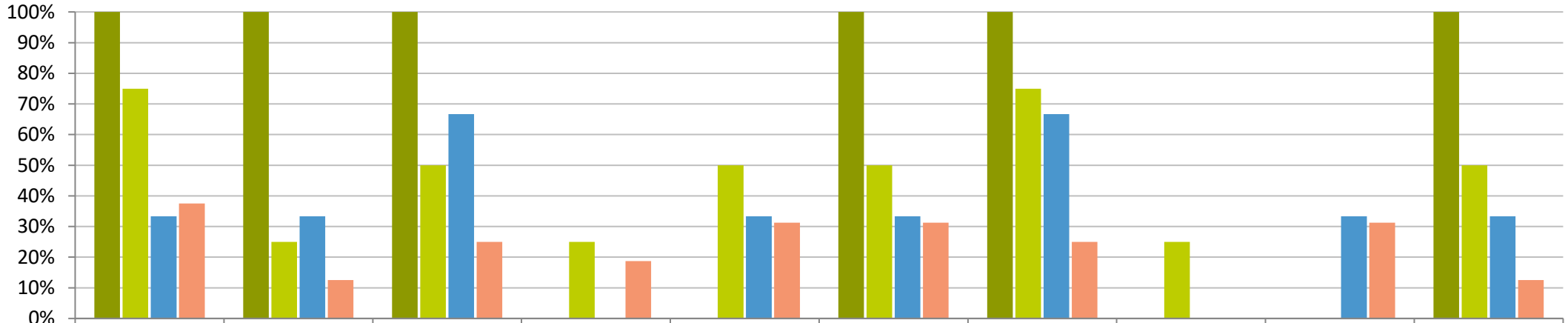


	Fehlende personelle Ressourcen	Unklarheiten im Hinblick auf die Umsetzung der DSGVO	Abhängigkeit von (technischen) Verwaltungs-strukturen	Fehlender Zugriff auf Aus- und Weiterbildungs-angebote	Fehlender Dialog und Erfahrungs-austausch	Fehlende Unterstützung von übergeordneter Stelle	Überforderung/ Ängste	Sonstiges	Ich weiß nicht	Ich sehe keine besonderen Hindernisse
Landesebene	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	100,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	100,00%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	0,00%
Lokal	62,50%	18,75%	62,50%	0,00%	12,50%	18,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der Leistungsträger durch die TO**



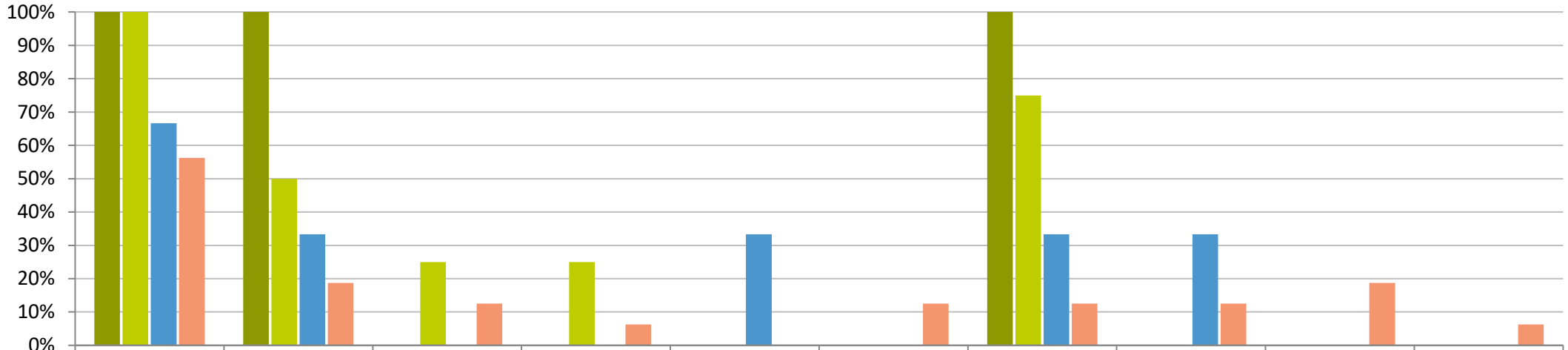
	Fehlende Bereitschaft sich dem Thema zu widmen	Unzureichender bzw. langsamer Wissens-transfer	Qualität des Contents der Betriebe (Bilder, Texte etc.)	Fehlender Fahrplan (keine/ kaum strategische Grundlagen)	Fehlende finanzielle Mittel	Unkenntnis über Fördermittel	Fehlendes Know-how/ fehlende Digitalisierungs-kompetenz	Fehlendes Breitband, schlechte Netzabdeckung	Keine besondere Relevanz/ Notwendigkeit	Schwierigkeiten bei der Klärung von Rechten/ Lizenzen für die Content-Nutzung
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Regional	75,00%	25,00%	50,00%	25,00%	50,00%	50,00%	75,00%	25,00%	0,00%	50,00%
Teilregional	33,33%	33,33%	66,67%	0,00%	33,33%	33,33%	66,67%	0,00%	33,33%	33,33%
Lokal	37,50%	12,50%	25,00%	18,75%	31,25%	31,25%	25,00%	0,00%	31,25%	12,50%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Fortsetzung

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der Leistungsträger durch die TO**

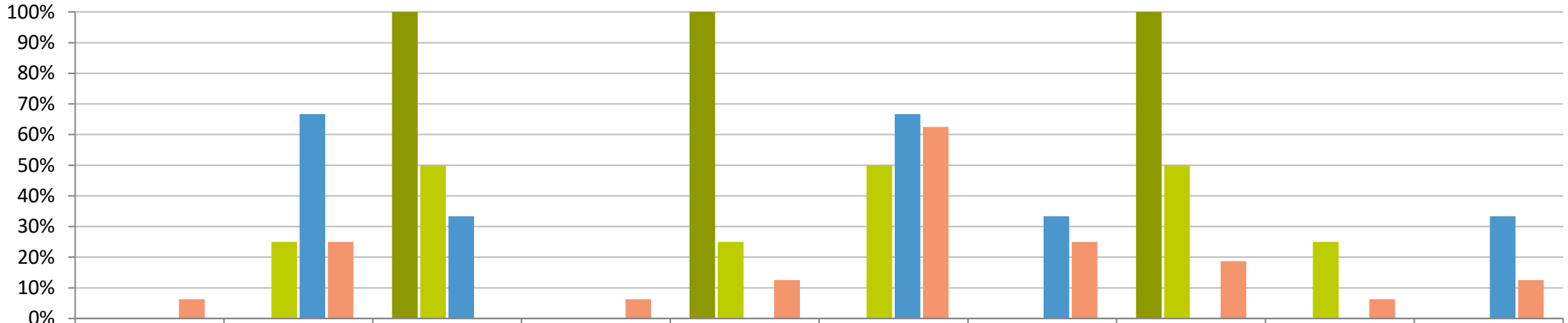


	Fehlende personelle Ressourcen	Unklarheiten im Hinblick auf die Umsetzung der DSGVO	Abhängigkeit von (technischen) Verwaltungs-strukturen	Fehlender Zugriff auf Aus- und Weiterbildungs-angebote	Fehlender Dialog und Erfahrungs-austausch	Fehlende Unterstützung von übergeordneter Stelle	Überforderung/ Ängste	Sonstiges	Ich weiß nicht	Ich sehe keine besonderen Hindernisse
Landesebene	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	100,00%	50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%	0,00%	0,00%
Lokal	56,25%	18,75%	12,50%	6,25%	0,00%	12,50%	12,50%	12,50%	18,75%	6,25%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der politischen Entscheider durch die TO**



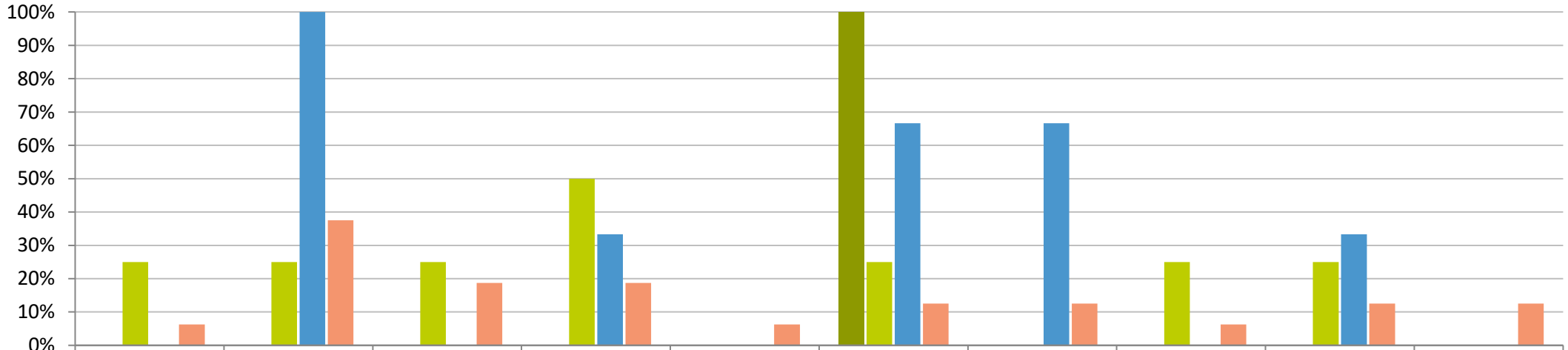
	Fehlende Bereitschaft sich dem Thema zu widmen	Unzureichender bzw. langsamer Wissens-transfer	Qualität des Contents der Betriebe (Bilder, Texte etc.)	Fehlender Fahrplan (keine/ kaum strategische Grundlagen)	Fehlende finanzielle Mittel	Unkenntnis über Fördermittel	Fehlendes Know-how/ fehlende Digitalisierungs-kompetenz	Fehlendes Breitband, schlechte Netzabdeckung	Keine besondere Relevanz/ Notwendigkeit	Schwierigkeiten bei der Klärung von Rechten/ Lizenzen für die Content-Nutzung
Landesebene	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Regional	0,00%	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%	50,00%	0,00%	50,00%	25,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%
Lokal	6,25%	25,00%	0,00%	6,25%	12,50%	62,50%	25,00%	18,75%	6,25%	12,50%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

Basismodul

Fortsetzung

Was sind aktuell die größten Hindernisse in der Einführung und Nutzung digitaler Instrumente in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie für jede der angegebenen Gruppen die zutreffenden Antwort-möglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.* **Bewertung der politischen Entscheider durch die TO**



	Fehlende personelle Ressourcen	Unklarheiten im Hinblick auf die Umsetzung der DSGVO	Abhängigkeit von (technischen) Verwaltungs-strukturen	Fehlender Zugriff auf Aus- und Weiterbildungs-angebote	Fehlender Dialog und Erfahrungs-austausch	Fehlende Unterstützung von übergeordneter Stelle	Überforderung/ Ängste	Sonstiges	Ich weiß nicht	Ich sehe keine besonderen Hindernisse
Landesebene	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	25,00%	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	100,00%	0,00%	33,33%	0,00%	66,67%	66,67%	0,00%	33,33%	0,00%
Lokal	6,25%	37,50%	18,75%	18,75%	6,25%	12,50%	12,50%	6,25%	12,50%	12,50%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 3, Lokal: 16

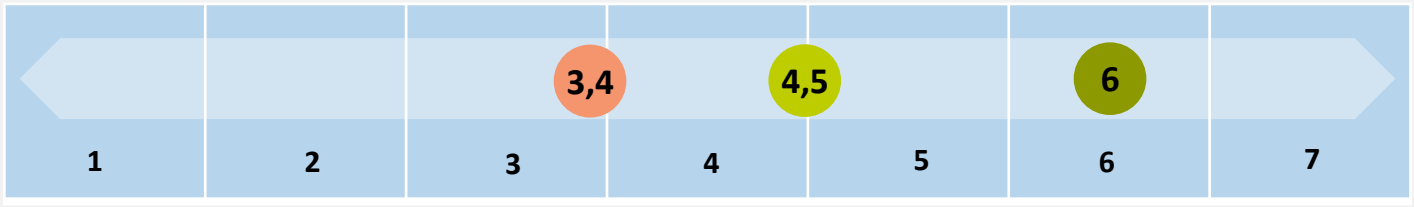
Datenmanagement und -analytik

Datenmanagement und -analytik

Landesebene Regionale Ebene Lokale Ebene

„Die Steuerung und Entscheidungsprozesse in unserer Organisation basieren u.a. auf Analysen digitaler Kennzahlen (KPIs).“

Es findet keine Auswertung und Analyse digitaler Kennzahlen statt.

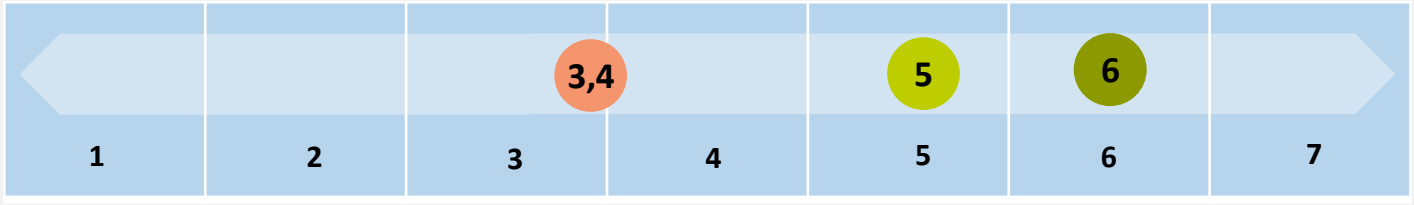


Teils, teils

KPIs sind definiert, werden regelmäßig analysiert und sind Grundlage für strategische Entscheidungen.

„Unsere Daten zu allen touristisch relevanten Orten (POIs, Hotels, Restaurants, Veranstaltungen usw.) erfüllen alle Anforderungen an die Datenqualität und werden regelmäßig gepflegt.“

Zu unseren POIs liegen keine oder nur wenige digitale Daten vor. Es erfolgt keine routinierte Datenpflege.

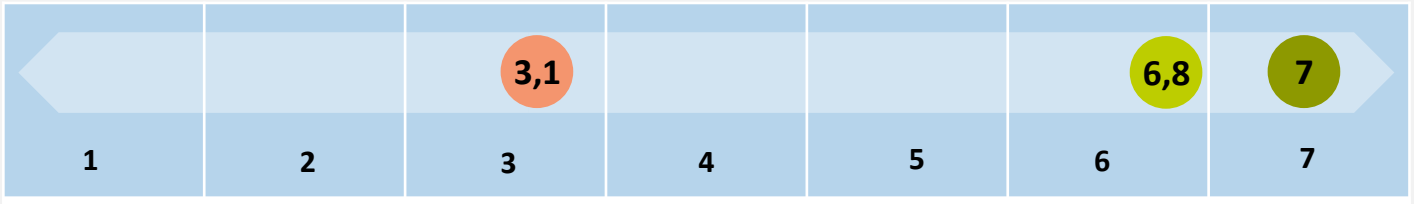


Teils, teils

Zu allen POIs liegen aktuelle, korrekte, qualitativ hochwertige & vollständige Daten vor. Diese sind so eingepflegt, dass sie jederzeit geöffnet und von Maschinen gelesen werden können. Die Pflege der eigenen & externen Daten erfolgt regelmäßig und ist klar geregelt.

„Unsere touristischen Daten sind im Sinne von Open Data geöffnet und dürfen von Dritten weitergenutzt werden.“

Unsere Daten sind nicht geöffnet und dürfen nicht von Externen verwendet werden.



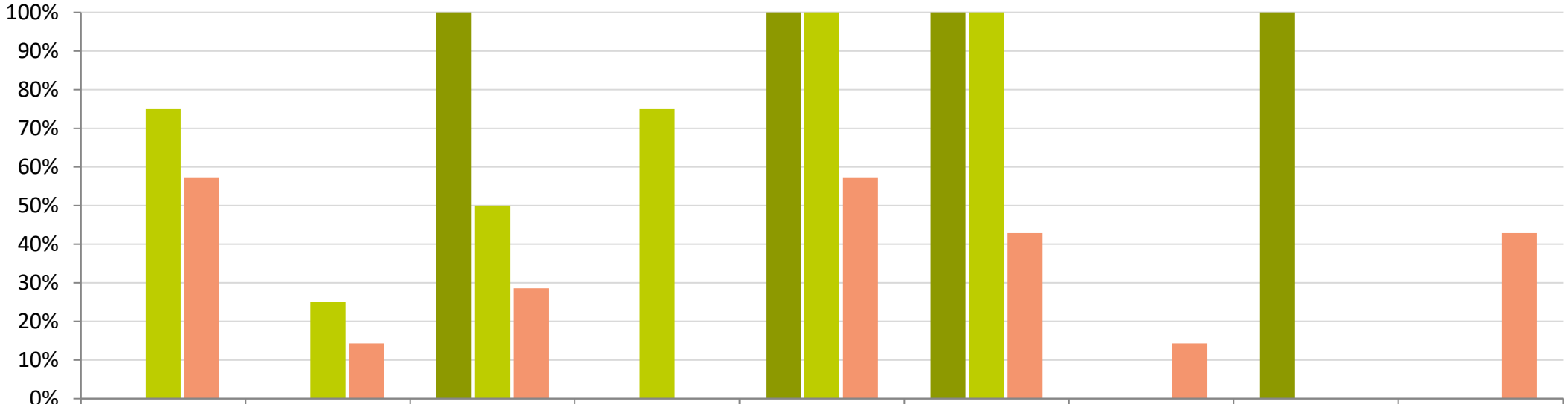
Teils, teils

Alle touristisch relevanten Daten, die wir öffnen möchten, sind eindeutig lizenziert (bspw. definiert über Creative Commons) und dürfen von Dritten weitergenutzt werden.

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Werten Sie digital generierte Daten gezielt aus, um Ihre aktuellen oder potenziellen Gäste zu analysieren? Wenn ja, wie? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

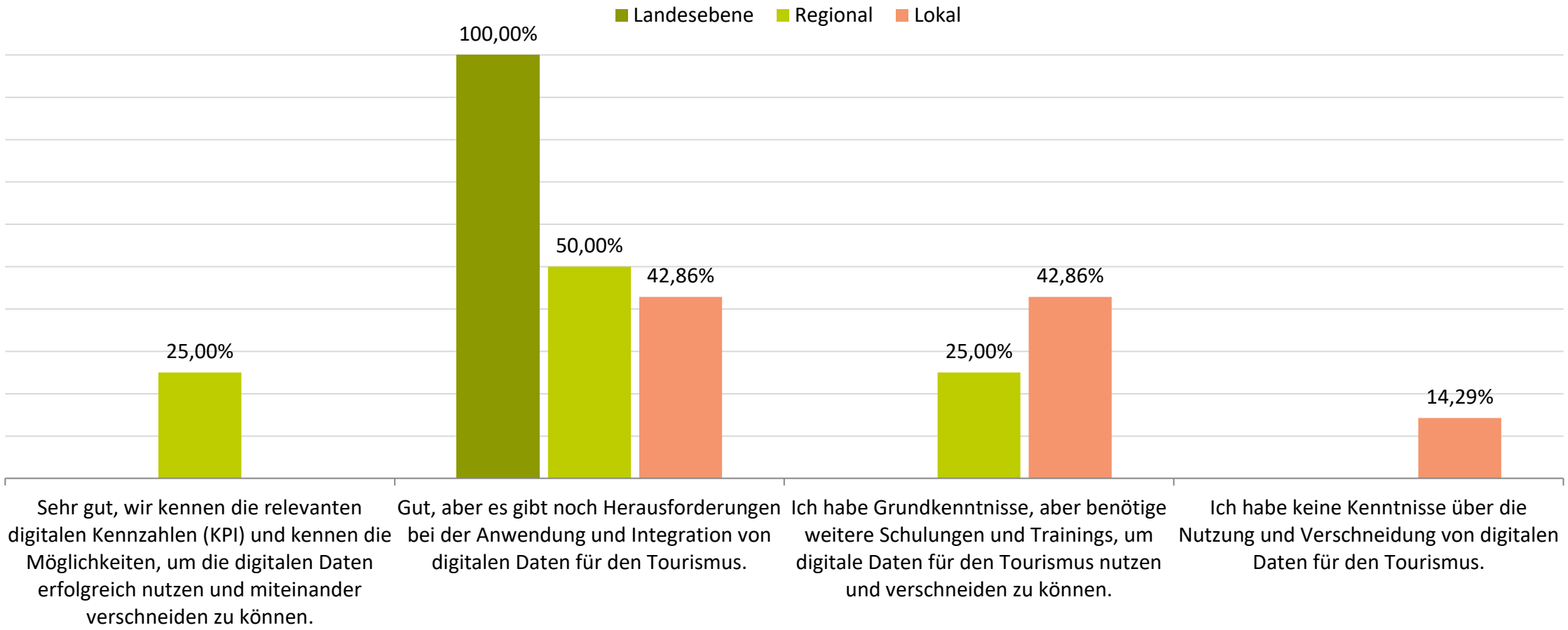


	Gäste Card/ Kurkarte	Destinations-Apps	Buchungs-system	Content Reach Report Outdooractive	Website-Analyse/ Google Analytics	Social-Media	WLAN-Auswertung	Sonstiges	Nein
Landesebene	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%
Regional	75,00%	25,00%	50,00%	75,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	57,14%	14,29%	28,57%	0,00%	57,14%	42,86%	14,29%	0,00%	42,86%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

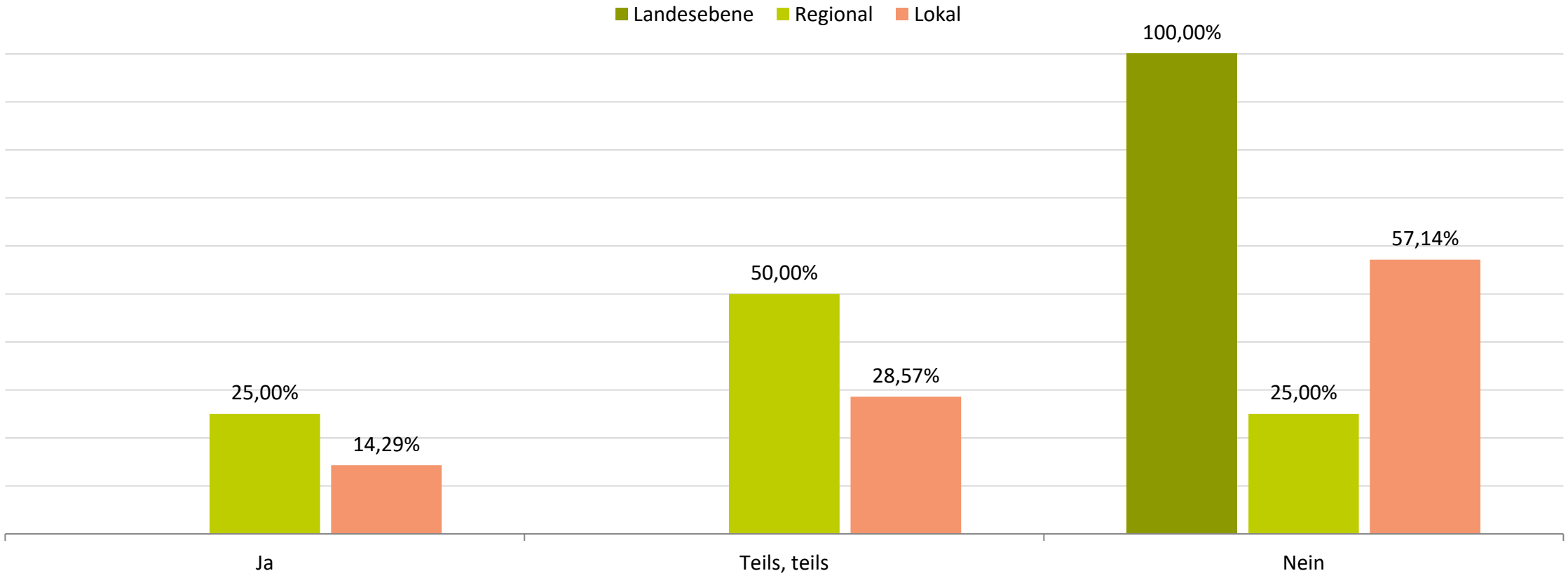
Wie gut kennen Sie sich mit den Möglichkeiten der Analyse und Nutzung von digitalen Kennzahlen/ KPIs für den Tourismus aus? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

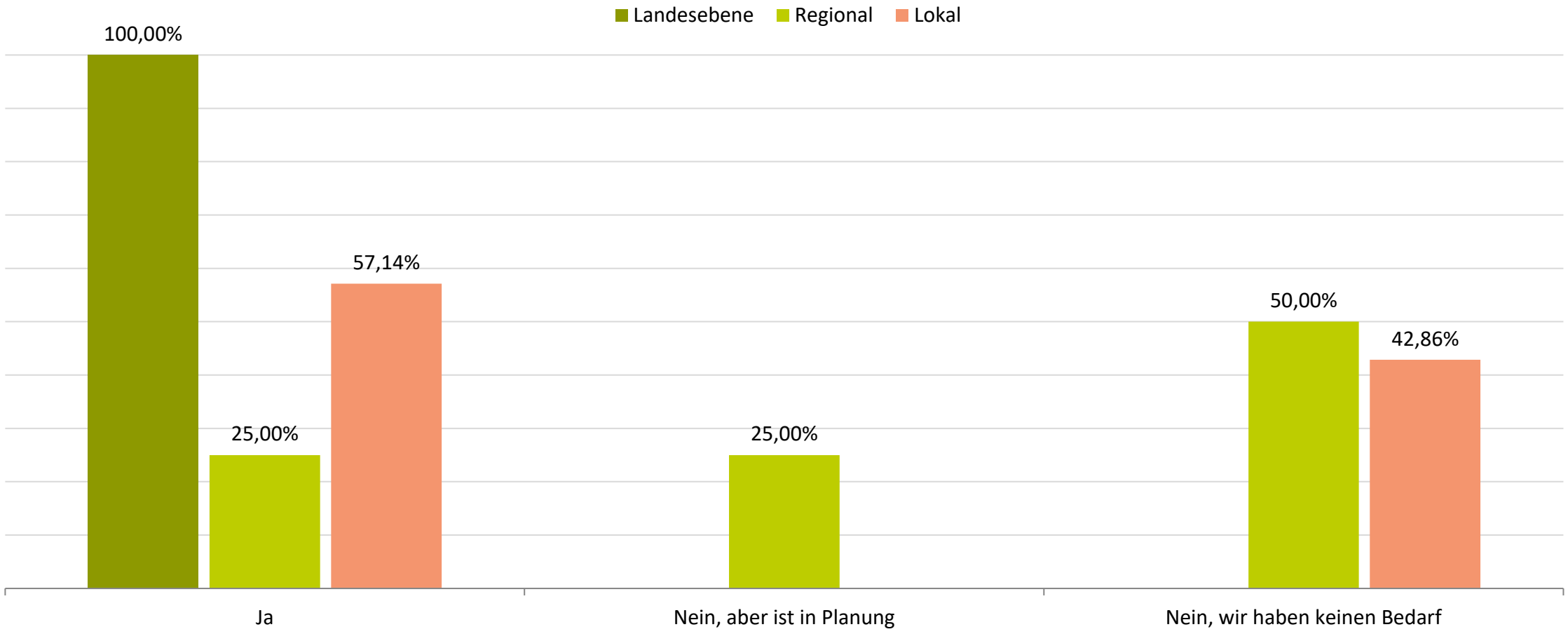
Gibt es in Ihrer Organisation ein Vorgehen bzw. ein Monitoring-Instrument, um den digitalen Fortschritt in Ihrer Organisation bzw. ihrem Ort/ ihrer Region zu messen? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Nutzen Sie die Leistung eines externen Datenschutzberaters/ Datenschutzbeauftragten oder haben dies in der Vergangenheit getan? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*

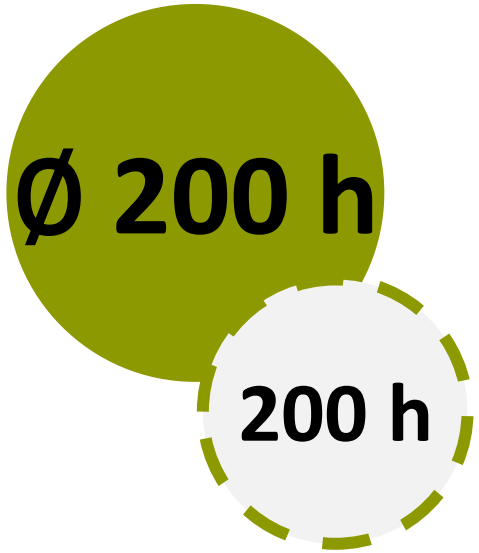


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

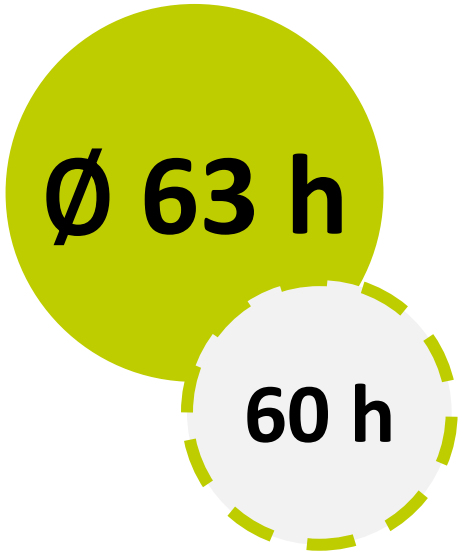
Datenmanagement und -analytik

Wie viel Arbeitszeit wenden Sie in Ihrer Organisation insgesamt wöchentlich für die Pflege von Content und das Datenmanagement auf? (Summe an Std. aller Mitarbeiter) *Bitte bewegen Sie den Schieberegler (möglichst genau, sonst schätzweise) oder geben Sie den Wert in das Textfeld ein.*

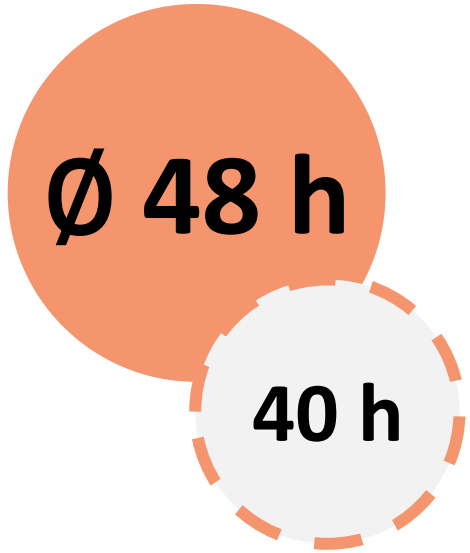
Landesebene



Regionale Ebene



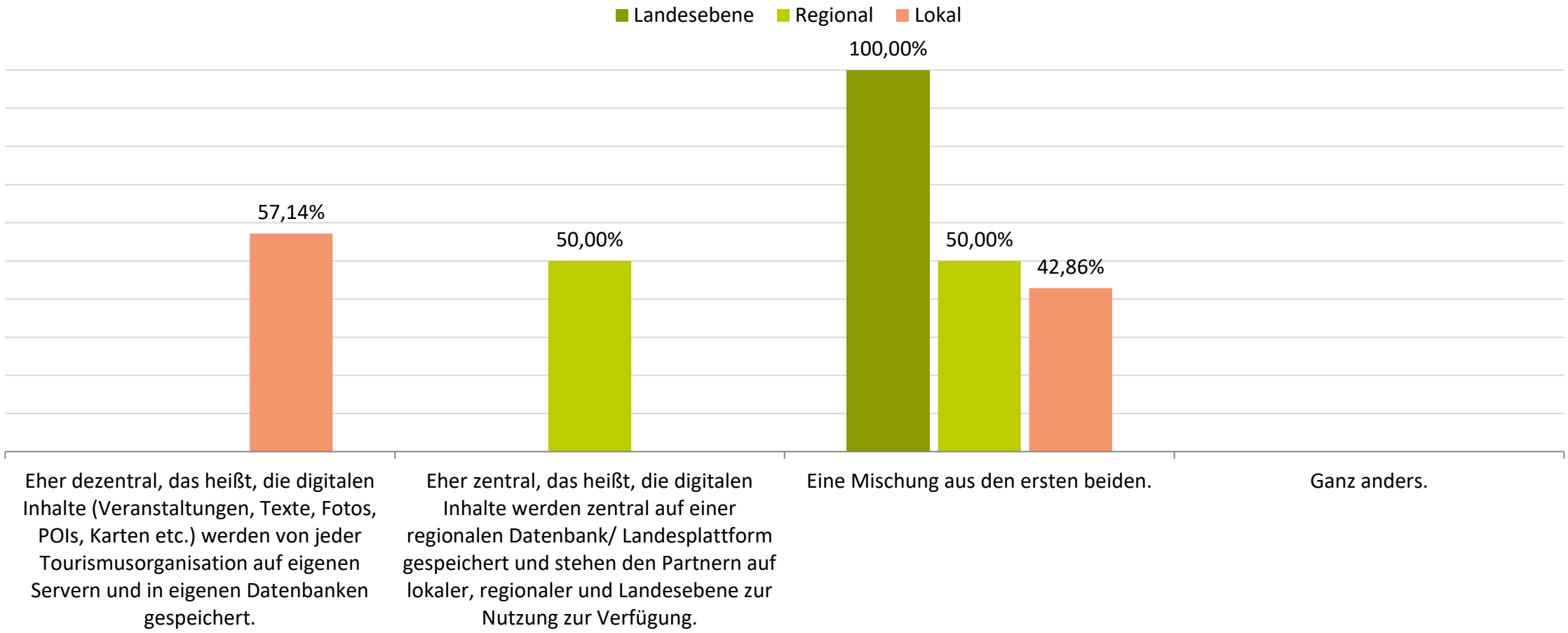
Lokale Ebene



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

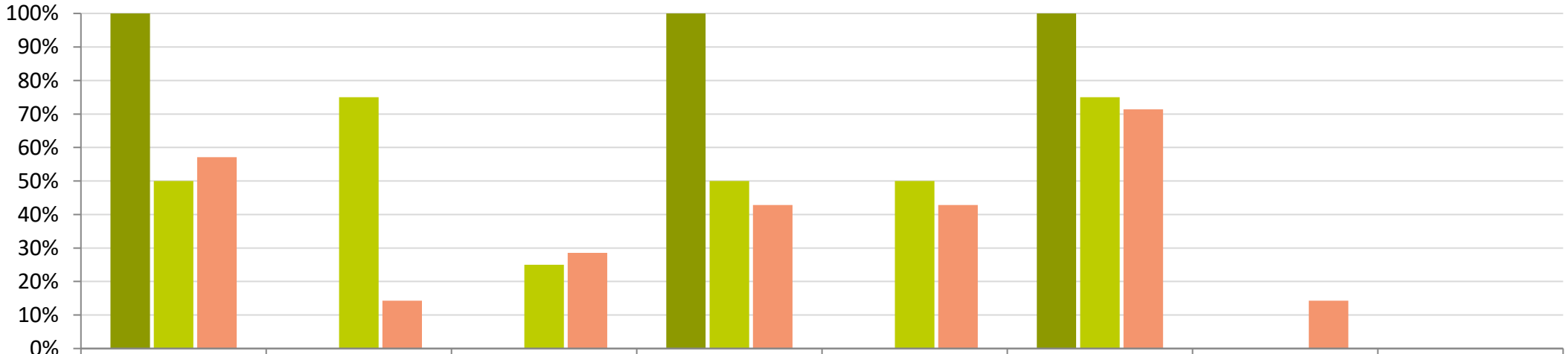
Wie organisieren Sie das Management Ihres Contents/ Ihrer digitalen Daten? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Was denken Sie, wird das Thema Open Data im gewünschten Umfang umgesetzt? Was sind Hürden und Hemmnisse? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

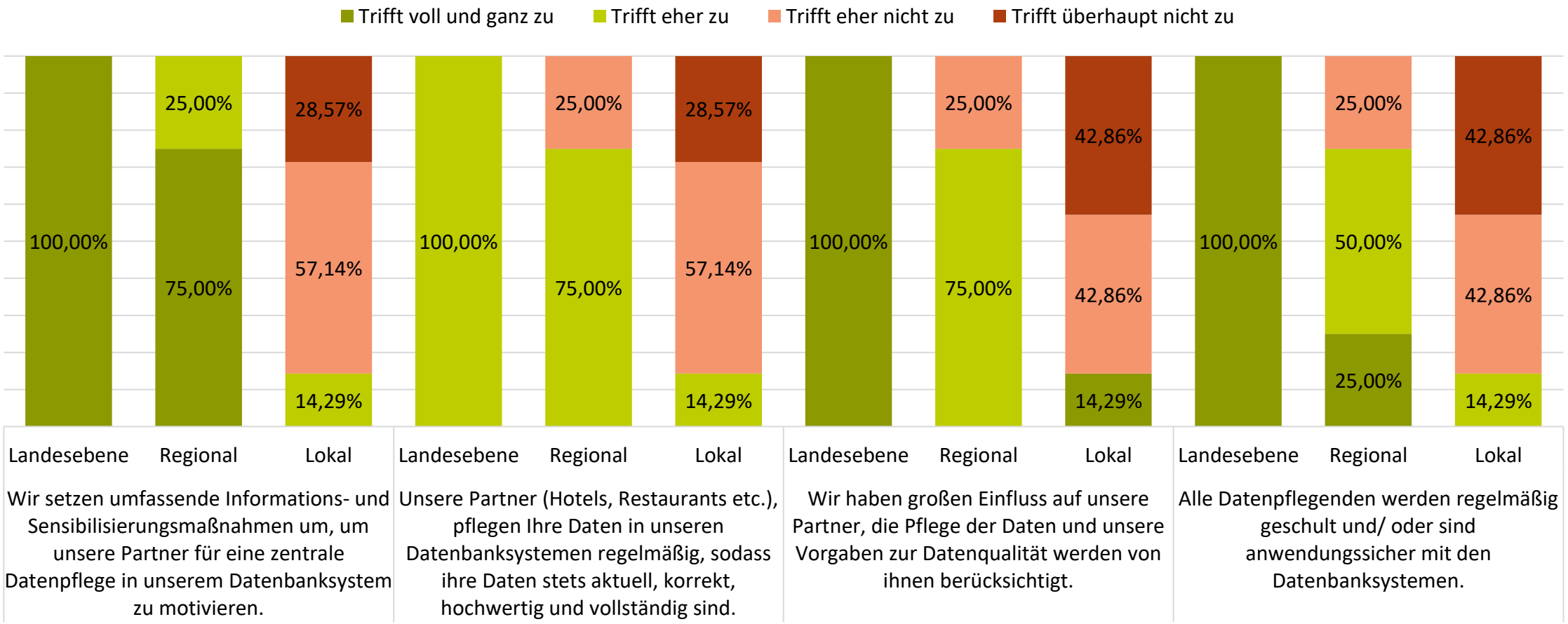


	Mangelnde Ressourcen und Finanzierung.	Fehlende Expertise und Know-how.	Bedenken bezüglich der Datensicherheit und des Datenschutzes.	Mangelndes Interesse und fehlende Sensibilisierung für das Thema.	Rechtliche und organisatorische Hürden.	Andere Prioritäten und Projekte haben Vorrang.	Ich weiß es nicht.	Ich sehe keine Hemmnisse.
Landesebene	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Regional	50,00%	75,00%	25,00%	50,00%	50,00%	75,00%	0,00%	0,00%
Lokal	57,14%	14,29%	28,57%	42,86%	42,86%	71,43%	14,29%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu? *Bitte stufen Sie Ihre Zustimmung entsprechend der Skala ab.*

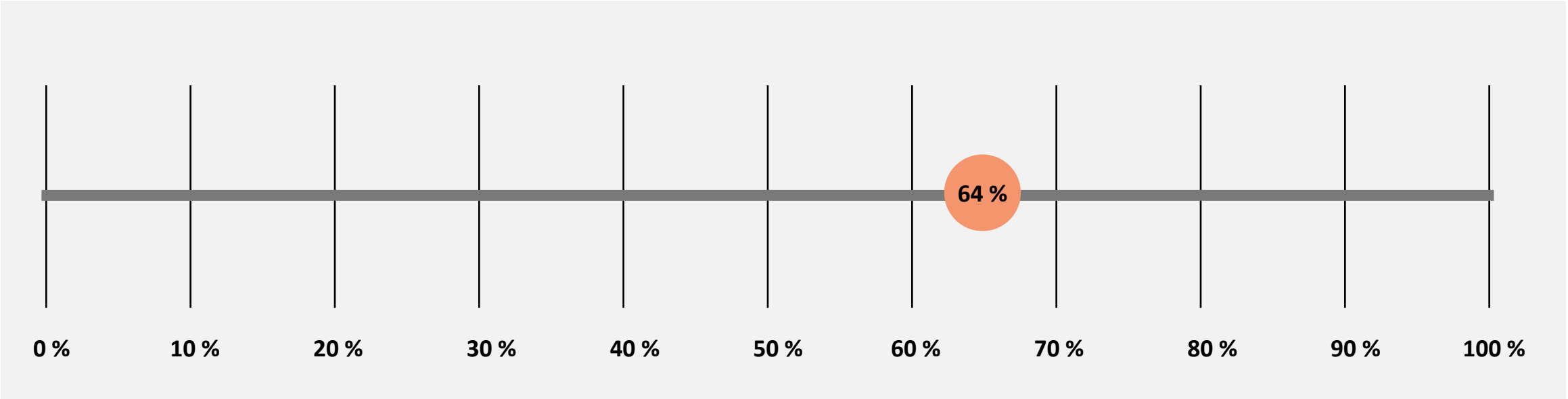


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Was schätzen Sie, wie hoch ist der Anteil Ihrer Leistungsträger, die über ein Google Unternehmensprofil (Eintrag bei Google Maps) verfügen und dieses aktiv pflegen? *Bitte bewegen Sie den Schieberegler (von 0-100 %) entsprechend Ihrer Einschätzung oder geben Sie den Wert in das Textfeld ein.*

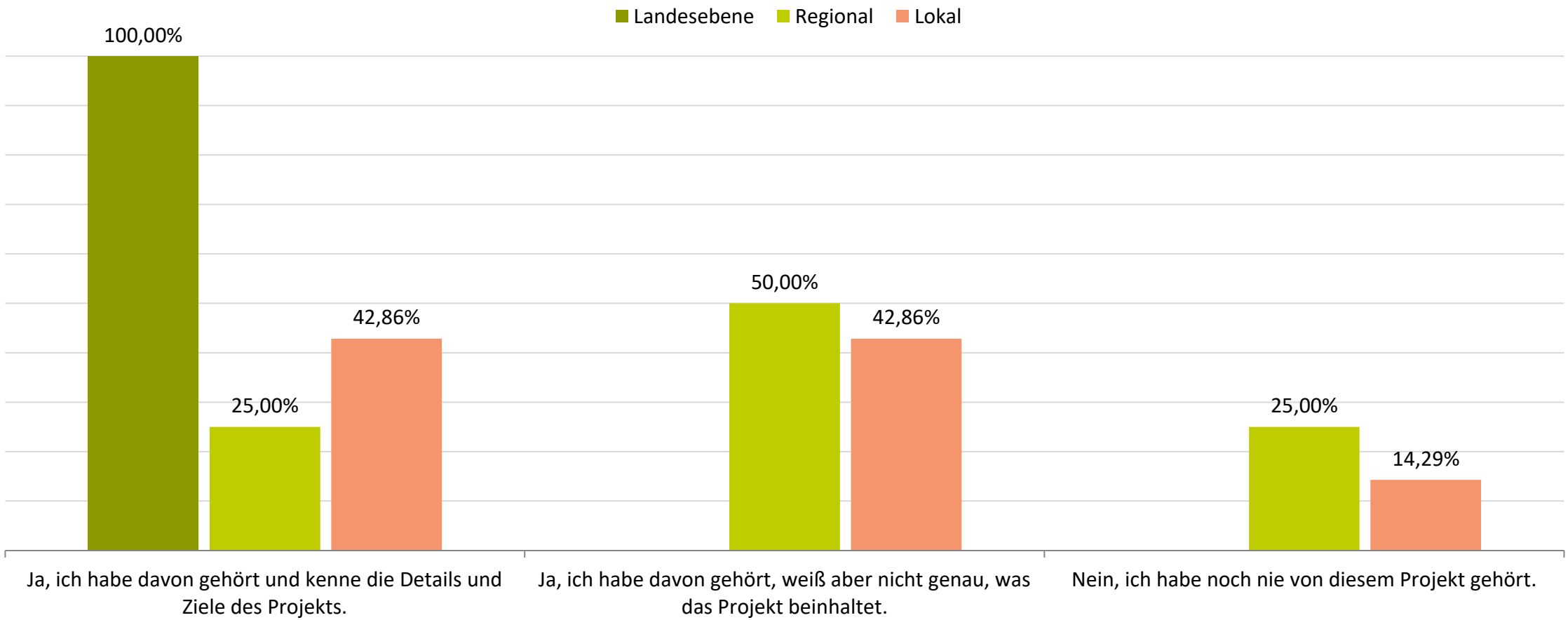
Lokale Ebene



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

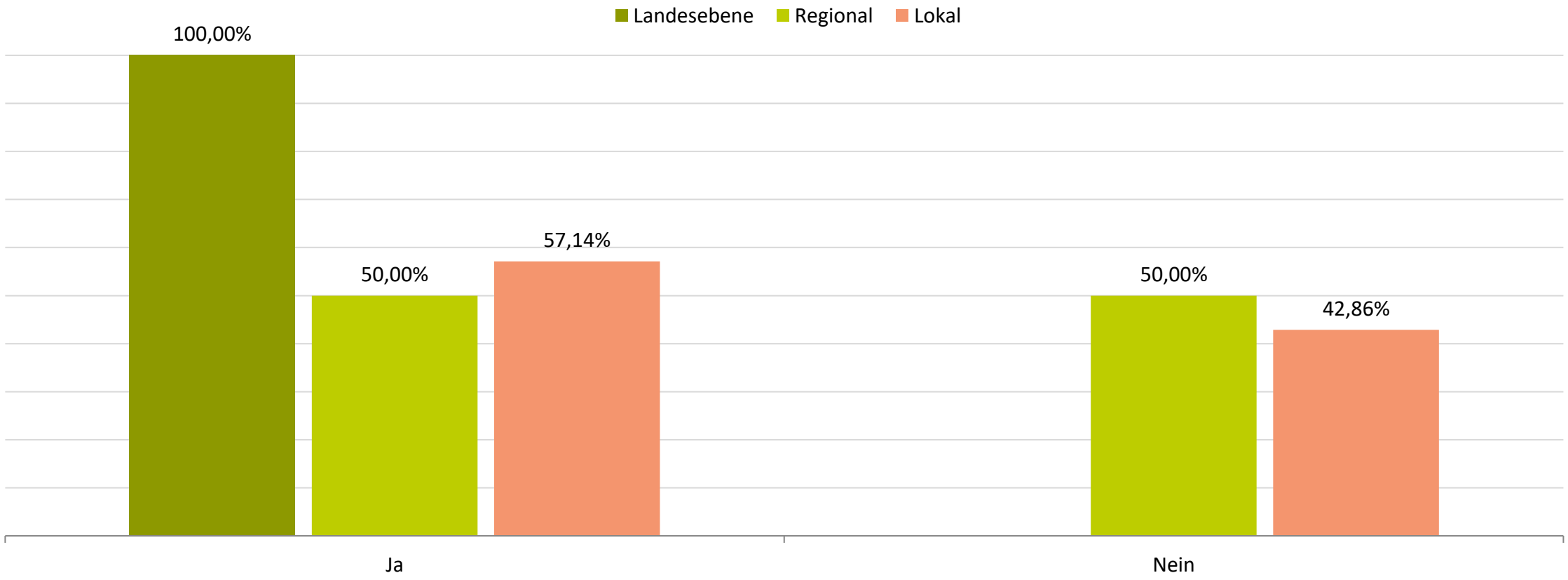
Haben Sie vom Open Data Projekt der Deutschen Tourismuszentrale gehört? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

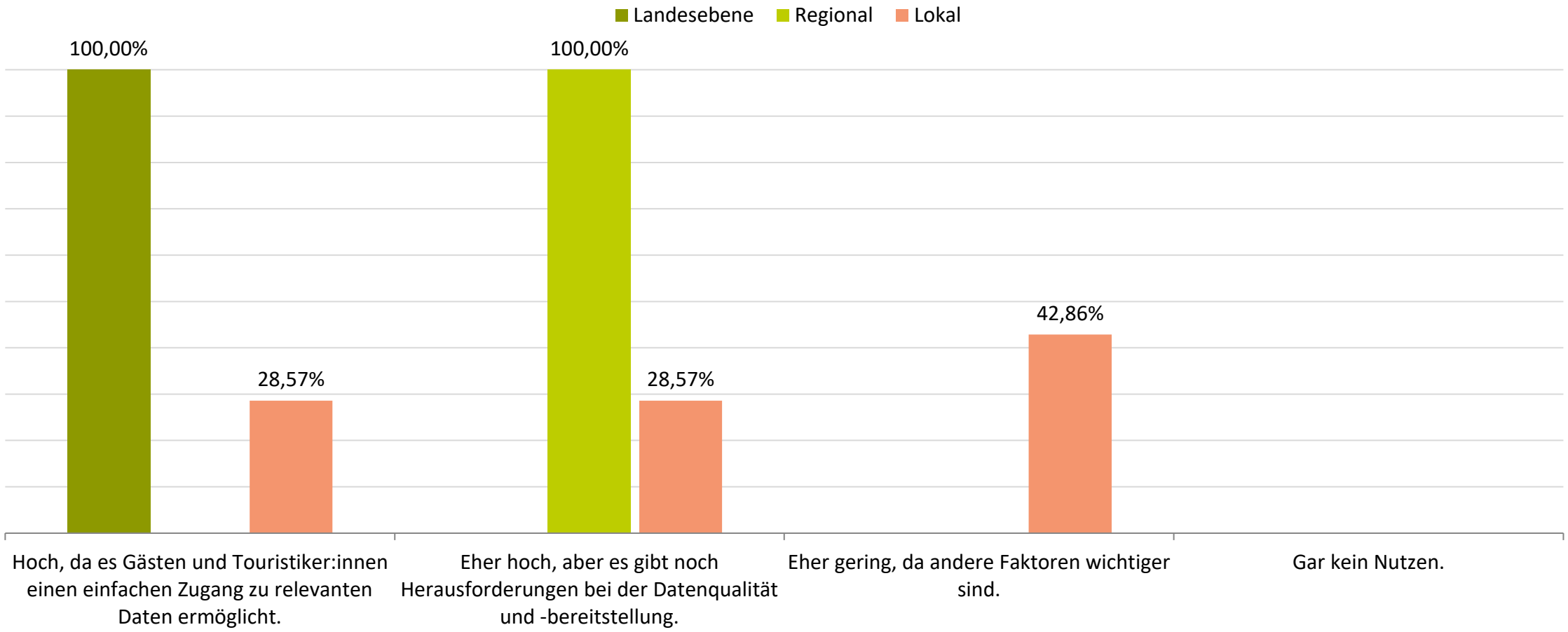
Dürfen Ihre offenen digitalen Daten (Texte, Fotos etc.) von Nutzern verändert und „verbessert“ werden, z.B. in Form der Lizenzen CC0 oder CC BY? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

Datenmanagement und -analytik

Wie bewerten Sie den Nutzen von Open Data für den Tourismus? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 7

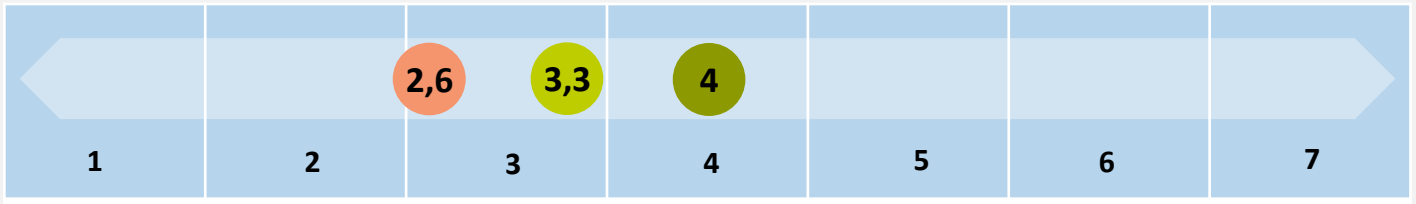
Digitale Technologien und Prozesse

Digitale Technologien und Prozesse

Landesebene Regionale Ebene Lokale Ebene

„Für die Unterstützung & Automatisierung von internen Prozessen und Workflows setzen wir umfassend digitale Systeme und Instrumente ein.“

Nur einzelne Aufgaben werden mit digitaler Unterstützung erfüllt.

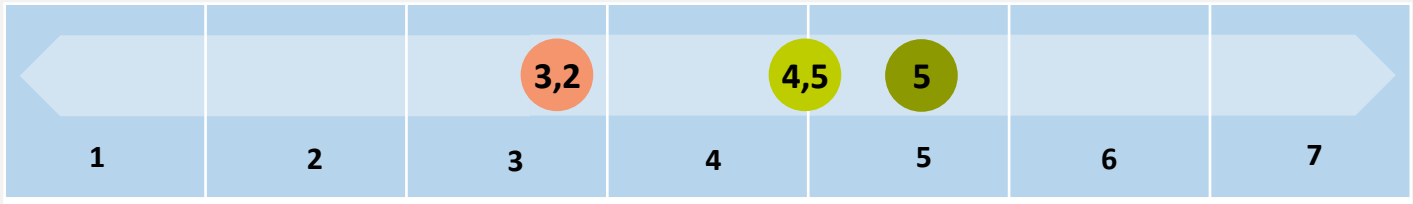


Teils, teils

Digitale Prozesse haben physische Prozesse zum Teil ersetzt. Die genutzten Tools arbeiten via Schnittstellen optimal zusammen.

„Wir setzen digitale Tools und Web-/App Anwendungen in Kooperation mit Partnern (Frameworklösungen) ein, um die Qualität und Effizienz der Zusammenarbeit sowie den Außenauftritt zu verbessern.“

Es liegt keine gemeinsame Nutzung digitaler Tools innerhalb der Destination vor. Externe Partner werden nicht digital integriert.

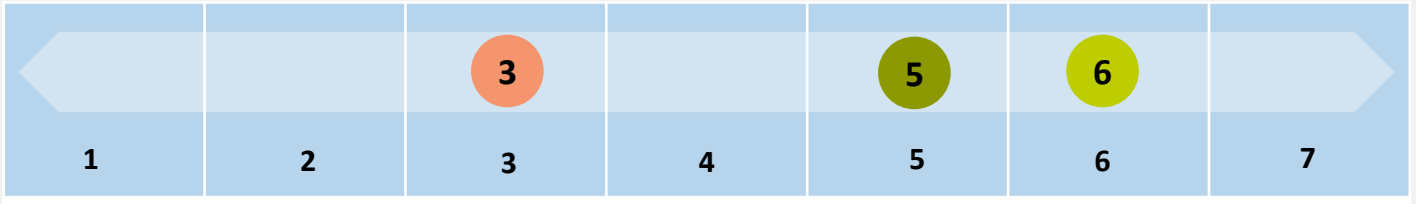


Teils, teils

Die Systemlandschaft hinter den Kernprozessen ist in unserer Destination weitestgehend homogen. Externe Partner werden umfassend digital integriert.

„Wir sind offen und innovationswillig in Bezug auf die Beschaffung und Nutzung neuer Systeme und digitaler Instrumente.“

Wir sind zögerlich bei der Umsetzung konkreter Digitalisierungsprojekte und zurückhaltend bei der Investition in digitale Technologien, Prozesse oder Leistungsangebote.



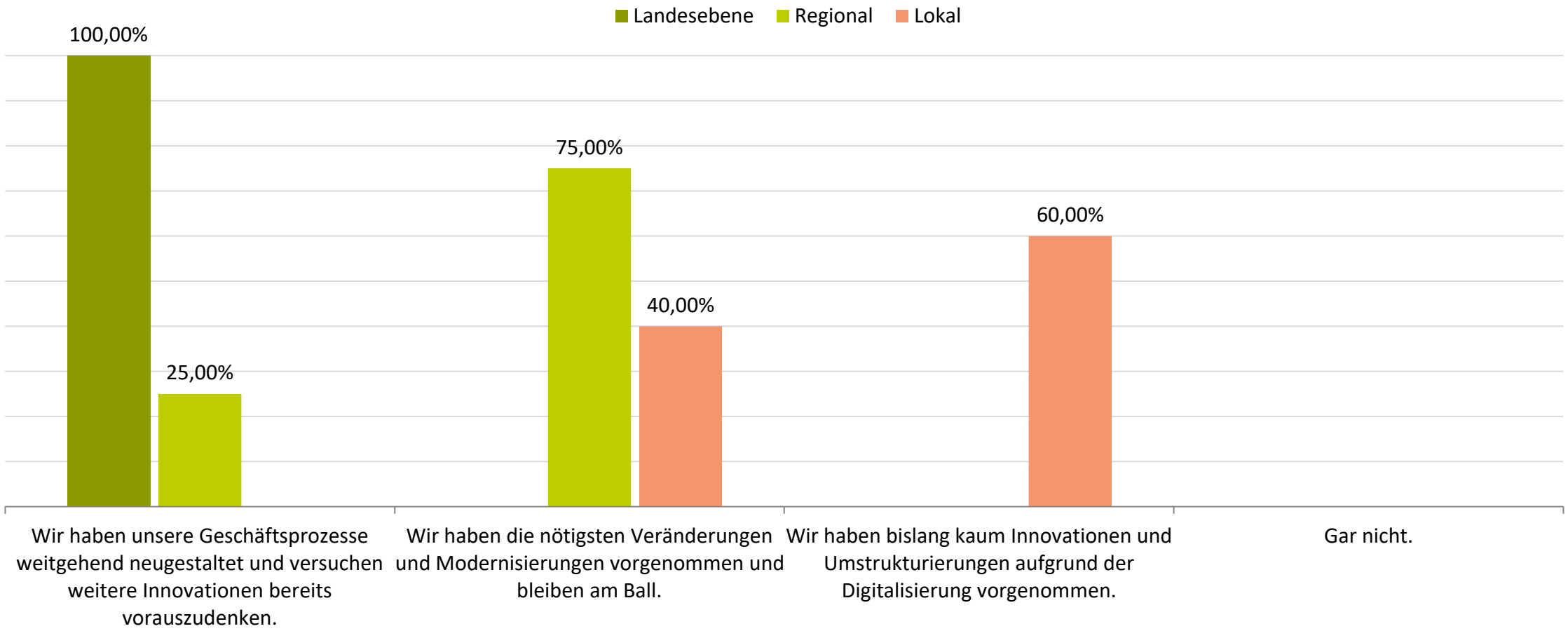
Teils, teils

Wir verfolgen eine ausgeprägte „Trial-and-Error“-Strategie. Eine Vielzahl digitaler Projekte und Initiativen wurde bereits gestartet.

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

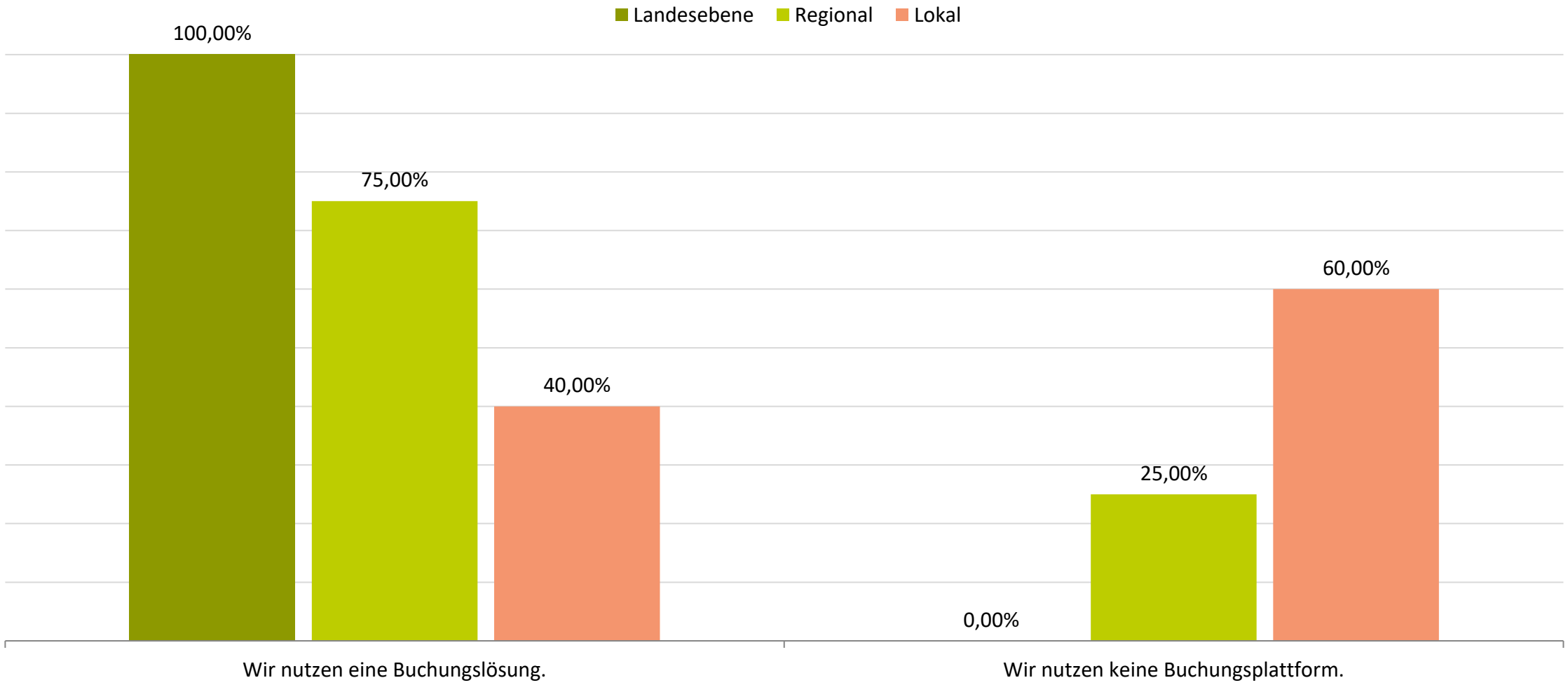
In welchem Umfang verändert die Digitalisierung die Prozesse, die Aufgaben und deren Verteilung innerhalb Ihrer Organisation? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Nutzen Sie Buchungslösungen für Unterkünfte in Ihrer Destination?



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Landesebene Regionale Ebene Lokale Ebene

Welche Buchungslösung für Unterkünfte nutzen Sie in Ihrer Destination? *Bitte ergänzen Sie.*

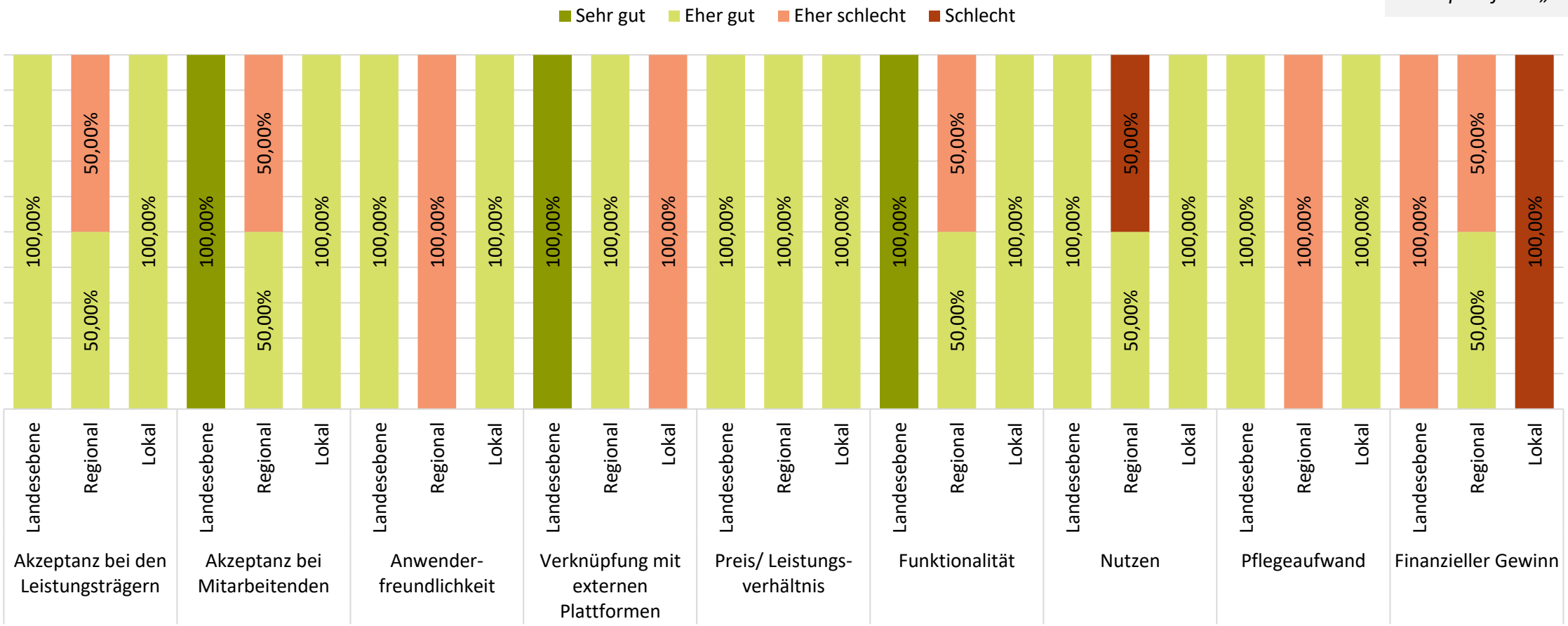
- 1x TOMAS
- 2x TOMAS, 1x Booking.com
- 1x TOMAS, 1x HRS

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Falls Sie eine Buchungsplattform nutzen, wie bewerten Sie die genutzte Buchungslösung in Bezug auf… *Bitte bewerten Sie die Kategorien entsprechend Ihrer Zufriedenheit.*

Anmerkung: Die hier dargestellten Ergebnisse beziehen sich auf die meistgenannte Buchungsplattform „TOMAS“

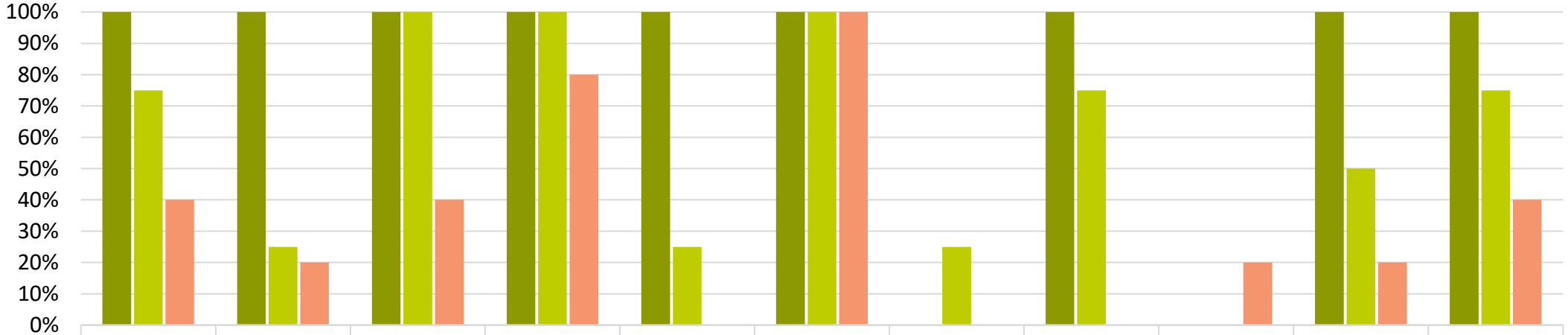


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 2, Lokal: 1

Digitale Technologien und Prozesse

Bitte wählen Sie aus, welche der folgenden digitalen Tools, Systeme und Softwares in Ihrer Destination zum Einsatz kommen. *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Extern gerichtete Tools



	Website Framework	App Framework	Newsletter-System	Tourenportal	Blogging Tools	Veran-staltungs-kalender	Marketing Plattform	SEO-Tool	Customer Relationship Manage-ment System (CRM)	Telefon-/ Call Center-System	Buchungs-system Unterkünfte
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Regional	75,00%	25,00%	100,00%	100,00%	25,00%	100,00%	25,00%	75,00%	0,00%	50,00%	75,00%
Lokal	40,00%	20,00%	40,00%	80,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	40,00%

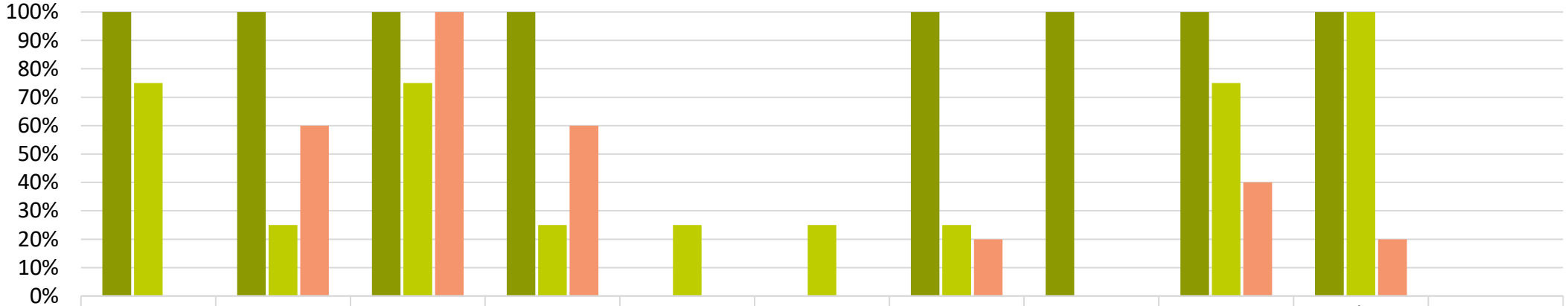
© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Fortsetzung

Bitte wählen Sie aus, welche der folgenden digitalen Tools, Systeme und Softwares in Ihrer Destination zum Einsatz kommen. *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Extern gerichtete Tools



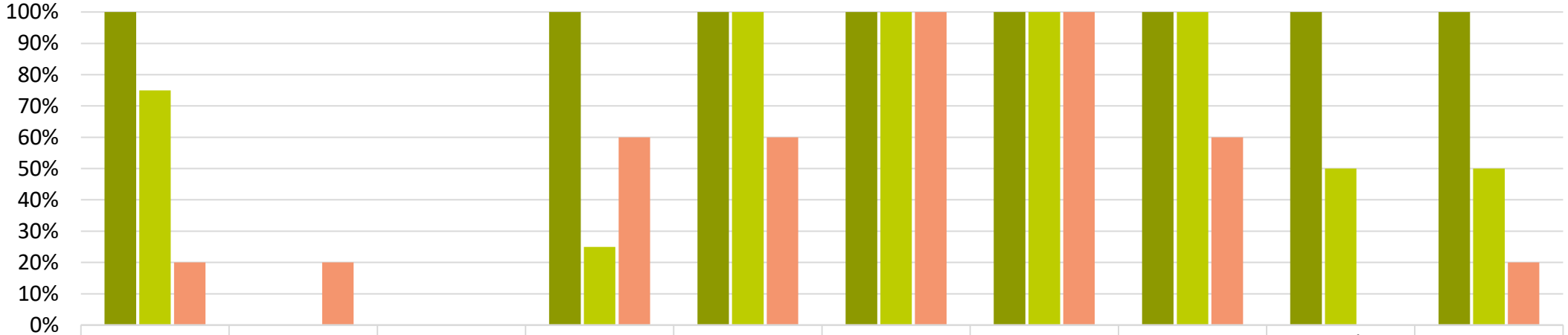
	Buchungssystem Erlebnisse	Ticketsysteme	Gästekarten-/Gutschein-Systeme	Online-Shop	Help Desk Software (in der Tourist Information)	Besuchermanagementsysteme	Marktforschungs-/Befragungssoftware	Online Reputation Monitoring System (ORM)	Content Management System (CMS)	Dokumenten- bzw. Medien-Management System	Keine der oben genannten
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Regional	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	75,00%	100,00%	0,00%
Lokal	0,00%	60,00%	100,00%	60,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%	40,00%	20,00%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Bitte wählen Sie aus, welche der folgenden digitalen Tools, Systeme und Softwares in Ihrer Destination zum Einsatz kommen. *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Intern gerichtete Tools



	Buchhaltungs-software	Elektronische Signatur	HR-Software (Personal-management)	Zeit-erfassungs-software	Kalender-systeme	Office Programme	E-Mail-programm	Grafik-programme	Digitales Prozess- und Projekt-management-tool	File Server/ Cloud
Landesebene	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Regional	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	50,00%	50,00%
Lokal	20,00%	20,00%	0,00%	60,00%	60,00%	100,00%	100,00%	60,00%	0,00%	20,00%

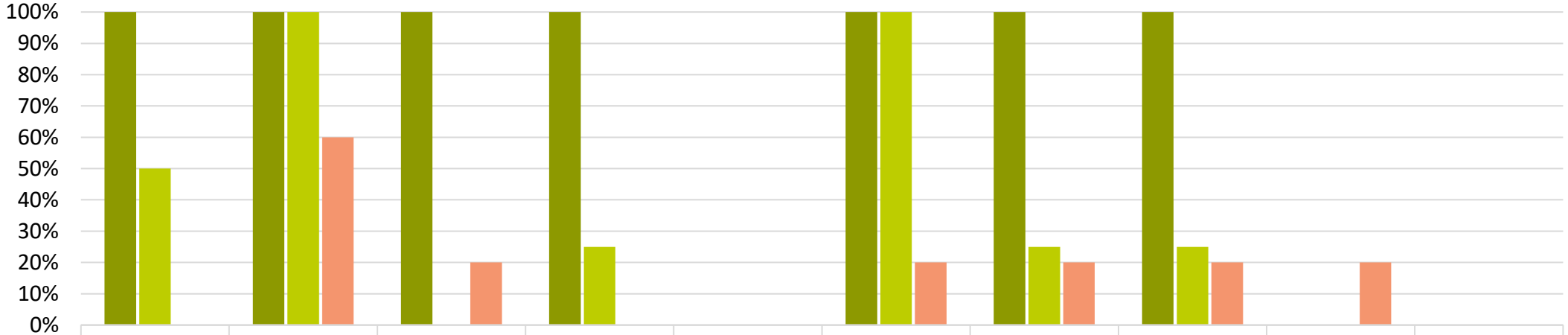
© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Fortsetzung

Bitte wählen Sie aus, welche der folgenden digitalen Tools, Systeme und Softwares in Ihrer Destination zum Einsatz kommen. *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Intern gerichtete Tools

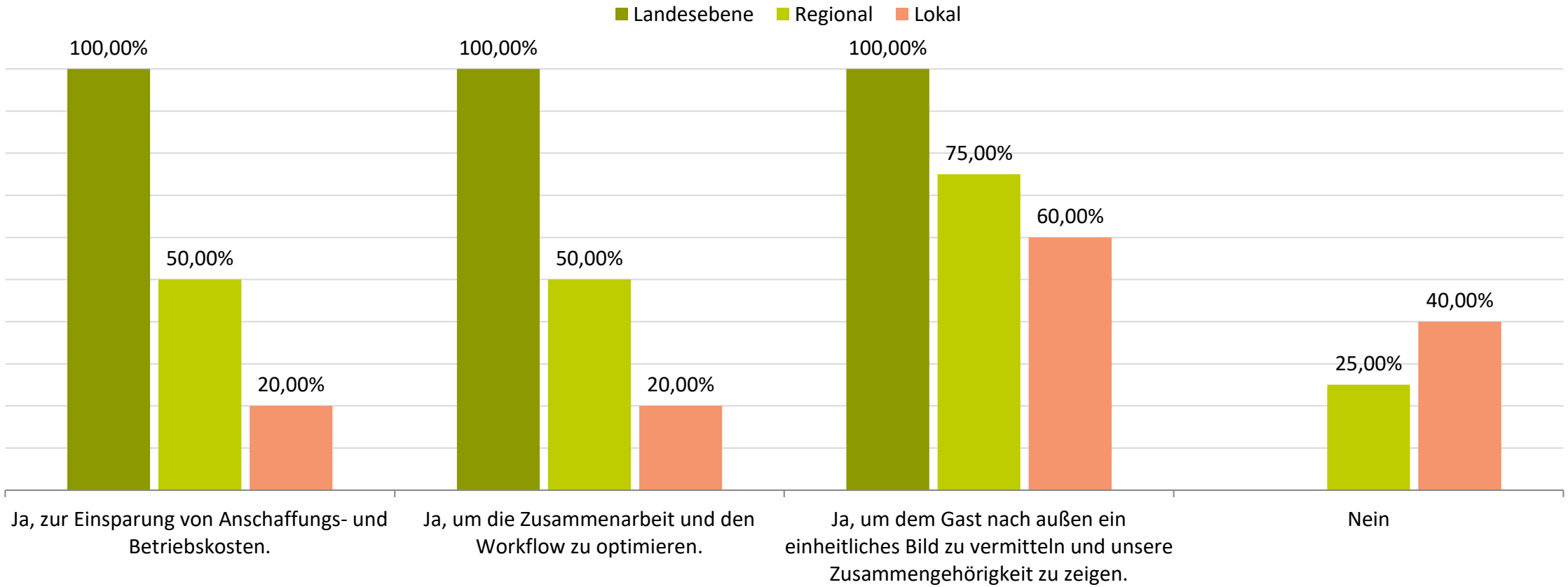


	Internes Chat-programm für Mitarbeitende	Video-konferenz-tool	B2B Netzwerk-gruppen	Intranet	E-Learning-Anwen-dungen	Digitales Wege-management-system	Elektronische Meldeschein-erfassung	Datenanalyse-Software	Controlling-Software	Keine der oben genannten
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Regional	50,00%	100,00%	0,00%	25,00%	0,00%	100,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
Lokal	0,00%	60,00%	20,00%	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

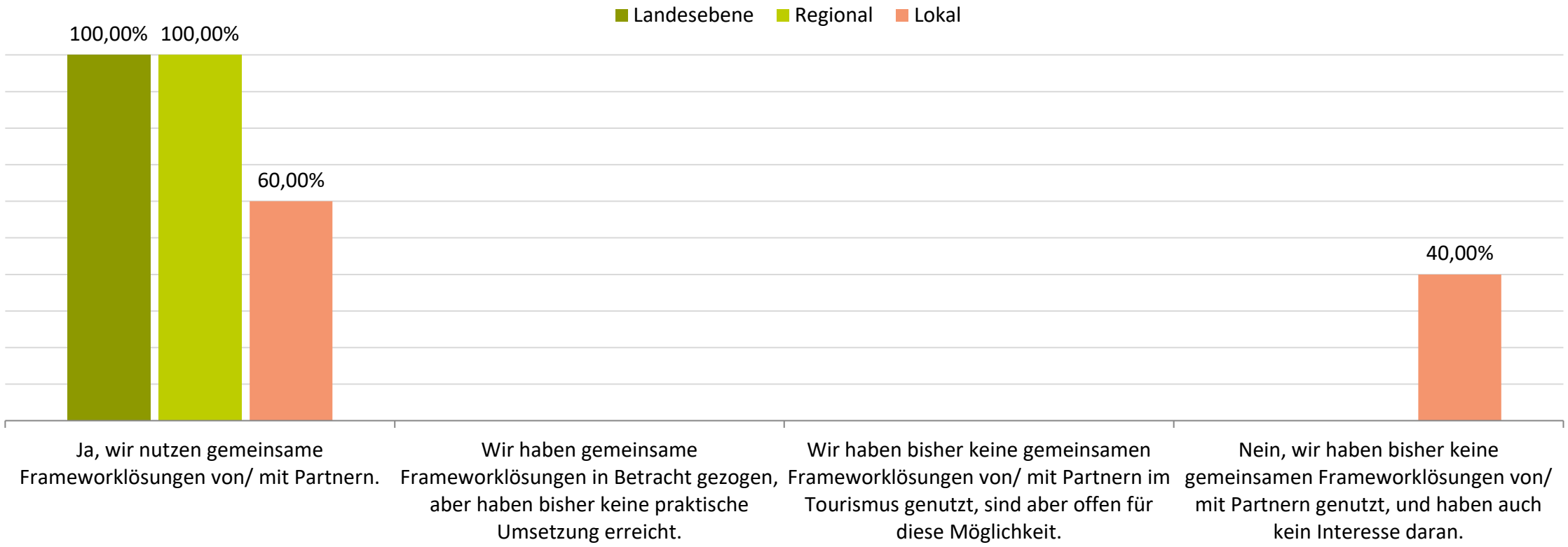
Pflegen Sie Kooperationen mit Partnern zur gemeinsamen Anschaffung und Nutzung digitaler Systeme, Tools und Instrumente und wenn ja, warum? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachauswahl möglich.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

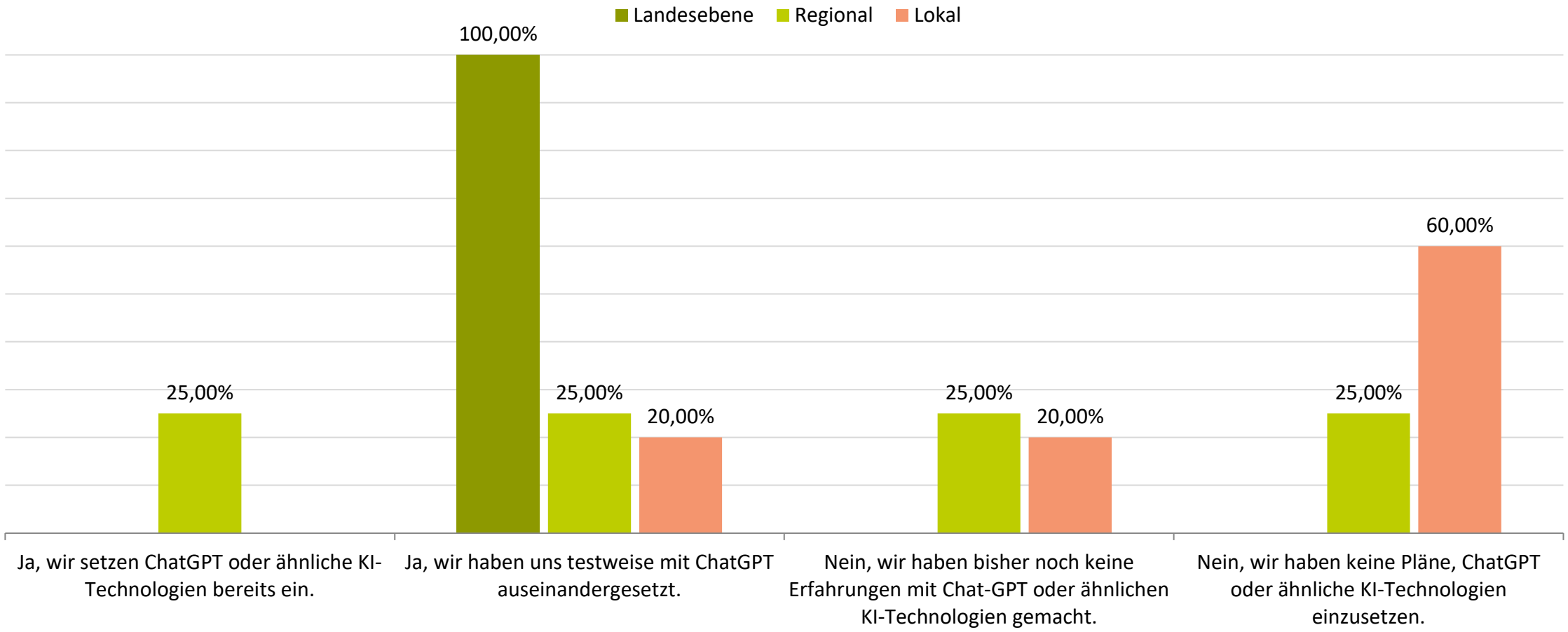
Gemeinsame Web-/ App-Lösungen (Frameworklösungen) bringen verschiedene Vorteile in Bezug auf Standardisierung, Effizienz, Kosteneffektivität und Skalierbarkeit mit. Nutzen Sie gemeinsame Frameworklösungen (z.B. Website, Apps etc.) mit Partnern im Tourismus? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Haben Sie in Ihrer Organisation bereits Erfahrungen mit ChatGPT oder ähnlichen KI-Technologien gemacht? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Landesebene Regionale Ebene Lokale Ebene

Welche Einsatzmöglichkeiten im Tourismus können Sie sich für ChatGPT oder ähnliche KI-Technologien in Zukunft vorstellen? *Bitte ergänzen Sie Ihre Antwort.*

- Content-Generierung, Chatbot für User-Service

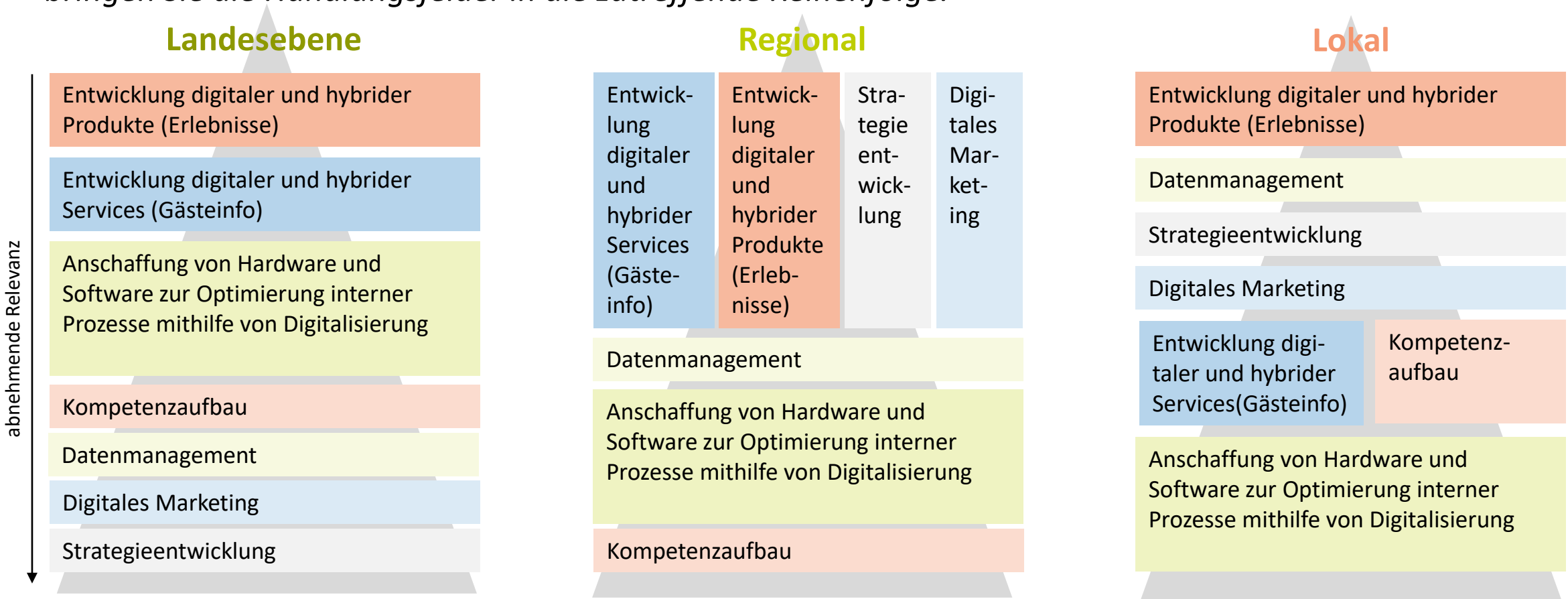
- Unterstützung bei Erstellung von Content
- Verbesserung und Redaktionierung von generischen Suchergebnissen; Unterstützung bei Barrierefreiheit digitaler Medien; Empfehlungsmarketing

- Einsatz von Chat-Bots, Übersetzungssoftware, Beantwortung von Gästeanfragen
- eher keine; auf KI-Basis entstehende Texte auf Websites bspw. sind nicht ausreichend
- Texterstellung; Übersetzungen; Wissensvermittlung an Kunden; Chat mit Kunden
- derzeit keine sinnvollen Einsatzmöglichkeiten

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 2, Lokal: 4

Digitale Technologien und Prozesse

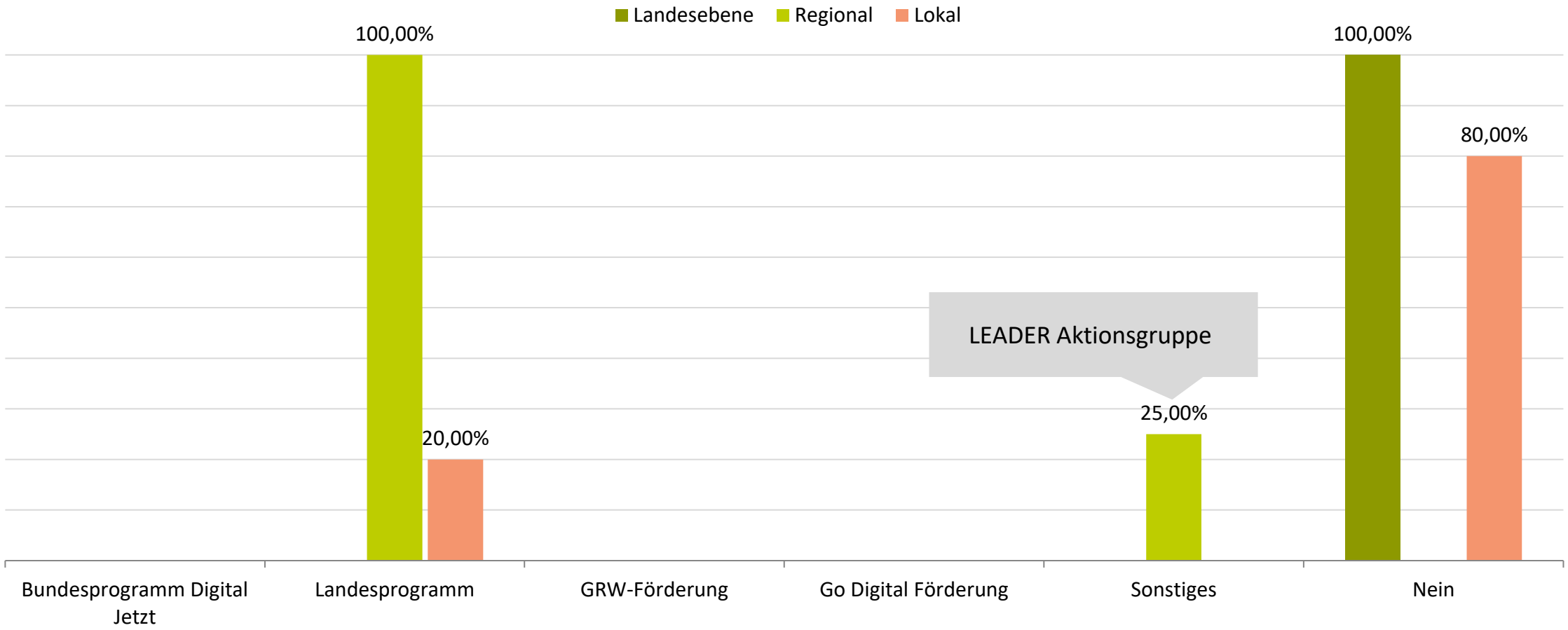
Bitte ordnen Sie die folgenden Handlungsfelder der Digitalisierung der Reihenfolge nach, entsprechend dem Stellenwert bzw. der Relevanz in Ihrer eigenen Organisation/ Destination. *Bitte bringen Sie die Handlungsfelder in die zutreffende Reihenfolge.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Haben Sie zur Umsetzung von digitalen Maßnahmen Fördermittel in Anspruch genommen? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachauswahl möglich.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 5

Digitale Technologien und Prozesse

Was sind in Ihrer Destination Ihrer Meinung nach wirklich innovative Best Practice-Beispiele für die Nutzung digitaler Instrumente, entweder als Mehrwert/ Unterstützung für den Gast oder im Bereich Digitalisierung der Organisation und Prozesse? *Bitte ergänzen Sie die entsprechenden Links.*

Landesebene

- https://www.himmelsburg.de
- https://cms.thuecat.org
- https://weimar.ep.thueringen-entdecken.de/regions/weimar

Lokal

- https://thueringen.tourismusnetzwerk.info/inhalte/digitales-content/thuecat/

Regional

- https://www.thüringer-wald.app
- https://www.bad-liebenstein.de/fuehrungen
- https://fahrzeug-museum-suhl.de/neue-medien-halten-2022-im-fahrzeugmuseum-einzug/
- https://www.weimarer-land.travel/gastgeber/erlebnis/
- https://www.weimarer-land.travel/gastgeber/buchen/
- https://www.weimarer-land.travel
- https://www.muehlhausen.de/rathaus-erkunden/neuigkeiten-aktuelle-meldungen/?tx_news_pi1%5Baction%5D=detail&tx_news_pi1%5Bcontroller%5D=News&tx_news_pi1%5Bnews%5D=6578&cHash=9b329f0d7d6eda834c52e7129f3cbc42
- https://www.goebel-hotels.com/muehlhausen/brauhaus-zum-loewen/
- https://www.baumkronen-pfad.de/de/

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 3, Lokal: 1

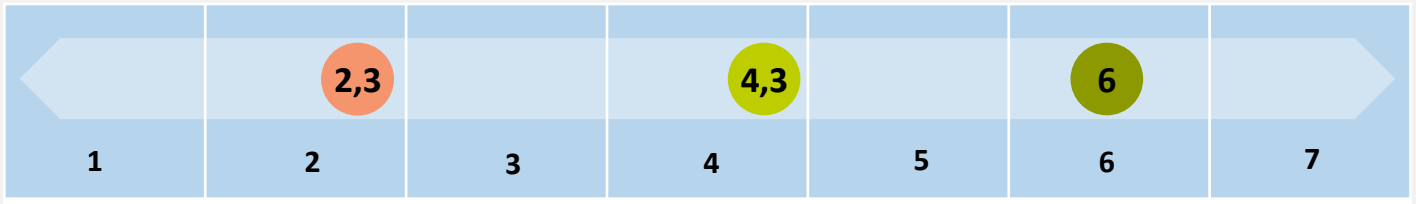
Digitalisierungskultur und Führung

Digitalisierungskultur und Führung

Landesebene Regionale Ebene Lokale Ebene

„Die Digitalisierung ist in unserer Organisation strategisch verankert, dokumentiert und kommuniziert.“

Es existiert keine dokumentierte Digitalstrategie.

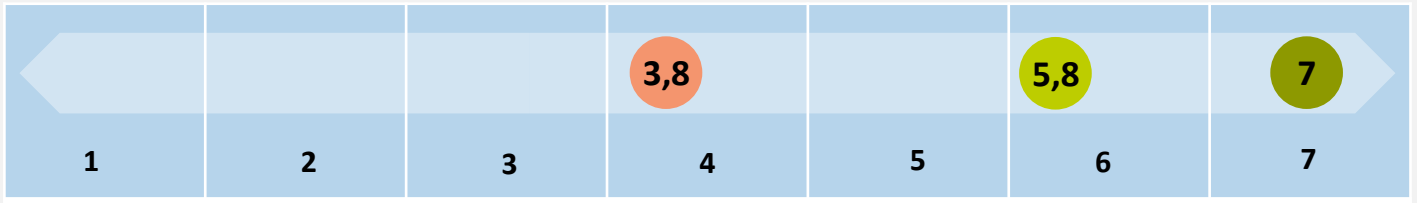


Teils, teils

Eine dokumentierte Digitalstrategie ist destinationsweit abgestimmt, wurde kommuniziert und befindet sich in der kontinuierlichen Umsetzung.

„Unser Team und unsere Führungskräfte unterstützen die digitale Transformation der Organisation bzw. der Destination.“

Bei uns ist kein Bewusstsein für die Notwendigkeit und Chancen der Digitalisierung vorhanden.

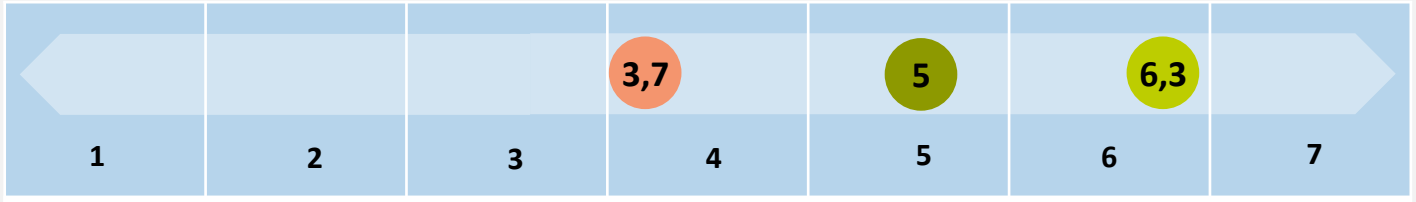


Teils, teils

Bei uns unterstützen alle Teammitglieder und Führungskräfte die digitale Transformation und treiben diese aktiv voran.

„Die Führungskultur in unserer Organisation orientiert sich an Transparenz, Eigenverantwortung, und dezentralen Entscheidungsprozessen.“

Die Entscheidungshoheit zu wesentlichen Fragen liegt zentral bei den Führungskräften.



Teils, teils

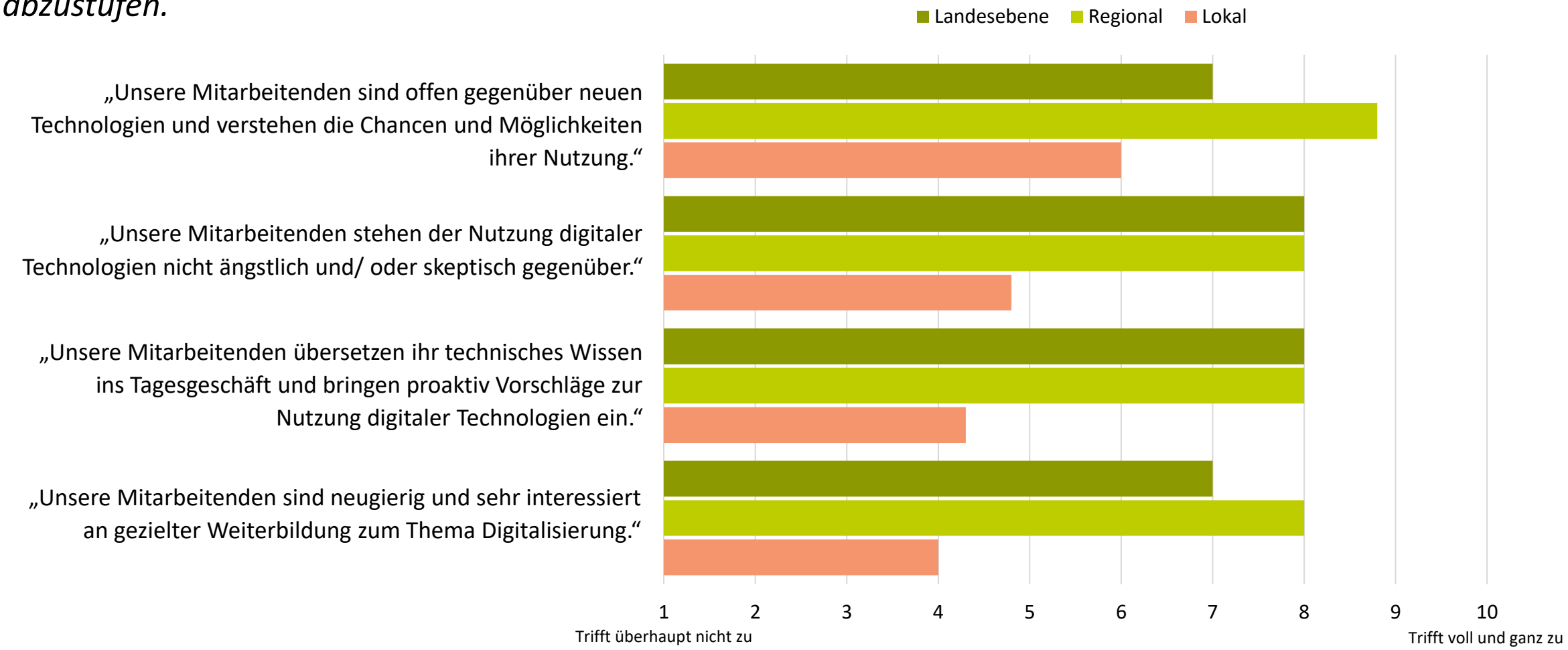
Die Führungskultur ist offen und vertrauensvoll. Die Hierarchien sind flach und die Kompetenzen zur Entscheidungsfindung sind im Team breit gestreut.

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Darstellung der Mittelwerte

Inwiefern stimmen Sie folgenden Aussagen zu? *Bitte bewegen Sie den Schieber, um Ihre Antwort abzustufen.*

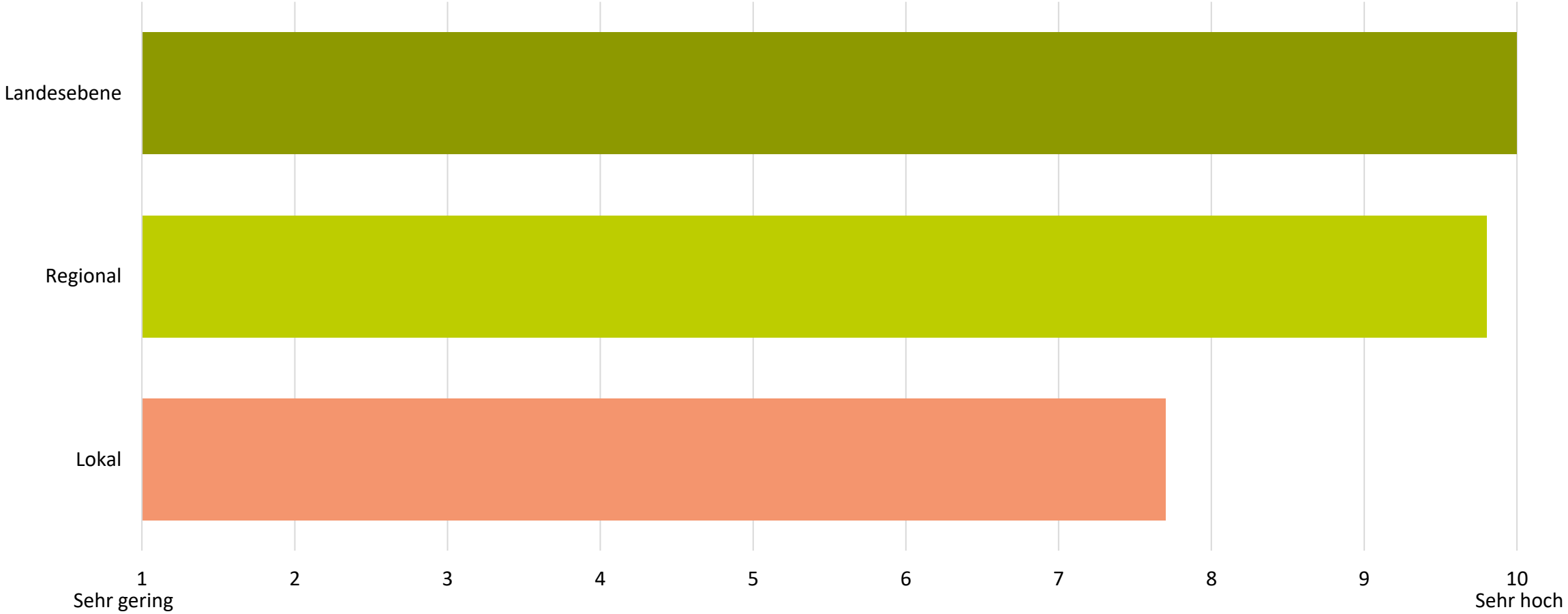


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Darstellung der Mittelwerte

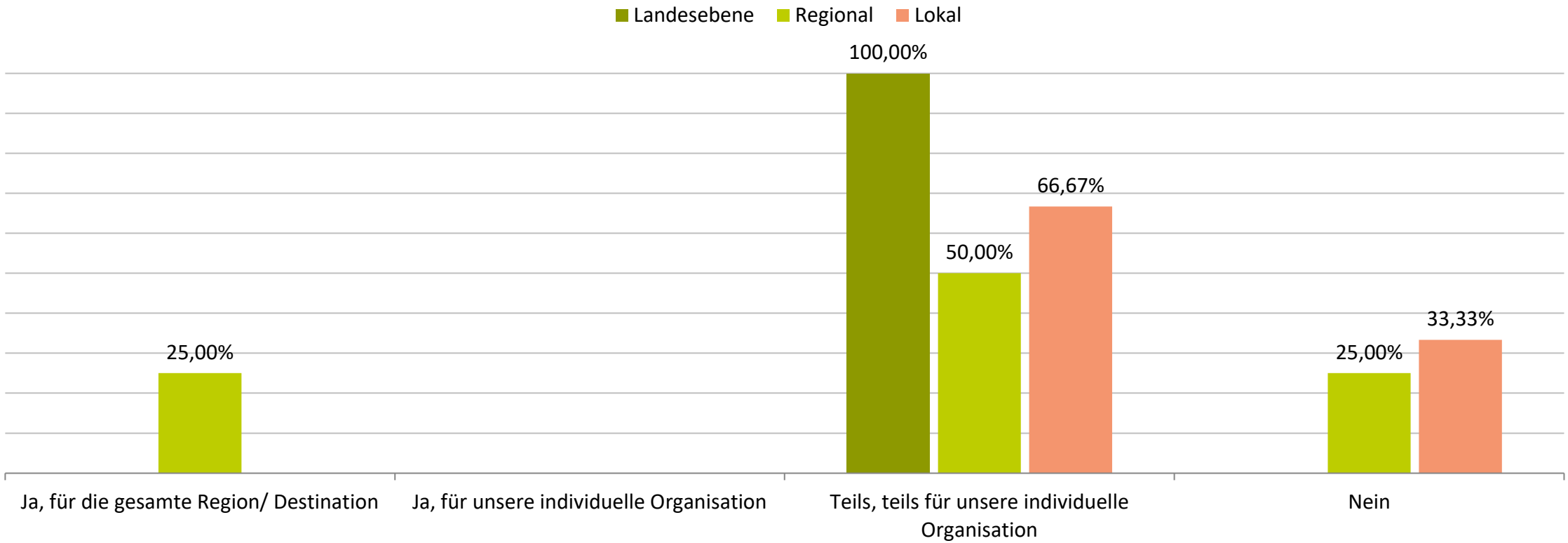
Wie groß ist in Ihren Augen die Notwendigkeit das Thema Digitalisierung verstärkt und strategisch anzupacken? *Bitte bewegen Sie den Schieber, um Ihre Antwort abzustufen.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

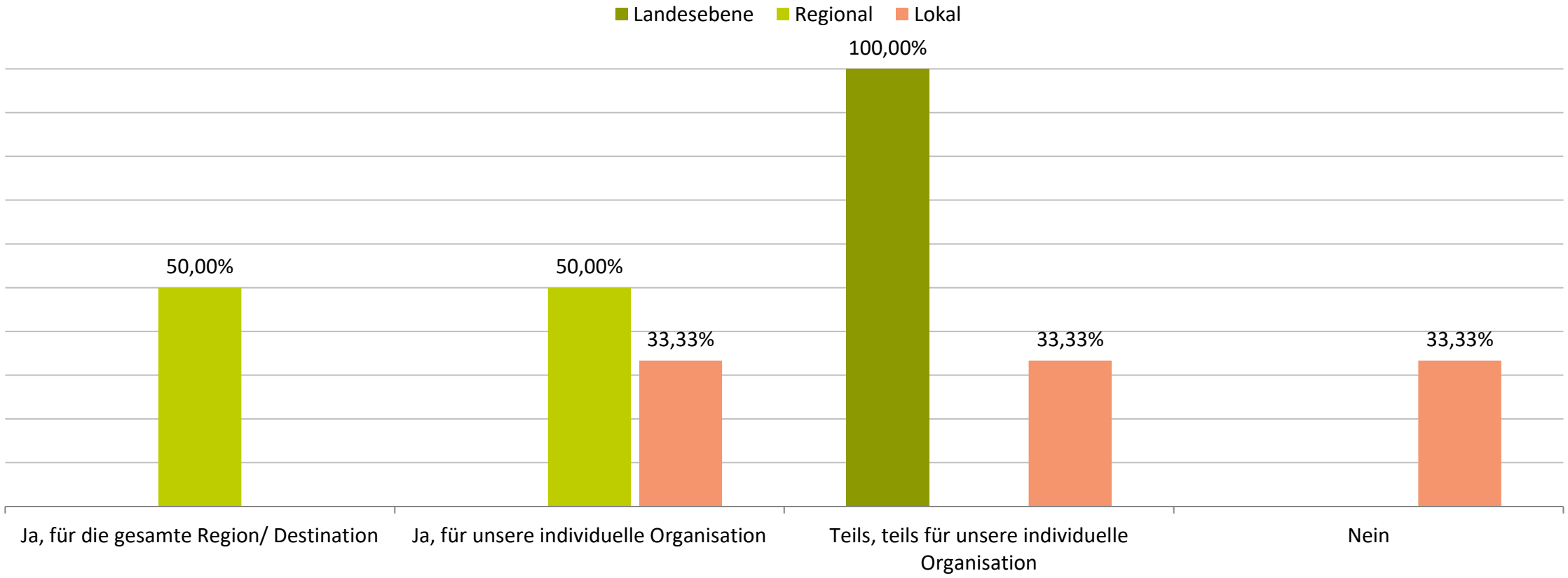
Gibt es in Ihrer Tourismusorganisation eine Digitalstrategie, also einen strategischen Plan zur Integration digitaler Technologien in alle Bereiche Ihrer Organisation, um Effizienz zu steigern, Wachstum zu fördern und die Kundenzufriedenheit zu verbessern? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

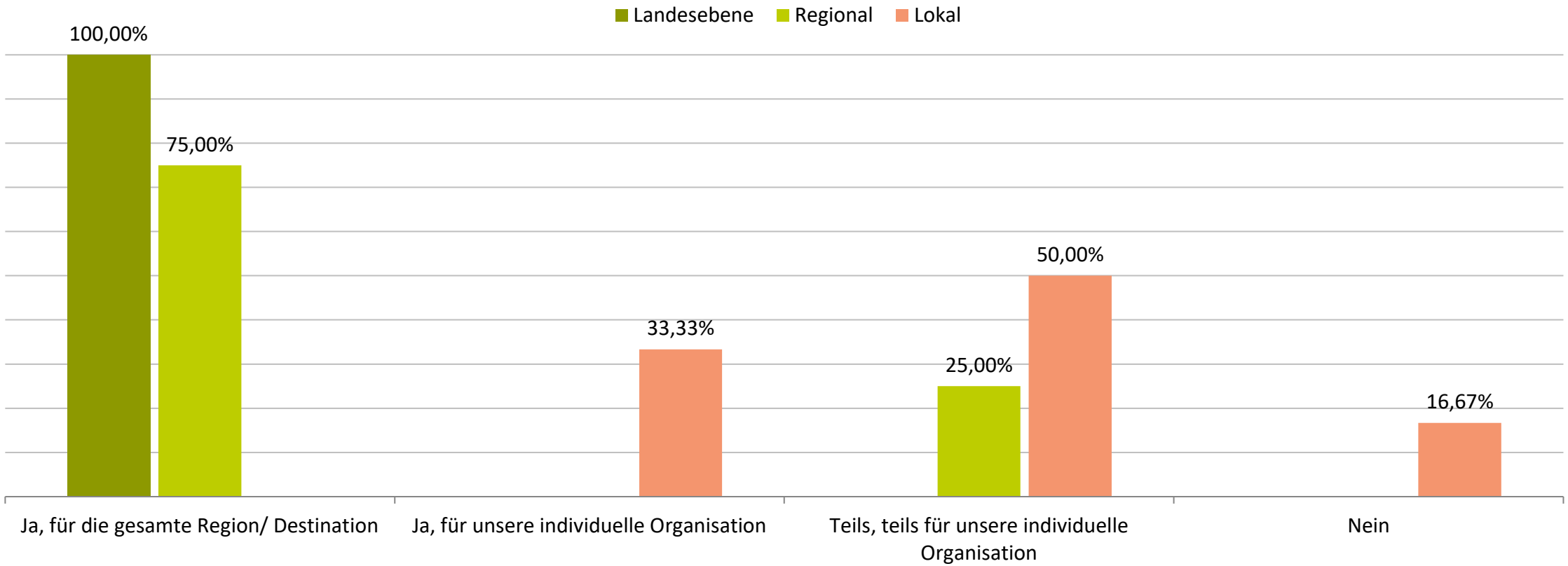
Gibt es in Ihrer Tourismusorganisation eine Social-Media-Strategie, also einen strategischen Plan zur Nutzung von sozialen Medien, um bestimmte Ziele zu erreichen und die Interaktion mit der Zielgruppe zu fördern? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

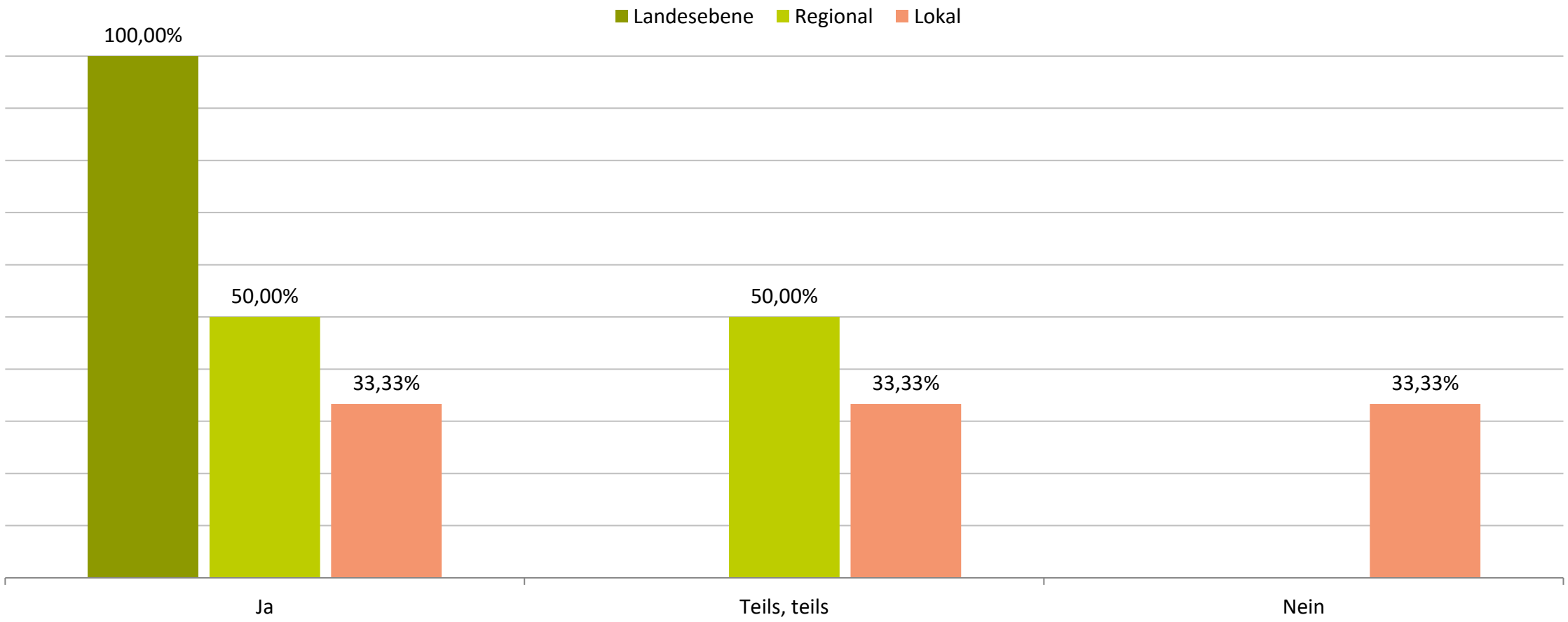
Gibt es in Ihrer Tourismusorganisation eine Content-Strategie, also eine Grundlage zur strategischen Planung, Erstellung und Verbreitung von digitalen Inhalten? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

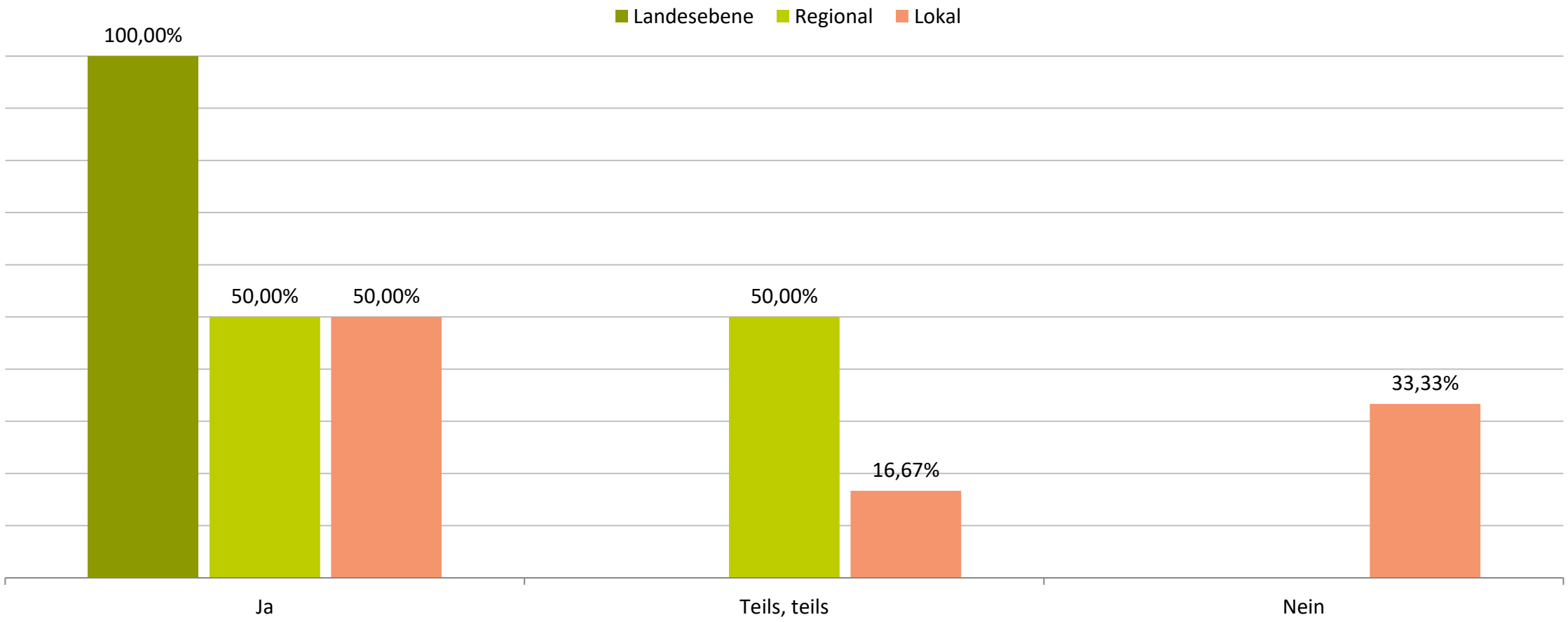
Besteht in Ihrer Organisation für Ihre Mitarbeitenden die Möglichkeit mobil bzw. im Homeoffice zu arbeiten? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Können bzw. könnten die Mitarbeitenden von zuhause auf die wichtigen Systeme und Anwendungen problemlos zugreifen? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*

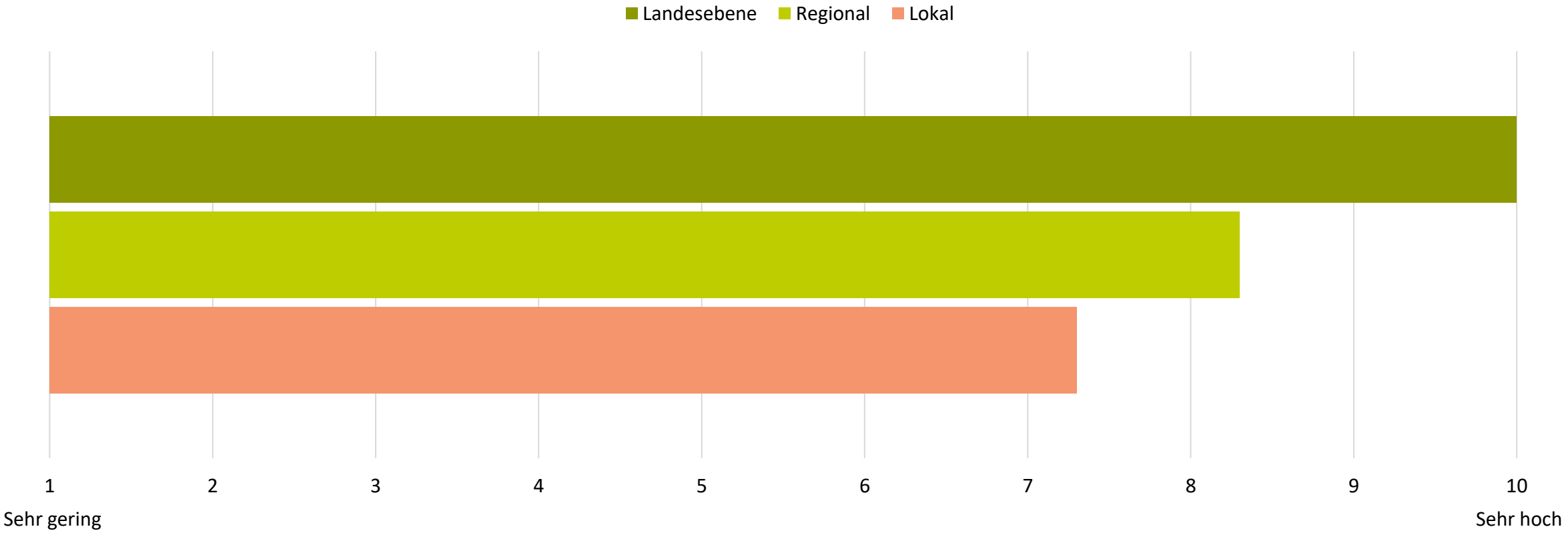


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Darstellung der Mittelwerte

Wie groß ist in Ihren Augen die Notwendigkeit auch konkret in Ihrer Organisation die Potenziale der Digitalisierung stärker zu nutzen, Hindernisse der Digitalisierung abzubauen und einen Digitalisierungsfahrplan zu erarbeiten? *Bitte bewegen Sie den Schieber, um Ihre Antwort abzustufen.*

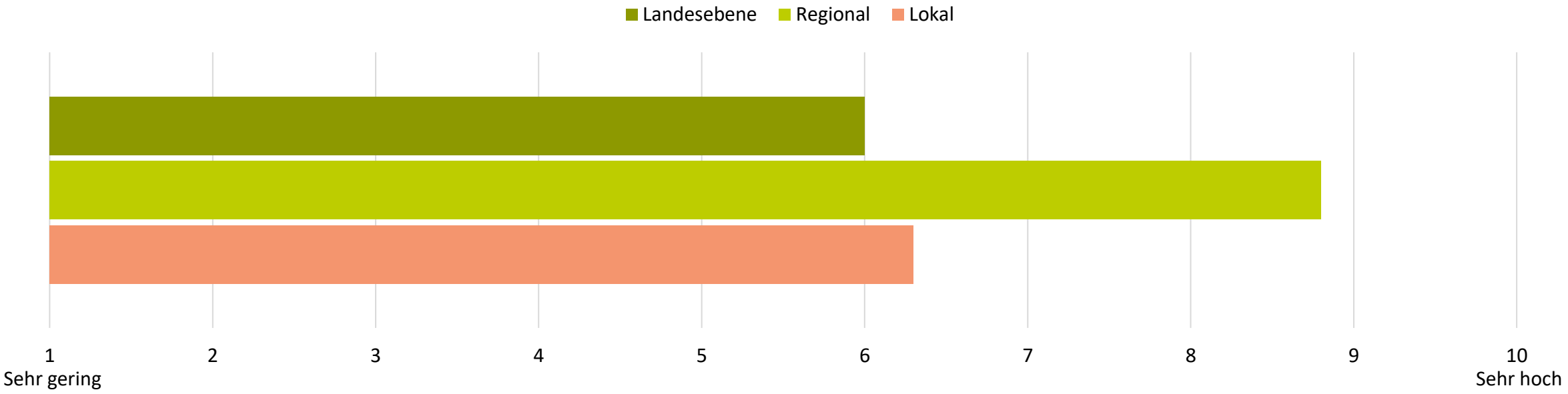


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Darstellung der Mittelwerte

Vor dem Hintergrund von Fachkräftemangel und zunehmenden Aufgaben eröffnet die Digitalisierung Chancen und Möglichkeiten zu einer effizienteren Aufgabenteilung zu kommen – auch über die eigenen Organisationsgrenzen hinweg. Wie hoch ist Ihre persönliche Bereitschaft und Motivation im Kontext der Digitalisierung gemeinsam mit den Partnern Ihrer Region eingefahrene Wege zu verlassen, Prozesse neu zudenken, Aufgaben neu zu verteilen und Ressourcen zu bündeln? *Bitte bewegen Sie den Schieber, um Ihre Antwort abzustufen.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Lokal: 6

Digitalisierungskultur und Führung

Regionale Ebene Lokale Ebene

Was muss Ihrer Meinung nach passieren, damit im Tourismus im Hinblick auf die Digitalisierung ein ordentlicher Schritt nach vorne gemacht wird? *Bitte ergänzen Sie.*

- Dass man gemeinsam an einem Strang zieht, man das Große und Ganze als Ziel betrachtet und nicht jeder in seinem eigenen Fahrwasser schwimmt und sich dort evtl. verliert. Gemeinsam ist man stark!
- DMOs müssen mehr Entscheidungsgewalt und Weisungsbefugnis ggü. ihrer untergeordneten Partner und Leistungsträger vor Ort erhalten. Dabei müssen administrative Barrieren abgebaut werden um schneller handlungs- und reaktionsfähig zu sein. Tourist Informationen und Tourismusbeauftragte vor Ort als letztes Bindeglied zu Kunden und Gästen sollten direkter an die Arbeit der DMO gebunden werden, damit Steuer- und Innovationsprozesse effektiver umgesetzt werden und greifen können.
- Optimierung der Möglichkeiten zur Buchbarkeit von Unterkünften, Erlebnissen und Veranstaltungen für den ländlichen Raum, inkl. der Verbindung zu ThüCAT
- Bereitstellung von finanziellen Ressourcen; Ausbau des Wissenstransfers

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Lokal: 4

Digitalisierungskultur und Führung

Regionale Ebene Lokale Ebene

Was muss Ihrer Meinung nach passieren, damit im Tourismus im Hinblick auf die Digitalisierung ein ordentlicher Schritt nach vorne gemacht wird? *Bitte ergänzen Sie.*

- Die touristischen Leistungsträger (Hotels, Gastronomen, etc) müssen verstärkt und kontinuierlich für das Thema Digitalisierung sensibilisiert werden. Online-Buchbarkeiten, -Reservierungen und Co sowie die Präsenz auf Fremdportalen, sozialen Netzwerken und Co sind einfach Plicht!
- Nach wie vor zählt in einer TI die Arbeit mit dem Gast vor Ort.; Homeoffice ist eher nicht möglich, wer will denn nur mit einem Bildschirm reden?; Die Digitalisierung darf nicht dazu führen, immer mehr Service wegzulassen.; KI darf nicht dazu führen, nur noch gefertigte Texte zu haben, die dann alle gleich nichtssagend sind.; Damit fehlt die jeweilige Besonderheit, Individualität und Alleinstellungsmerkmal.. Leistungsanbieter müssen in dem Prozess mitgenommen werden. Digitalisierung soll Arbeit erleichtern, nicht erschweren und zu immer mehr zu bewältigenden Aufgaben führen. Nicht in jedem Fall ist Digitalisierung das Maß aller Dinge, denn eigentlich sind tour. Destinationen dazu da, Erholung vom Stress des inzwischen häufig digitalen Alltags der Menschen zu bieten.
- Das Prinzip Open-Data haben wir in Thüringen schon ausprobiert. Das Interesse der freien Wirtschaft diese Daten zu nutzen ist bis jetzt eher gering. Ob Tourismus-Daten von Dritten genutzt werden hängt auch mit der Attraktivität des touristischen Produkts zusammen. Oder der digitale Kanal muss schon sehr beliebt sein und dann für diesen gezielt Content erzeugt werden. Hier fehlt es auf Seiten der regionalen Partner aber auch bei Beratungsunternehmen an Sensibilität. Oft herrscht hier die Meinung vor, dass digitale Prozesse oder Inhalte zu mehr Kunden führen. Das stimmt aber aus Erfahrung nicht. Relevant ist die Begehrlichkeit des touristischen Produkts. Ist dieses nachgefragt, dann hat auch die digitale Vermittlung Erfolg. Anders gestaltet es sich im Bereich der Arbeitsprozesse. Hier kann die Umstellung auf digitale Prozesse (Buchhaltung, CRM, Kundenberatung) zu mehr Effizienz und Kostenersparnis führen und schlicht mit einem eingesetzten Euro mehr potenzielle Besucher erreicht werden.
- Bereitstellung Finanzen für Tourismusentwicklung (da freiwillige kommunale Aufgabe, fehlt es oft an finanzieller Ausstattung)

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Lokal: 4

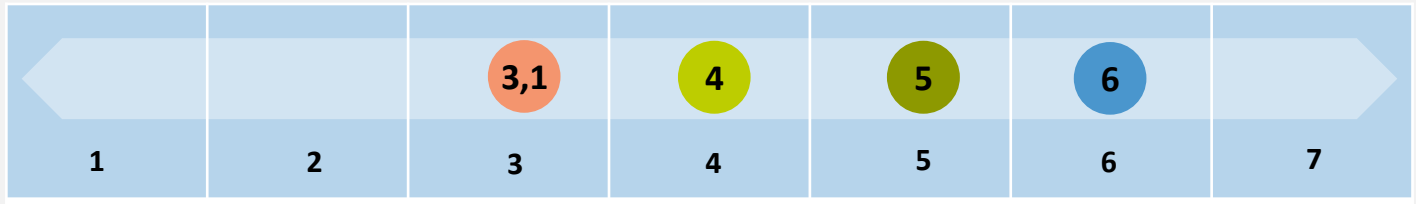
Digitale Kompetenz

Digitale Kompetenz

Landesebene Regionale Ebene
Teilregionale Ebene Lokale Ebene

„Innerhalb unserer Organisation gibt es Experten zu digitalen Themen.“

Es gibt keine Experten.

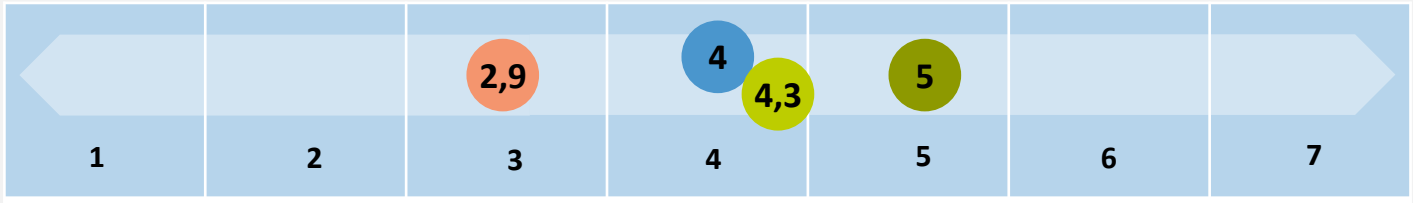


Es gibt Experten in allen Unternehmensbereichen. Sie sind Initiatoren für den Unternehmenswandel.

Teils, teils

„In unserer Organisation bzw. Destination werden Tools (digitale Werkzeuge) oder Vernetzungsformate genutzt, um den gegenseitigen Wissensaufbau und -austausch zu Digitalthemen zwischen Kolleg:innen sowie mit externen Partnern zu ermöglichen.“

Es findet kein Wissensaustausch zu Digitalthemen statt.

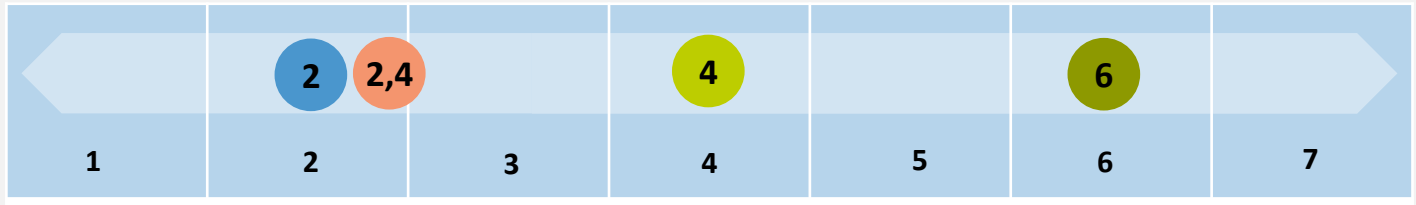


Es gibt agile Arbeitsgruppen und digitale Workspaces (Plattformen), über die wir miteinander vernetzt sind. Digitale Medien werden intensiv für die Vernetzung und den Austausch eingesetzt.

Teils, teils

„Innerhalb unserer Organisation werden umfassende Maßnahmen zur Stärkung des digitalen Kompetenzaufbaus umgesetzt.“

Es werden keine Maßnahmen für den Kompetenzaufbau umgesetzt.



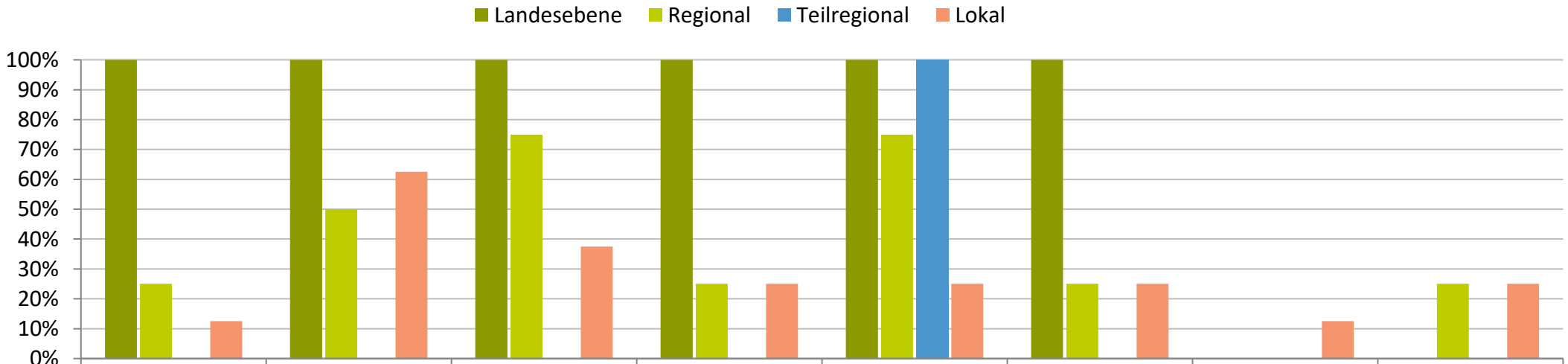
Es sind Kompetenzzentren in allen Organisationsbereichen vorhanden. Die eigene Expertise ist in vielen Themenbereichen ausgebaut.

Teils, teils

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Haben Sie Mitarbeitende in Ihrer Tourismusorganisation, die sich speziell dem Thema Digitalisierung und Implementierung digitaler Technologien widmen? Wenn ja, welcher Art? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

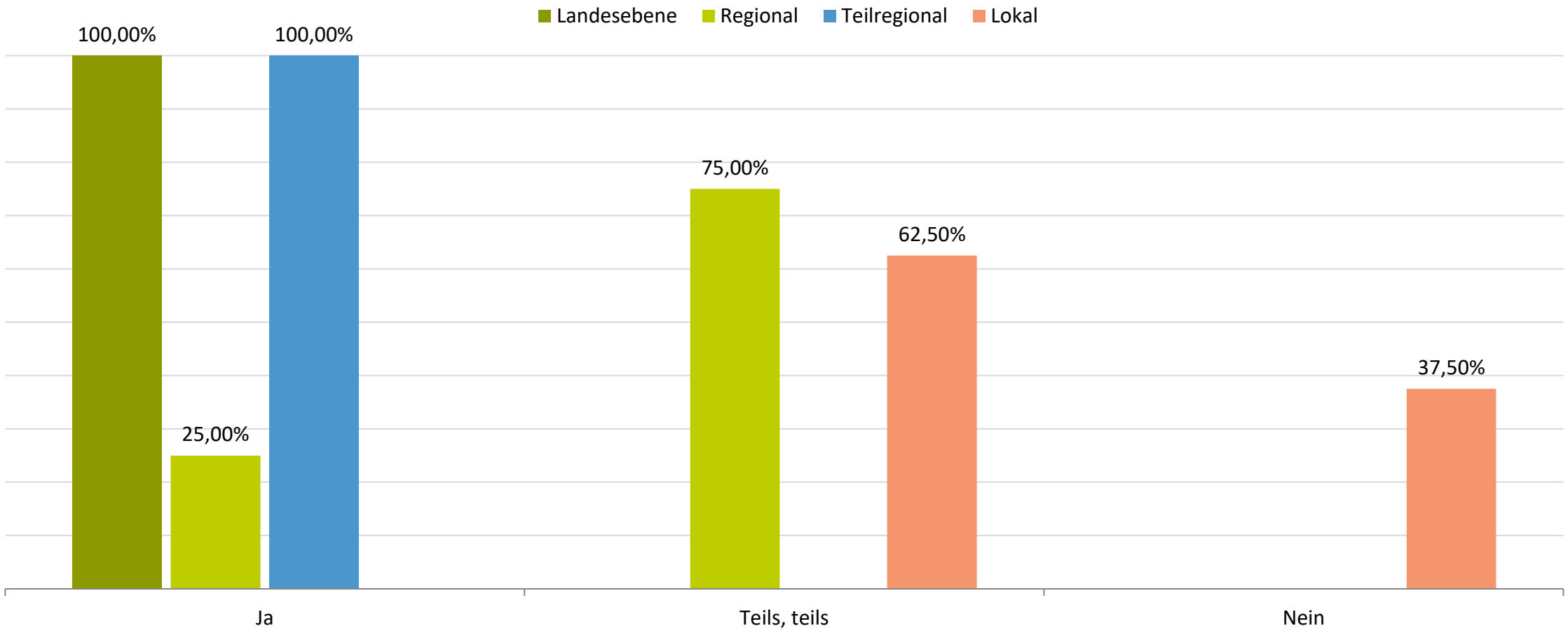


	Digitalisierungs-beauftragte:r/ Digital Manager:in	Datenschutz-beauftragte:r	Social Media Manager:in	Content Manager:in	Online Marketing Manager:in	System Admin	Sonstiges	Nein
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Regional	25,00%	50,00%	75,00%	25,00%	75,00%	25,00%	0,00%	25,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	12,50%	62,50%	37,50%	25,00%	25,00%	25,00%	12,50%	25,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Haben Sie in Ihrer Organisation die Stellenprofile mit zunehmendem Fokus auf digitale Expertise und neue Aufgaben verändert? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Landesebene Regionale Ebene
Teilregionale Ebene Lokale Ebene

In welchen Bereichen der Digitalisierung fehlen Ihnen in Ihrer Organisation entsprechende Kompetenzen oder Ressourcen? Welche (digitalen) Aufgaben können Sie aufgrund dessen nicht oder nicht hinreichend erfüllen? *Bitte ergänzen Sie.*

- Rechtliches Know-how für digitale Projekte (Datenschutz, Verträge, etc.)

- Datenschutz aufgrund fehlender personeller Ressourcen
- Direkte Unterkunftsbuchung über unsere Digitalen Auftritte ohne Plattformwechsel
- Programmierung, Kompetenzen für die Umsetzung des ThüCAT Webbaukastens, Schnittstellenmanagement
- fehlender Fahrplan zur Umsetzung; fehlende Digitalisierungsstrategie

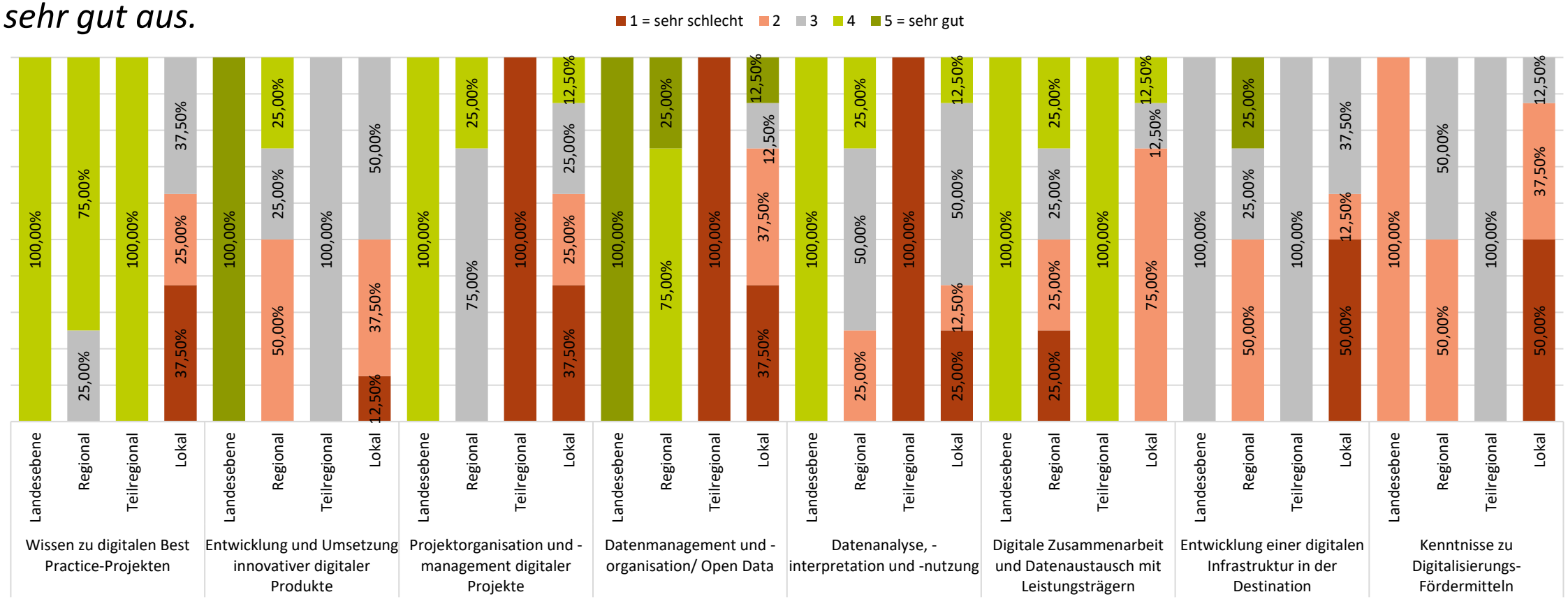
- Social Media, wäre viel zu zeitaufwendig
- Personelle Ressourcen zur Umsetzung nicht vorhanden.
- es fehlen vor allem Personalstunden und eine Digitalstrategie
- Social Media
- in allen Bereichen
- Finanzen und Personal

- Storytelling, Podcasts u. Ä.

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

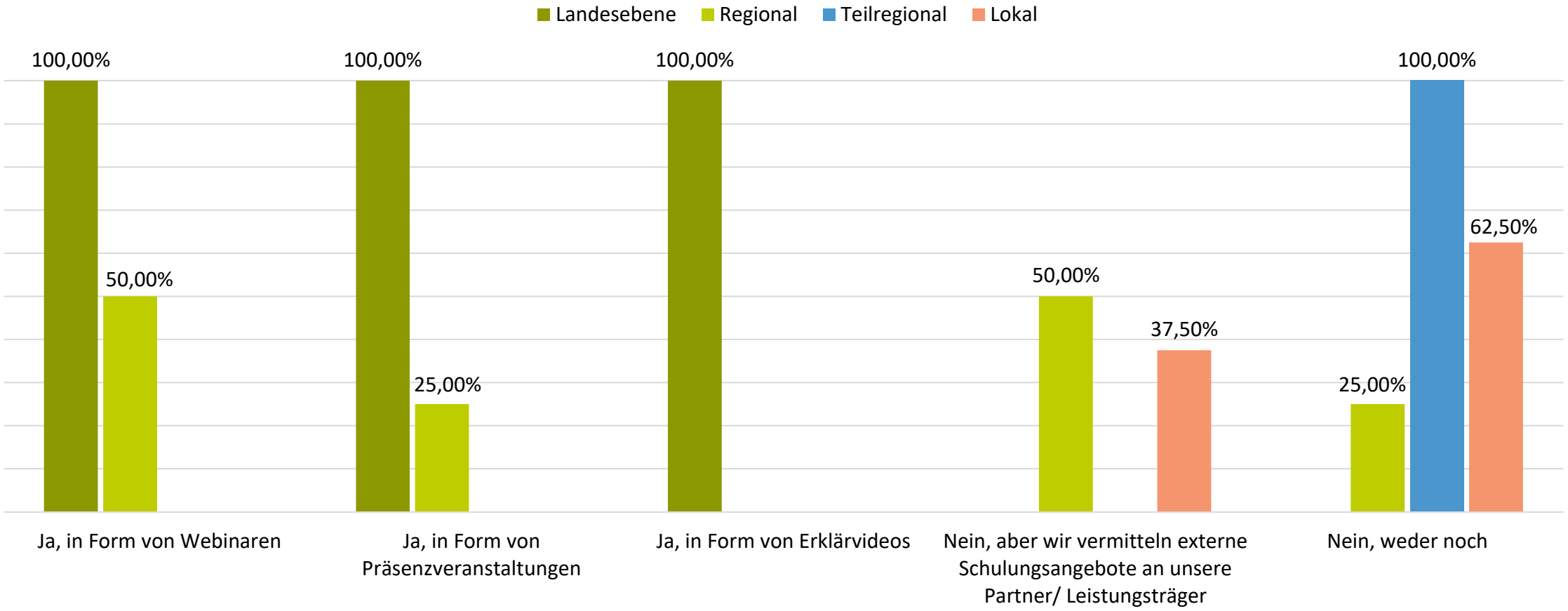
Die Beantwortung der folgenden Frage dient der Entwicklung von zielgerichteten und bedarfsgerechten Bildungsangeboten und Unterstützungsformaten. Wie gut schätzen Sie Ihr Know-how auf einer Skala von 1-5 ein? *Bitte wählen Sie entsprechend Ihrer Zustimmung von 1= sehr schlecht bis 5= sehr gut aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Bieten Sie Ihren Partnern/ Leistungsträgern Schulungen und Fortbildungen zum Schwerpunkt Digitalisierung an? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

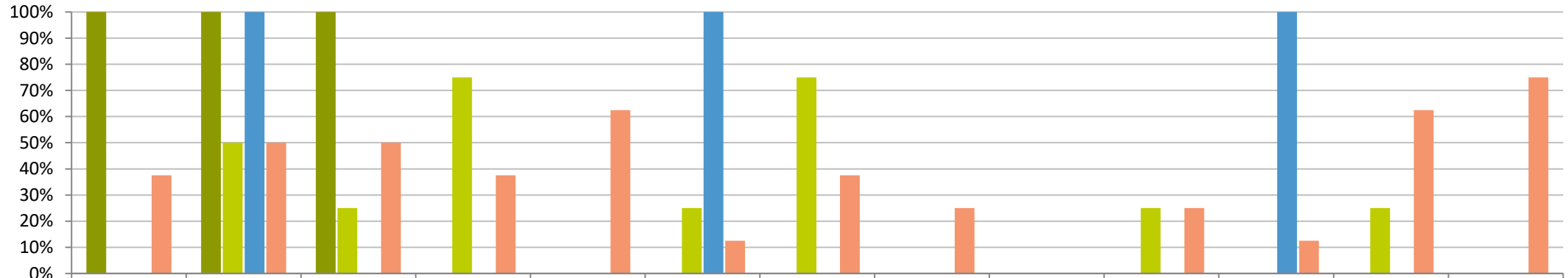


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

In welchen Bereichen der Digitalisierung benötigen Sie als Tourismusorganisation Ihrer Meinung nach einen verstärkten Know-how-Aufbau? *Bitte wählen Sie in jeder Spalte die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Bewertung der eigenen Tourismusorganisation



	Smart City/ Smart Destination und Smart Mobility	Digitale Transfor-mation/ Strukturver-änderungen	Digitale Customer Journey	Suchma-schinen-optimierung (SEO)	Soziale Netzwerke (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter)	Analyse von Besucher-strömen	Online-Sichtbarkeit und Online-Buchbarkeit	Website-Aufbau und Pflege	WLAN-Bereit-stellung	DSGVO und Datenschutz	Open Data (u.a. schema.org)	Chatbots und Messenger-dienste zur digitalen (individuelle) Gäste-information	Fördermittel-beschaffung
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	0,00%	50,00%	25,00%	75,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Lokal	37,50%	50,00%	50,00%	37,50%	62,50%	12,50%	37,50%	25,00%	0,00%	25,00%	12,50%	62,50%	75,00%

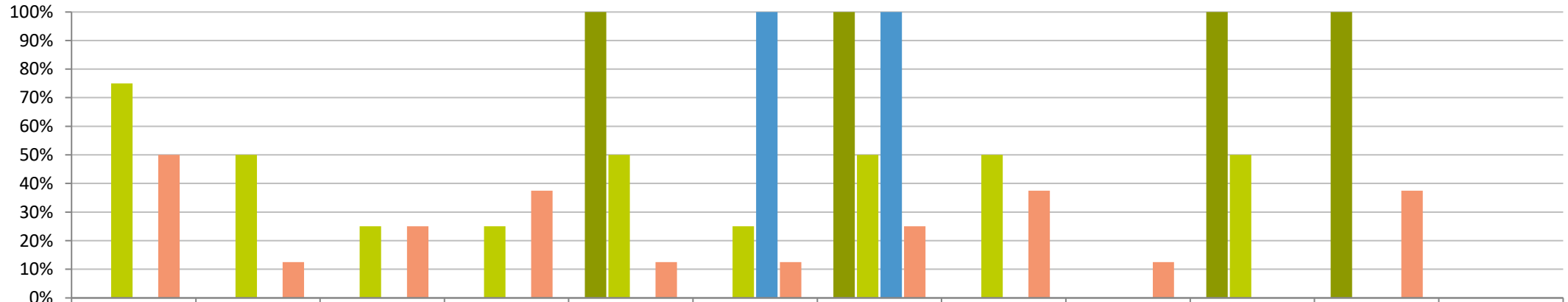
© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Fortsetzung

In welchen Bereichen der Digitalisierung benötigen Sie als Tourismusorganisation Ihrer Meinung nach einen verstärkten Know-how-Aufbau? *Bitte wählen Sie in jeder Spalte die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Bewertung der eigenen Tourismusorganisation



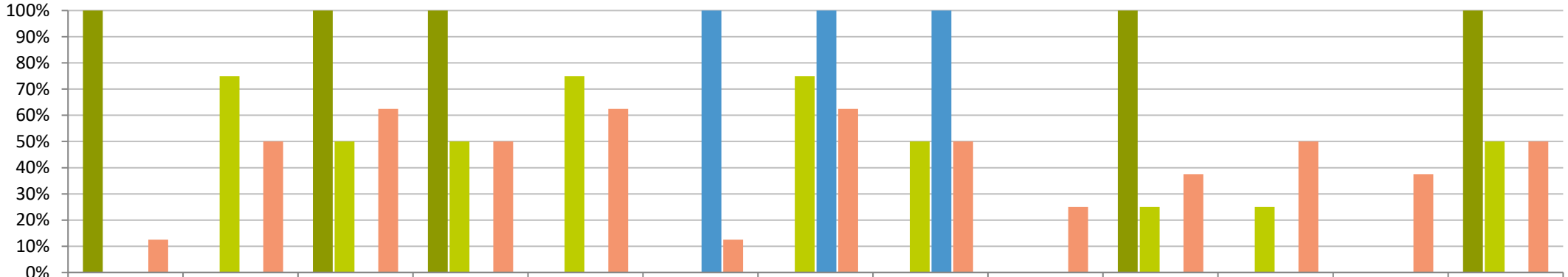
	Digitale Backoffice-Tools	Daten-management	Digitale Datenanalyse, Web- und App-Monitoring	Sprach-assistenten	Einsatz von künstlicher Intelligenz z.B. ChatGPT	Content-Strategien	Digitales Prozessdesign und -management	Digitale Produkt-entwicklung	Bezahltes Online-Marketing	Virtual Reality/ Augmented Reality	Change-Management im Rahmen der digitalen Trans-formation	Ich sehe keine Notwendigkeit für einen verstärkten Know-how-Austausch
Landesebene	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%
Regional	75,00%	50,00%	25,00%	25,00%	50,00%	25,00%	50,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	50,00%	12,50%	25,00%	37,50%	12,50%	12,50%	25,00%	37,50%	12,50%	0,00%	37,50%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

In welchen Bereichen der Digitalisierung benötigen Ihre Partner/ Leistungsträger Ihrer Meinung nach einen verstärkten Know-how-Aufbau? *Bitte wählen Sie in jeder Spalte die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Partner/ Leistungsträger



	Smart City/ Smart Destination und Smart Mobility	Digitale Transformation/ Strukturveränderungen	Digitale Customer Journey	Suchmaschinenoptimierung (SEO)	Soziale Netzwerke (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter)	Analyse von Besucherströmen	Online-Sichtbarkeit und Online-Buchbarkeit	Website-Aufbau und Pflege	WLAN-Bereitstellung	DSGVO und Datenschutz	Open Data (u.a. schema.org)	Chatbots und Messengerdienste zur digitalen (individuelle) Gästeinformation	Fördermittelbeschaffung
Landesebene	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Regional	0,00%	75,00%	50,00%	50,00%	75,00%	0,00%	75,00%	50,00%	0,00%	25,00%	25,00%	0,00%	50,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	12,50%	50,00%	62,50%	50,00%	62,50%	12,50%	62,50%	50,00%	25,00%	37,50%	50,00%	37,50%	50,00%

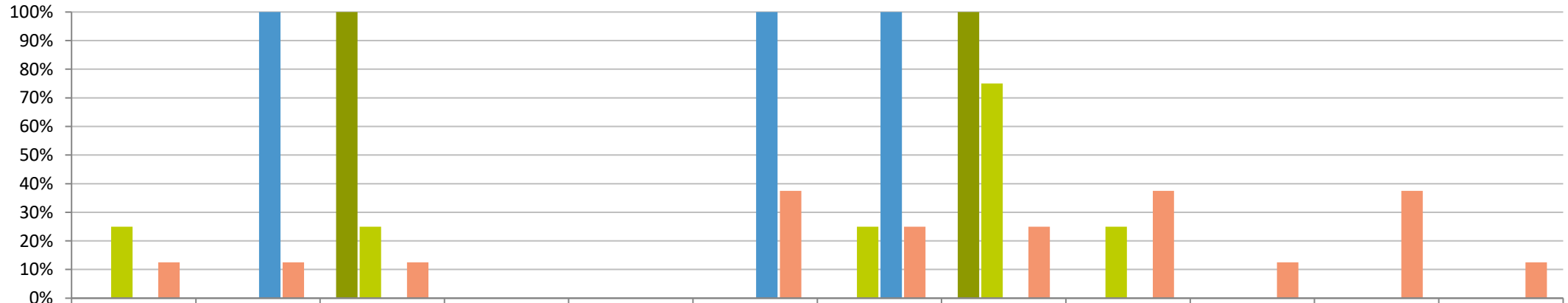
© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Digitale Kompetenz

Fortsetzung

In welchen Bereichen der Digitalisierung benötigen Ihre Partner/ Leistungsträger Ihrer Meinung nach einen verstärkten Know-how-Aufbau? *Bitte wählen Sie in jeder Spalte die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

Partner/ Leistungsträger



	Digitale Backoffice-Tools	Daten-management	Digitale Datenanalyse, Web- und App-Monitoring	Sprach-assistenten	Einsatz von künstlicher Intelligenz z.B. ChatGPT	Content-Strategien	Digitales Prozessdesign und -management	Digitale Produkt-entwicklung	Bezahltes Online-Marketing	Virtual Reality/ Augmented Reality	Change-Management im Rahmen der digitalen Trans-formation	Ich sehe keine Notwendigkeit für einen verstärkten Know-how-Austausch
Landesebene	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	25,00%	0,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	12,50%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%	37,50%	25,00%	25,00%	37,50%	12,50%	37,50%	12,50%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 1, Lokal: 8

Kundennutzen

Kundennutzen

Landesebene Regionale Ebene
Teilregionale Ebene Lokale Ebene

„Onlinebuchungen machen einen relevanten Anteil am Umsatz unserer Tourismusorganisation aus.“

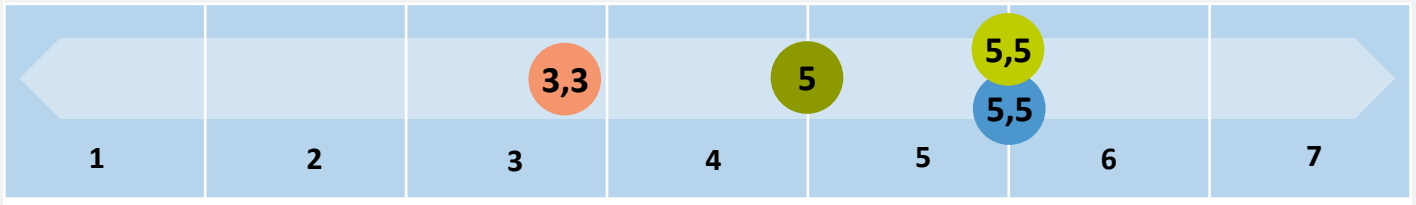
Onlinebuchungen erzielen keinen relevanten Anteil am Umsatz.

Onlinebuchungen erzielen einen dominierenden Anteil am Umsatz.

Teils, teils

„Der digitale Wandel spiegelt sich auch in unseren Produkten und Dienstleistungen wider.“

Es gibt keine Ansätze zur Digitalisierung bei unseren Produkten und Dienstleistungen.

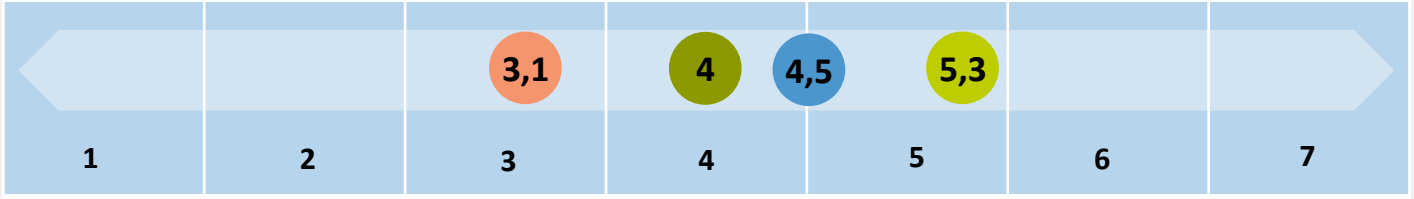


Die Digitalisierung von Produkten und Dienstleistungen führt zu einer Transformation im Geschäftsmodell mit signifikanten Wettbewerbsvorteilen.

Teils, teils

„Die Kundenkontaktpunkte entlang der Customer Journey sind umfassend digitalisiert und erfüllen die digitalen Anforderungen und Gewohnheiten der Zielgruppen.“

Wir stellen unseren Gästen keine digitalen Angebote, Services und Produkte zur Verfügung.



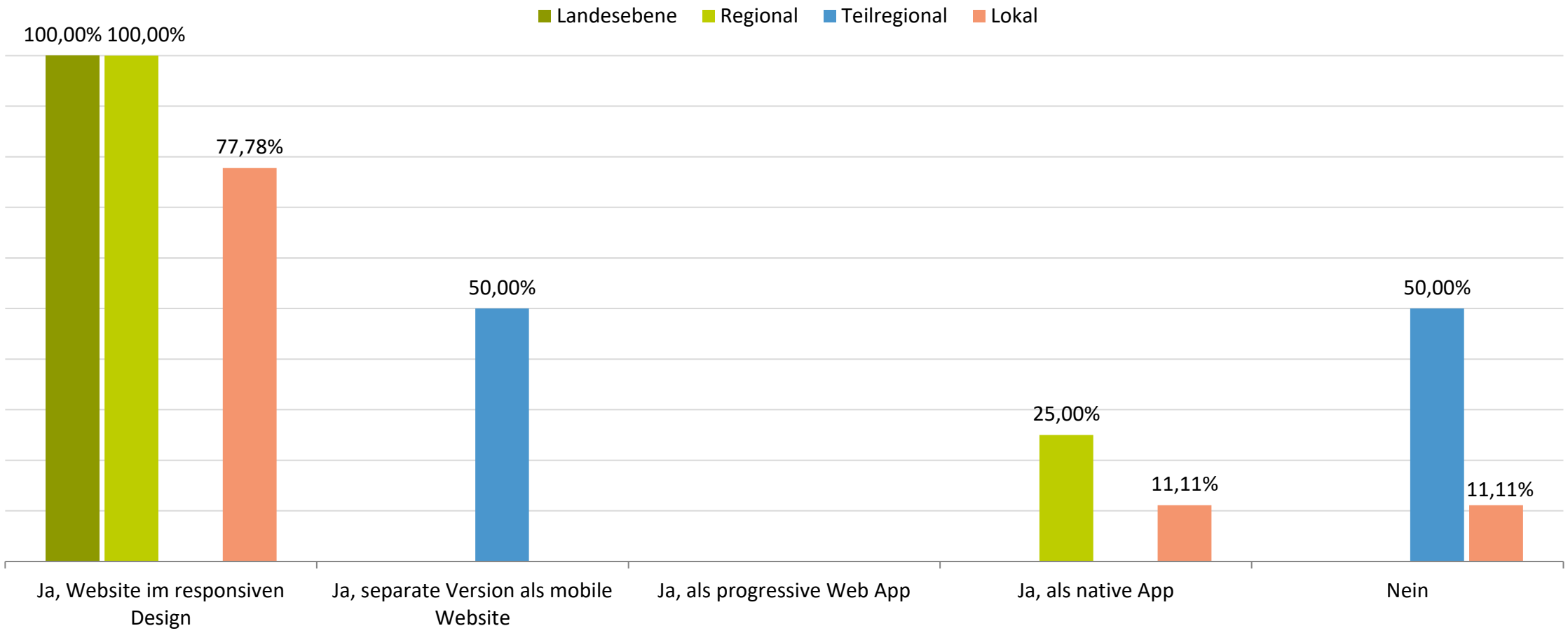
Die Bedarfe und Potenziale zur Digitalisierung der Kundenkontaktpunkte wurden umfassend analysiert. Passende Maßnahmen wurden entwickelt und umgesetzt.

Teils, teils

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

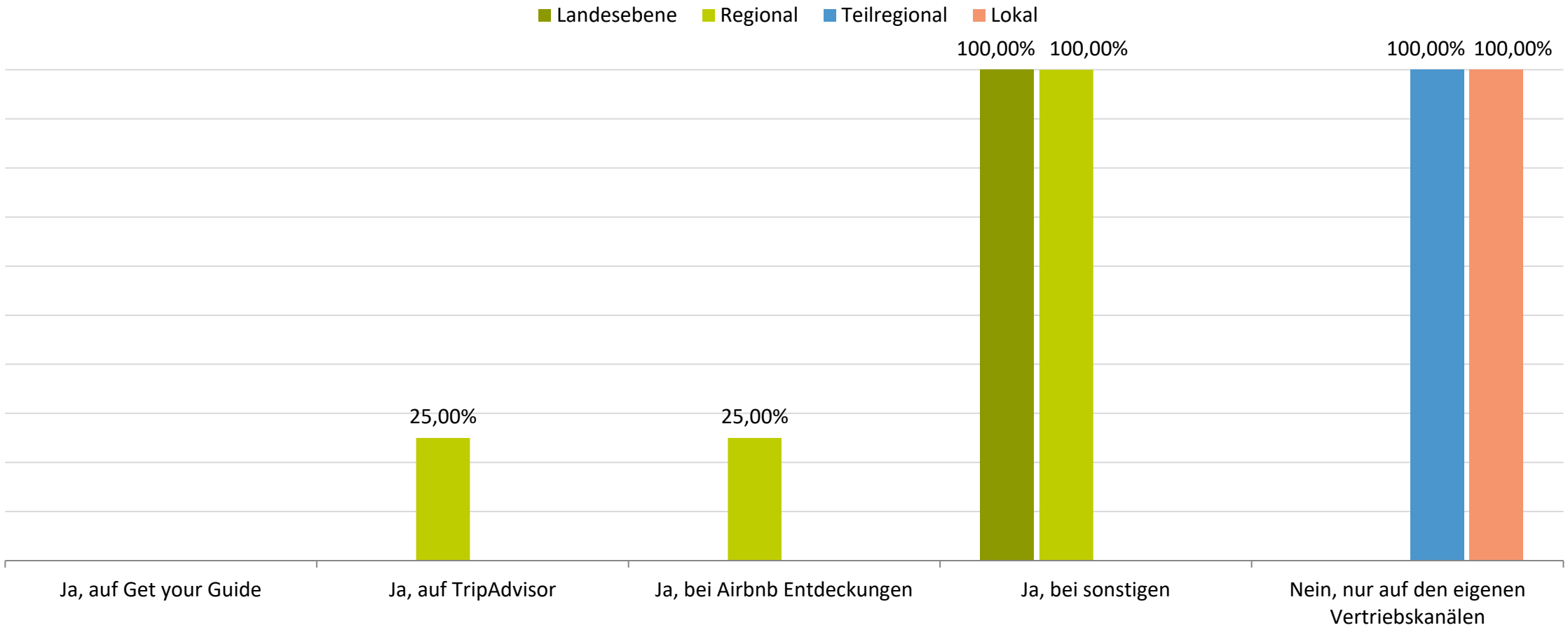
Ist der Internetauftritt Ihrer Organisation für mobile Endgeräte optimiert? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Werden Ihre Erlebnisangebote auf externen digitalen Marktplätzen und Metasearch-Plattformen ausgespielt? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

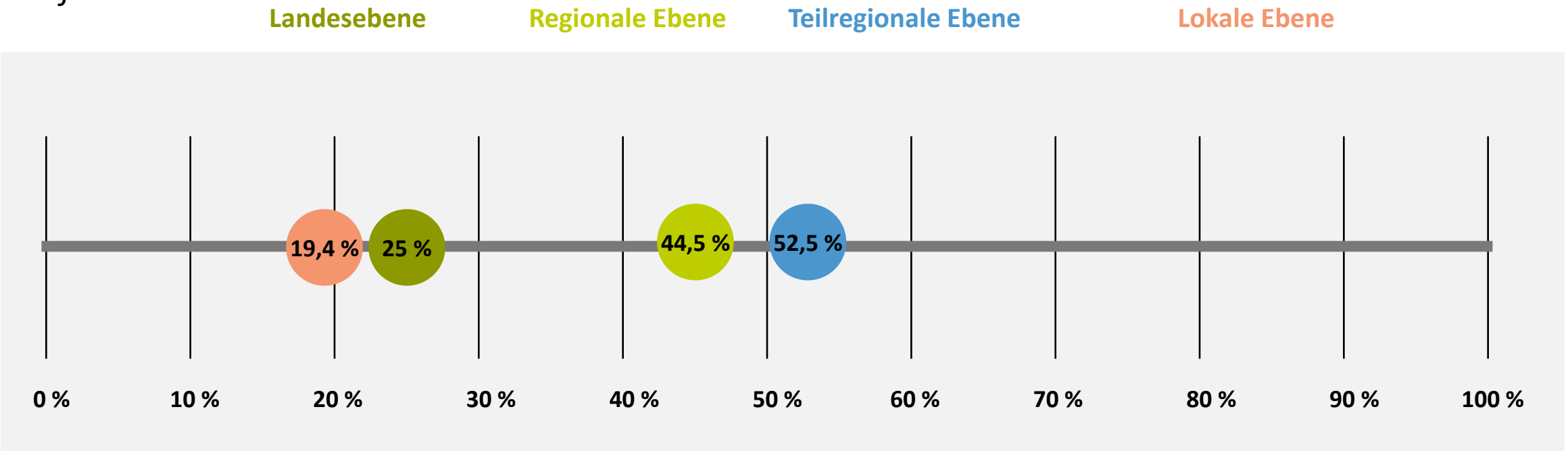


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Wie groß schätzen die den Anteil der Erlebnisangebote, Führungen und anderer Aktivitäten (buchbare Angebote) in Ihrer Destination, die online und direkt buchbar sind? Dabei ist es unerheblich, über welche Plattform die Erlebnisangebote buchbar sind. Die Möglichkeit zur Vakanzabfrage über ein Online-Kontaktformular ist hiermit ausdrücklich nicht gemeint.

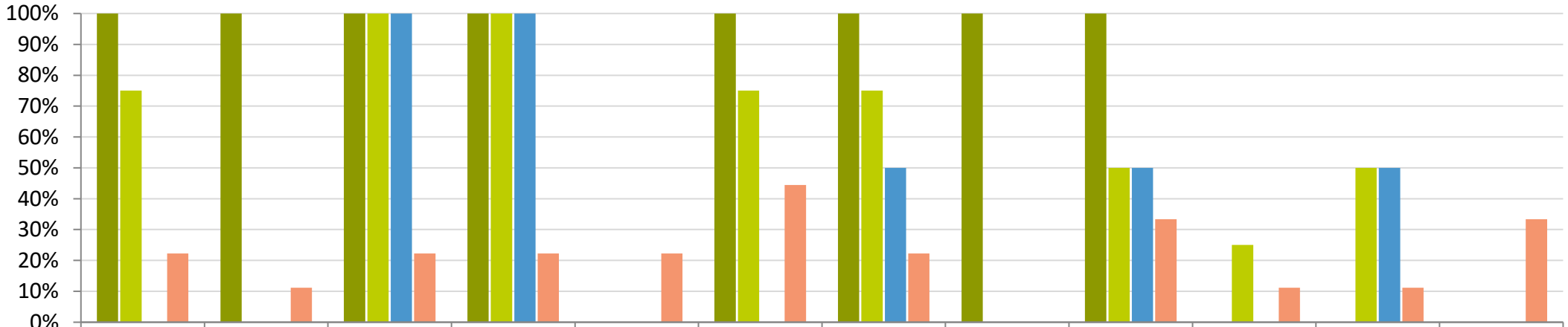
Bitte bewegen Sie den Schieberegler entsprechend Ihrer Einschätzung oder geben Sie den Wert in das Textfeld ein.



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Welche bezahlten Online-Werbemaßnahmen haben Sie schon einmal genutzt? *Bitte wählen Sie alle zutreffenden Auswahlmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

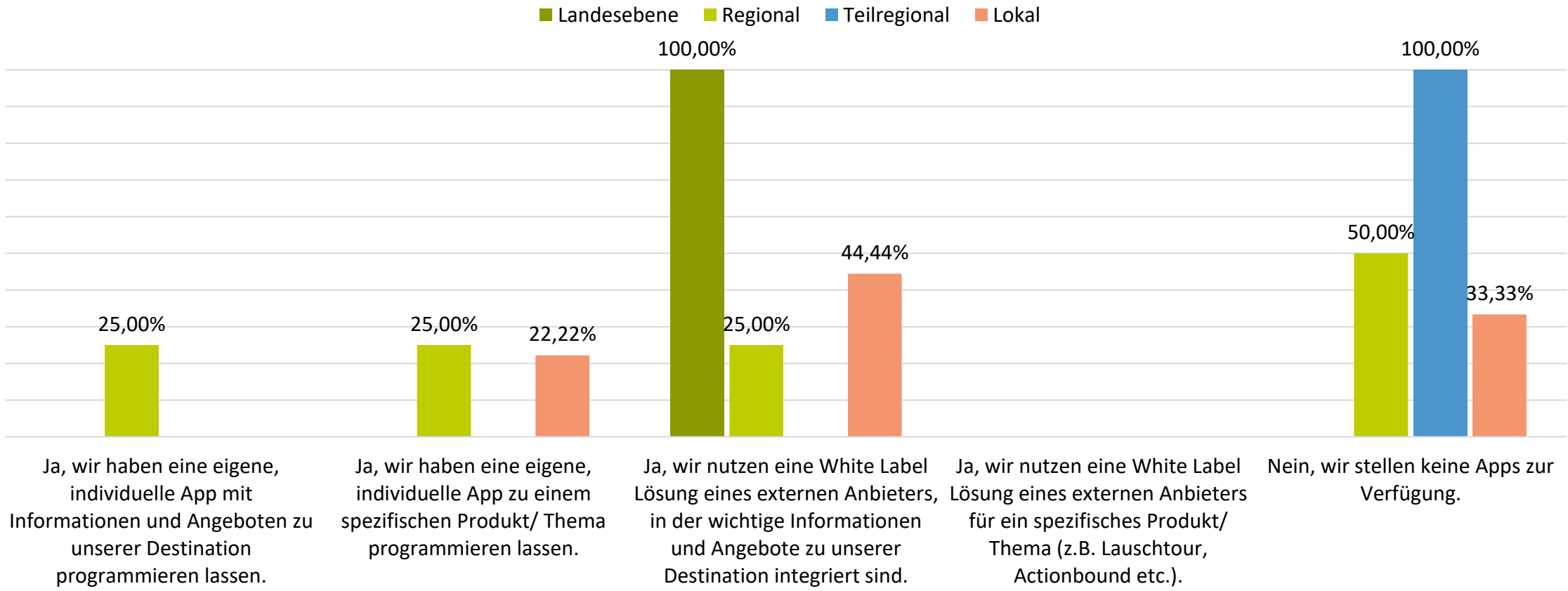


	Google Ads	YouTube Werbung	Instagram/ Facebook (Sponsored Posting)	Influencer Marketing	Affiliate Marketing	Online Banner- und Display-werbung	Native Advertising	Podcast Advertising (z.B. auf Spotify)	Radio-werbung	Fernseh-werbung	Sonstiges	Wir haben noch keine bezahlten Online-Werbemaß-nahmen ergriffen.
Landesebene	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Regional	75,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	75,00%	75,00%	0,00%	50,00%	25,00%	50,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Lokal	22,22%	11,11%	22,22%	22,22%	22,22%	44,44%	22,22%	0,00%	33,33%	11,11%	11,11%	33,33%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Betreiben Sie für Ihre Destination spezielle Apps zu bestimmten Themen, für Storytelling-Angebote, zur Wissensvermittlung, Routenplanung etc.? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

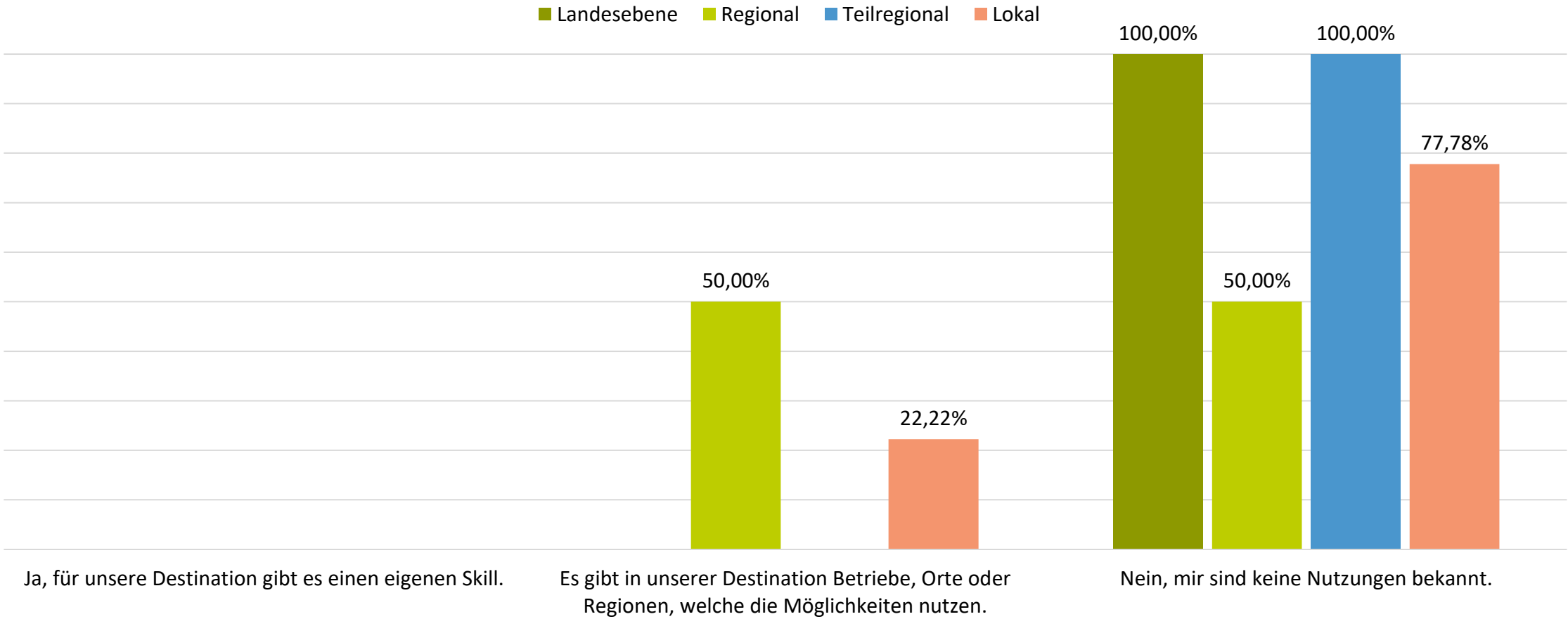


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Nutzen Sie in Ihrer Destination die Möglichkeiten von Sprachassistenten (Google Home, Alexa etc.)?

Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus. Mehrfachnennung möglich.

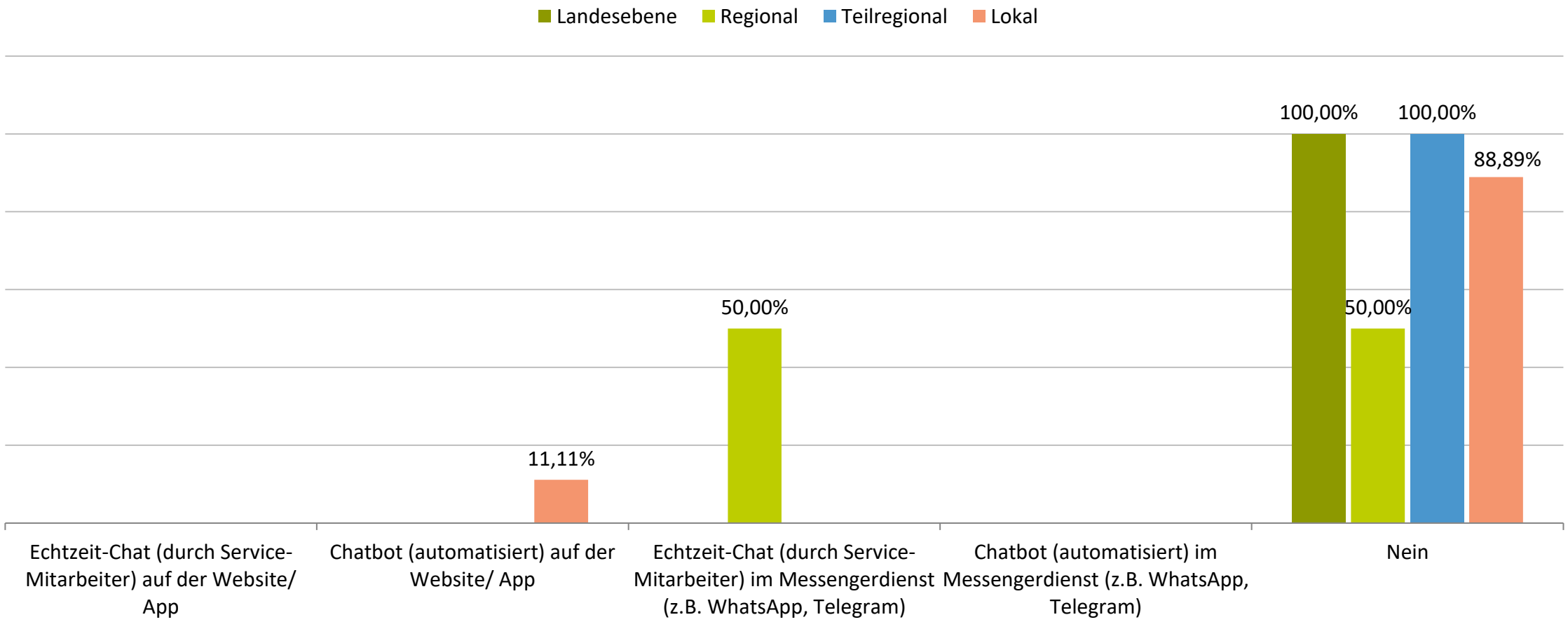


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Nutzen Sie in Ihrer Destination Chatprogramme bzw. Messengerdienste zur Gästekommunikation?

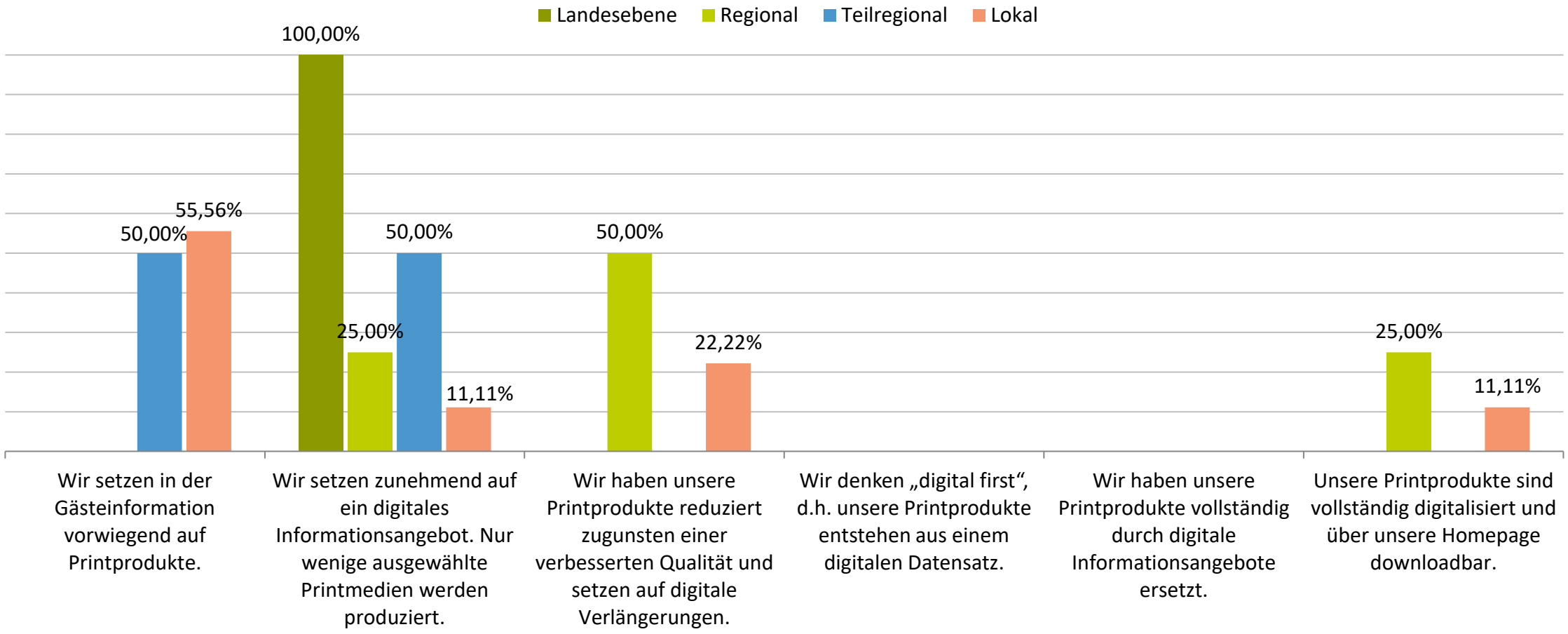
Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus.



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Welche Aussage in Bezug auf die Digitalisierung Ihrer Informationsmedien ist zutreffend? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*

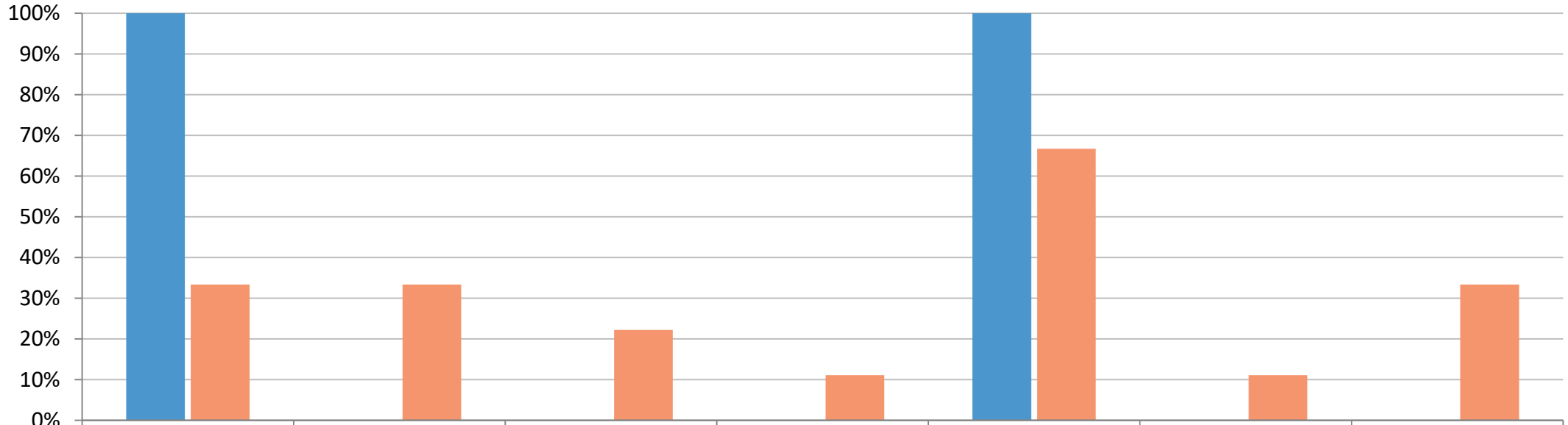


© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Landesebene: 1, Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Welche der folgenden Technologien werden in der/ den Tourist Information(en) genutzt? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

** Keine Nennung: Virtuelle Realität; Augmented (erweiterte) Realität; Holografie; Beacons*

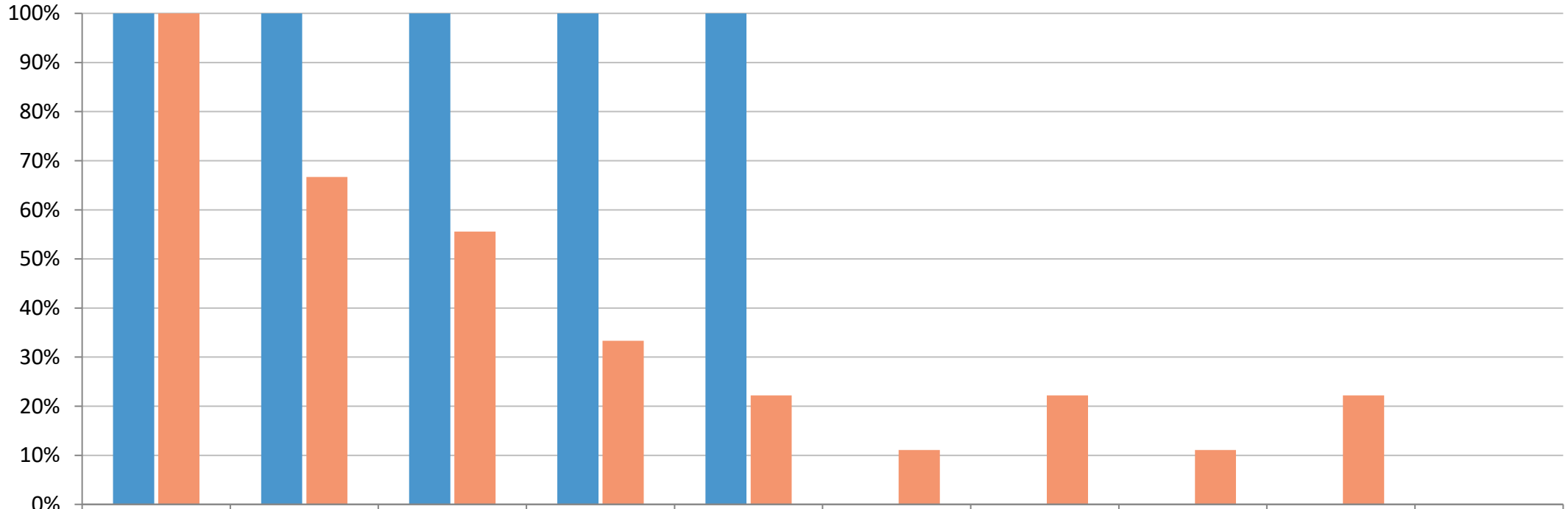


	Videos oder Animationen (360°-Ansichten etc.)	Interaktive Terminals, Touchscreens innerhalb der Tourist Information	Interaktive Terminals, Touchscreens im Außenbereich der Tourist Information	Beratung per Videoschalte (z.B. Zoom)	QR-Codes	Sonstige Technologien	Keine Nutzung derartiger Technologien
Teilregional	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Lokal	33,33%	33,33%	22,22%	11,11%	66,67%	11,11%	33,33%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

Welche Zahlungsarten bieten Sie online und/ oder in der Tourist Information an? *Bitte wählen Sie die zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*

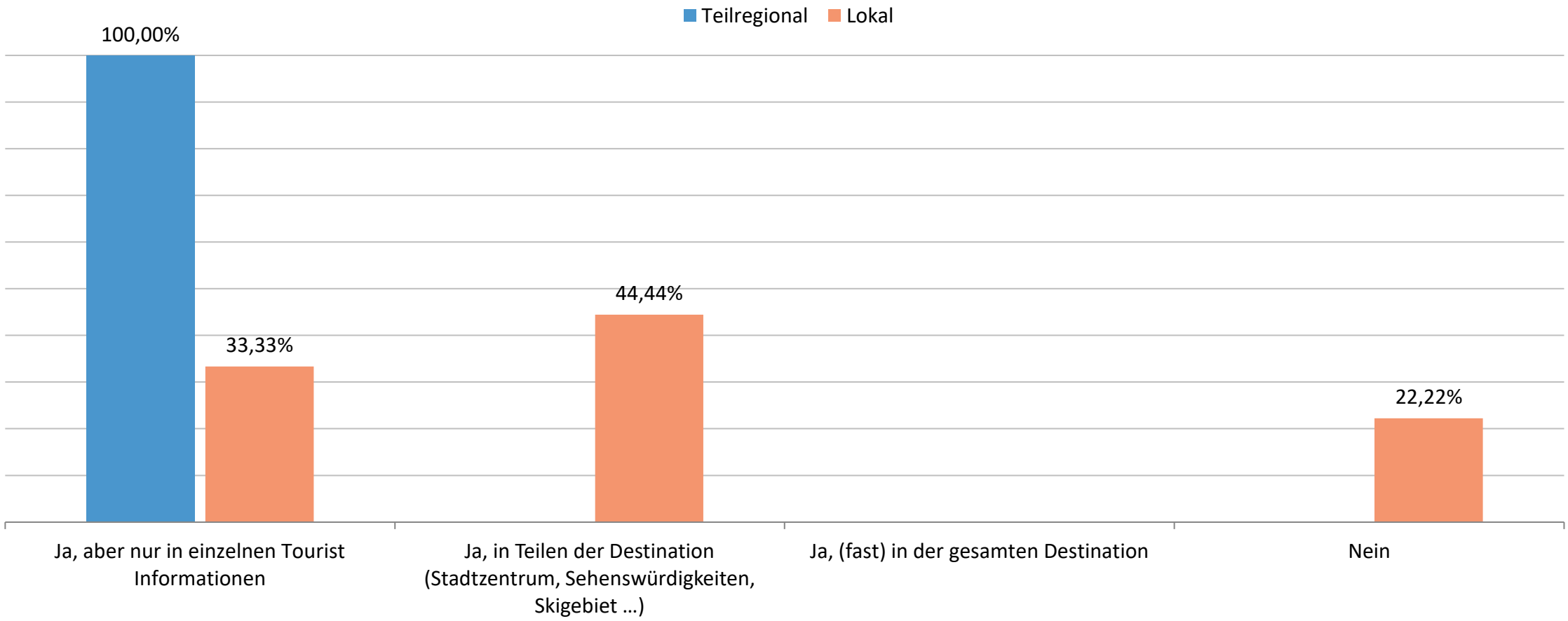


	Barzahlung vor Ort	Überweisung	Kreditkarte	SEPA-Lastschrift	PayPal	Apple Pay/ Google Pay	Sofort-überweisung	Klarna	Paydirekt	Wir vertreiben keine Produkte
Teilregional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	100,00%	66,67%	55,56%	33,33%	22,22%	11,11%	22,22%	11,11%	22,22%	0,00%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

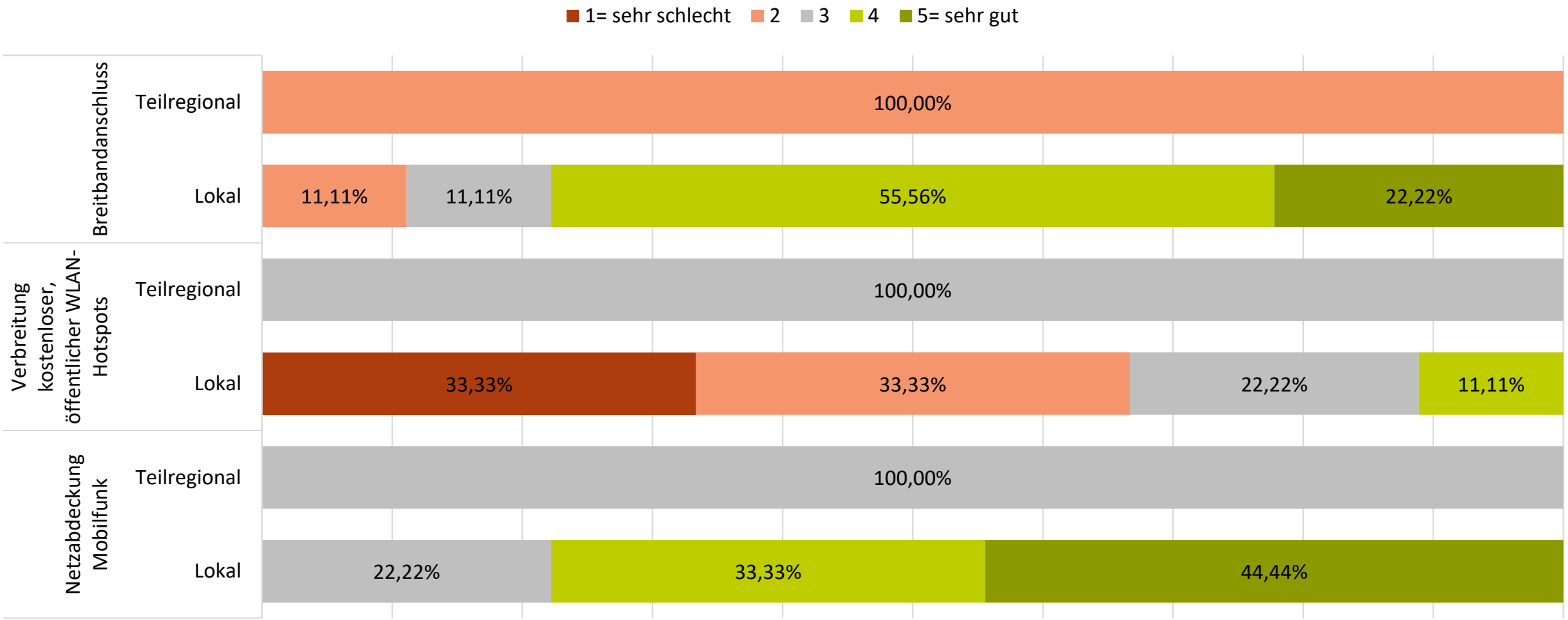
Stehen den Besuchern Ihrer Destination kostenlose, öffentliche Hot Spots (WLAN) zur Verfügung (in Abgrenzung zum WLAN der Leistungsträger)? *Bitte wählen Sie die zutreffende Antwortmöglichkeit aus.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Teilregional: 2, Lokal: 9

Kundennutzen

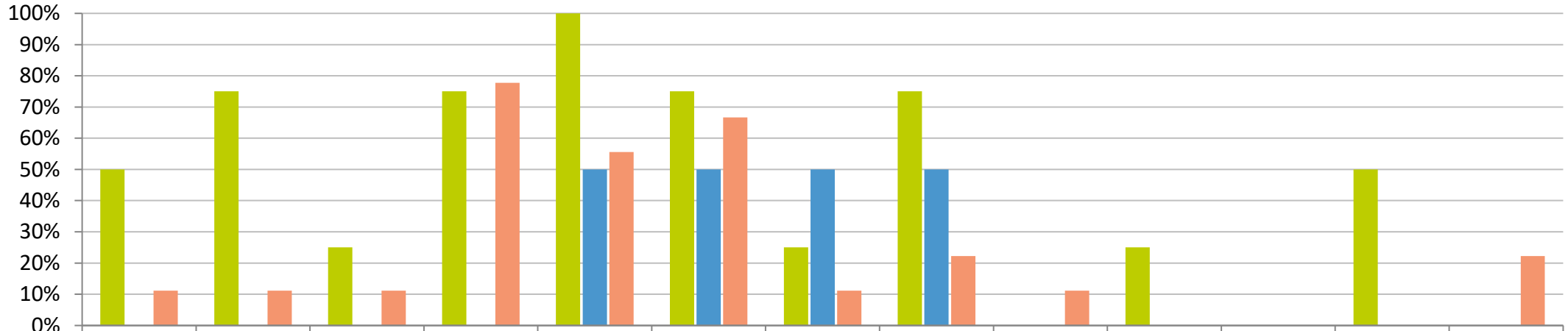
Wie bewerten Sie die folgende digitale Infrastruktur in Ihrem Ort im Hinblick auf die folgenden Aspekte? *Bitte bewerten Sie auf einer Skala jeweils von 1= sehr schlecht bis 5= sehr gut.*



© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Teilregional: 1, Lokal: 9

Kundennutzen

Welche Beispiele von „Smart und E-Mobility“-Lösungen gibt es in Ihrer Destination? *Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antwortmöglichkeiten aus. Mehrfachnennung möglich.*



	Car-Sharing	Bike-Sharing	Sonstige Sharing-Angebote (Scooter, Roller etc.)	E-Lade-stationen für KFZ	E-Lade-stationen für E-Bikes	Mobilitäts-lösung im Rahmen einer Gästekarte	Echtzeit-daten des Nahver-kehrs werden in Google Maps übertragen	Bargeld-loses Parken (z.B. SMS-Parkticket, App, Pay direct)	Digitales Parkraum Manage-ment (Digitales Parkleit-system)	App-basierte Sammel-fahr-dienste	Autonome Fahrzeuge im ÖPNV	Sonstiges	Nichts davon
Regional	50,00%	75,00%	25,00%	75,00%	100,00%	75,00%	25,00%	75,00%	0,00%	25,00%	0,00%	50,00%	0,00%
Teilregional	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Lokal	11,11%	11,11%	11,11%	77,78%	55,56%	66,67%	11,11%	22,22%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%	22,22%

© BTE in Kooperation mit DTV 2023; n= Regional: 4, Teilregional: 2, Lokal: 9

DMO DigitalMonitor Team

Sie haben Fragen oder benötigen weitere Informationen? Kontaktieren Sie uns gerne!

Dr. Alexander Schuler

BTE Tourismus- und Regionalberatung

Projektleitung,
Geschäftsführender Gesellschafter BTE

030/327931-12

schuler@bte-tourismus.de

Janika Schneider

BTE Tourismus- und Regionalberatung

Projektbearbeitung,
Consultant

06131/6367-562

schneider@bte-tourismus.de

Nadine Liesenfeld

BTE Tourismus- und Regionalberatung

Projektbearbeitung,
Junior Consultant

06131/6367-553

liesenfeld@bte-tourismus.de

BTE Tourismus- und Regionalberatung

Ihr verlässlicher Partner in der Tourismusentwicklung - erfahren, kompetent, engagiert & kreativ seit 1989

BTE steht für praxisorientierte, umsetzbare Tourismusberatung und Konzeptentwicklung in der Regionalentwicklung auf Basis profunder Fachkenntnisse in einem interdisziplinären Team. Wir denken umsetzungsorientiert und fach-übergreifend Prozesse bis zum Ende und bieten für jeden Kunden verständliche und visuell aufbereitete Ergebnisse.
Von uns erhalten Sie Beratungsleistungen von der Strategieentwicklung bis zur praktischen Umsetzung.

Zentrale Leistungen:

- Organisationsberatung
- Marken- und Marketingstrategien
- Machbarkeit- & Wirtschaftlichkeitsstudien
- Destinationsentwicklung & Tourismuskonzepte
- Event- und Wettbewerbsorganisation
- Regionale Entwicklungskonzepte
- Grafik, PR & Kommunikation
- Infrastrukturplanung & Standortentwicklung
- Vorträge, Coaching, Moderation

Wichtige Themenfelder:

- Aktivtourismus (Wandern, Radfahren, Reiten, Wasser)
- Nachhaltiger Tourismus
- Naturtourismus
- Beschilderung & Besucherlenkung
- Gastgewerbe & Freizeitattraktionen
- Kulturtourismus
- Digitalisierung

www.bte-tourismus.de