

Besucherlenkungsmaßnahmen in Welterbestätten – das Beispiel Schloss & Park Schönbrunn

Prof. Dr. Antje Wolf



Welterbestätten im Spannungsfeld

Welterbestätten stehen in einem Spannungsfeld
zwischen „Schützen und Nützen“

Managementplan und Besucherlenkungskonzept

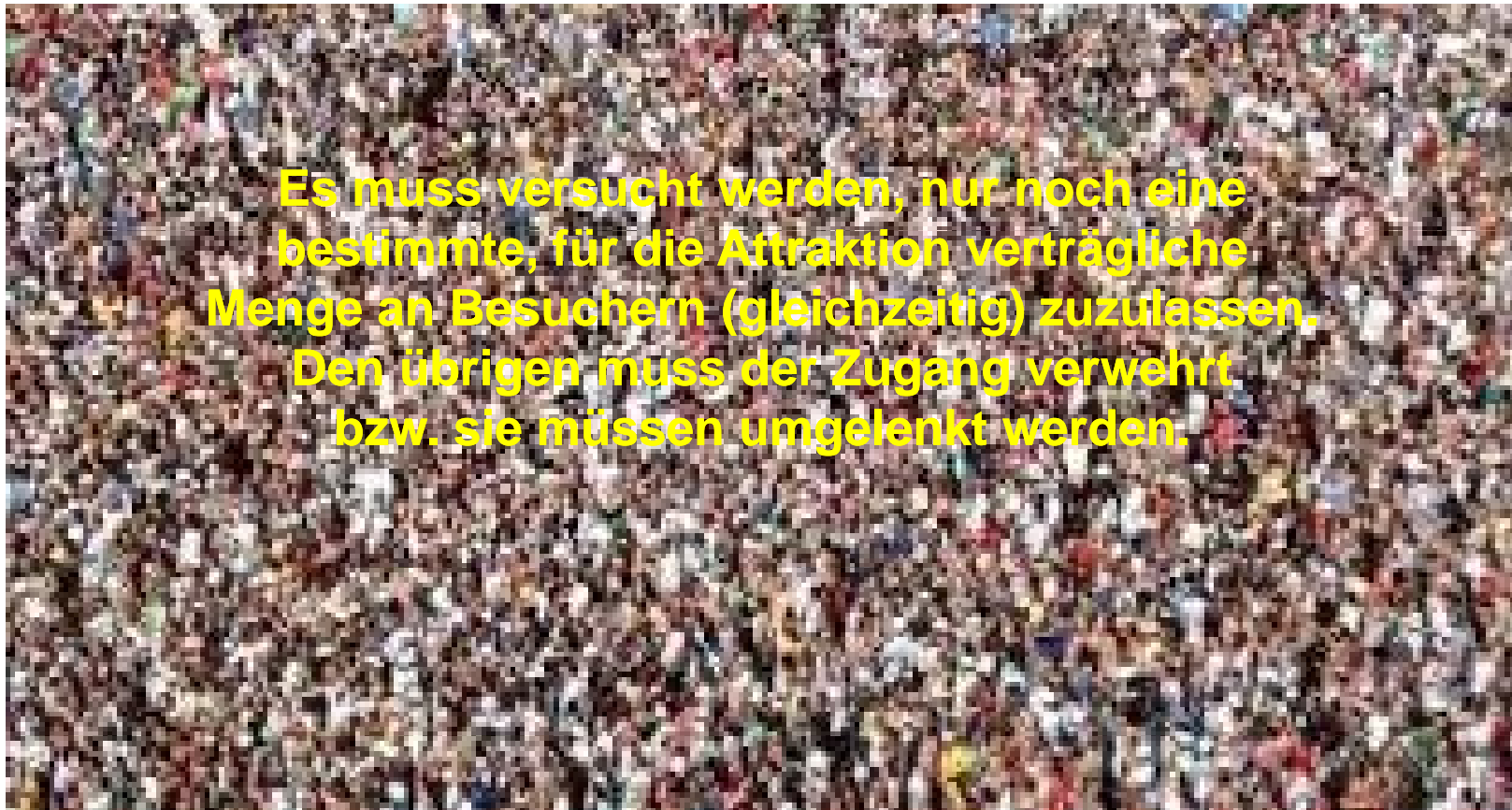
- „Richtlinien für die Durchführung des Übereinkommens zum Schutz des Kultur- und Naturerbes der Welt“ (Artikel 108ff. der Richtlinien UNESCO 2005)
- für jede eingetragene Welterbestätte ist ein Managementplan zu erstellen
- innerhalb des Managementplans muss erörtert werden, wie viel touristische Nutzung die Welterbestätte verträgt, welche IS-Maßnahmen damit verbunden sind und wo die Grenzen der touristischen Entwicklung und Vermarktung der Welterbestätte liegen
- integraler Bestandteil des Managementplans ist die Einbindung von Besucherlenkungskonzepten
 - Sicherstellung, dass sich aus einem deutlich anwachsenden Besucherstrom keine Gefährdungen für die jeweilige Welterbestätte ergeben



Besucherlenkung

- Besucherlenkung umfasst alle Maßnahmen zur Beeinflussung von Besuchern in Bezug auf ihre räumliche und quantitative Verteilung sowie ihre Verhaltensweisen (nach Deibler in Steinecke (2007, S. 49)).
- Ziel: eine möglichst geringe bzw. keine negativen Auswirkungen auf das besuchte Objekt auszuüben

„Visitor Management“



Zahlen & Fakten

- Die Welterbestätte verzeichnet seit dem Jahr 2009 einen stetigen Zuwachs an Besuchern. Mit 2,8 Mio. Eintritten (2012) ist Schloss Schönbrunn und seine Zusatzattraktionen populärer denn je.

...„als ein Meisterwerk der menschlichen Schöpferkraft und als ein hervorragendes Beispiel eines Gebäudetypus beziehungsweise eines architektonischen Ensembles, das einen bedeutsamen Abschnitt der Geschichte versinnbildlicht.“



Jahr	Schloss (in Tsd.)	Schloss + Zusatzattraktionen (in Tsd.)*
2006	1.720	2.507
2007	1.730	2.590
2008	1.737	2.581
2009	1.598	2.467
2010	1.725	2.586
2011	1.774	2.665
2012	1.850	2.834

Besucherlenkungsmaßnahmen – Zugangsmanagement I

Kontingentierung der Besucherzahl durch die Einführung von Zeitfenstern für den Besuch der Anlage

Vergabe und minutengenaue Berechnung der Eintrittszeiten in den Schauräumen via Autopilot: das EDV-gesteuerte Kassensprogramm regelt die Zutrittszeiten insofern, dass sich nicht mehr als 1.000 Besucher gleichzeitig im Schloss aufhalten: Das Kassensprogramm gibt nur so viele Tickets in einem bestimmten Zeitfenster aus, wie es die Obergrenze erlaubt. Ist ein Zeitfenster ausgeschöpft, werden Tickets für das nächste Zeitfenster ausgestellt. Die Einlasszeit wird auf die Tickets gedruckt. Besucher werden damit über mögliche Wartezeiten informiert und können selbst entscheiden, wie sie die Zeit anderweitig nutzen. Das Kassensprogramm ist mit dem Drehkreuz am Eingang verknüpft. So kann kontrolliert werden, dass nur den Gästen Einlass gestattet wird, die ein Ticket für das aktuelle Zeitfenster besitzen. Hiermit wird gewährleistet, dass die Obergrenze nicht überschritten wird, die Auslastung wird optimiert. Besucherspitzen zu besonders stark frequentierten Zeiten werden so gleichmäßiger über den Tag verteilt



Besucherlenkungsmaßnahmen – Zugangsmanagement II

Einführung einer obligatorischen Voranmeldung	<p>für Gruppen ab 10 Personen ist die Voranmeldung obligatorisch</p> <p>für Einzelbesucher ist die Voranmeldung nicht verpflichtend, an Tagen mit besonders hohem Besucherandrang ist es dennoch - um lange Wartezeiten zu vermeiden - empfehlenswert, eine Reservierung vorzunehmen bzw. vorab ein Online-Ticket für einen bestimmten Termin (Tag & Zeitfenster von 1 Stunde) zu kaufen;</p> <p>Reservierungen fließen in die Stauberechnung ein</p>
--	---

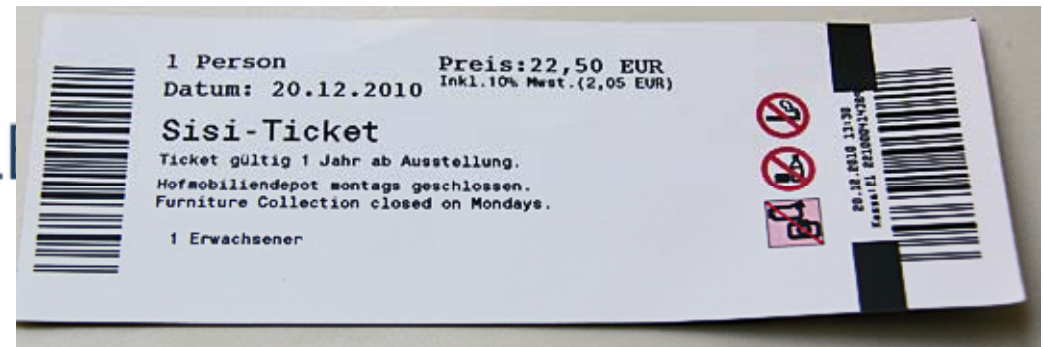


Zugangsmanagement III



<p>Bau eines Besucher- Informations-zentrums</p>	<p>Optimierung der Ankunftssituation beim Ticketverkauf im Bereich des Hauptzugangs zur Schlossanlage</p> <p>Sechs Kassen sowie zusätzliche Ticketautomaten garantieren eine rasche Abwicklung;</p> <p>Fassungsvermögen von 400 Gästen</p>
<p>Verlängerung der Öffnungszeiten/ Einführung eines langen Abends</p>	<p>die Öffnungszeiten des Schlosses sind nahezu gleichbleibend;</p> <p>an Tagen mit extrem hohen Besucherandrang werden im Bedarfsfall die Öffnungszeiten verlängert, um den Besuchern die Möglichkeit des Besuches zu geben;</p> <p>die Öffnungszeiten des Parks variieren in Abhängigkeit vom Einbruch der Dunkelheit</p>





Logistische Maßnahmen

<p>Lenkung in Form von Rundgängen (Übersichtsführungen, thematische Führungen, Audioguide-Führungen) sowie durch zeitliche und räumliche Restriktionen</p>	<p>ein ausgeklügeltes System an unterschiedlichen Einzel- und Kombitickets (Grand Tour (alle Räume im Schloss), Imperial Tour (nur 22 Räume im Schloss), Kombitickets wie Classic Pass (mit Gartenattraktionen), Gold Pass (mit diversen Attraktionen im Areal Schönbrunn wie Tiergarten, Palmenhaus, etc.) oder Sisi Ticket (inkl. Besuch von Hofburg (Kaiserappartements & Sisi Museum) und Hofmobiliendepot) ermöglicht eine Entflechtung der großen Besucherströme vor allem während der Sommersaison;</p> <p>Audioguides sind im Eintrittspreis inkludiert;</p> <p>Reisegruppen werden i.d.R. von einem Reiseleiter begleitet (Reiseleiter sind durch die SKB geschult u.a. zu den Themen: Verweildauer in den Räumen, Verhalten im Schloss, um den Besucherfluss zu gewährleisten, Räume, in denen nicht gehalten werden darf, etc.)</p>
<p>Differenzierte Preispolitik</p>	<p>es gibt keine zeitlich differenzierte Preispolitik;</p> <p>es werden zahlreiche Kombitickets angeboten (s.o.)</p>

Objektbezogene Maßnahmen



Absperrungen, physische Barrieren (Zäune etc.)	Kordeln + Alarmanlage, Plexiglas; der Park ist zu bestimmten Zeiten abgesperrt
Gebote & Verbote (Grillen, Nordic Walking, Radfahren, Abfall liegen lassen, ...)	Foto- und Filmverbot im Schloss; in der Parkanlage sind laut Parkordnung u.a. Hunde, Fahrräder und Feuer machen verboten
Aufsichtspersonal/ Parkwächter in der Anlage	vorhanden
Einrichtung von beschilderten (Wander-und Rad-)Wegen	an den wichtigsten Knotenpunkten im Park gibt es Infostelen mit Wegweisern; es handelt sich allerdings ausschließlich um ein Leitsystem für Fußgänger, da Radfahren und Fortbewegung mittels sonstiger Vehikel im Parkareal nicht erlaubt ist



Lenkung in der Stadt/Verkehrsmanagement

Leitsysteme	im Tagungszentrum und im Tierpark; es existiert ein elektronisches Parkleitsystem (mit Informationen über freie Plätze)
Elektronische Verkehrsleitsysteme	keine
Park & Ride Plätze	vorhanden
Ein- und Ausstiegplätze für Reisebusse	vor dem Schloss vorhanden; Park und Schloss haben eine sehr gute Anbindung an den ÖPNV, dies ist bedingt durch die relativ zentrale Lage Schönbrunn innerhalb Wien
Kombi-Tickets zur Benutzung der Angebote der ÖBB & des lokalen ÖPNV	es existiert aktuell eine Kooperation mit Railtours (Kombiangebot Bahnreise und Eintritt ins Schloss Schönbrunn), die Kombitickets sind ausschließlich über die ÖBB/ Railtours buchbar
Zufahrtsverbote	die Einfahrt auf das Areal Schönbrunn ist für Besucher untersagt

Lenkungsmöglichkeit durch Öffentlichkeitsarbeit

Bereitstellung allgemeiner Informationen und Aufklärung über die Gefährdung des kulturellen Erbes in den Medien	auf der Internetseite von Schloss Schönbrunn gibt es keine Informationen zum Schutzaspekt; die Internetseite ist mit der Seite der UNESCO verlinkt; nur dort wird über die Gefährdung von Welterbestätten aufgeklärt
Bereitstellung von Informations-Materialien/ Hinweise in den Informations-Materialien	keine

Fazit

- In der Welterbestätte ist auch zukünftig mit einem Anstieg der touristischen Nutzung zu rechnen
- Aktuell werden im Schloss & Park Schönbrunn bereits eine Vielzahl geeigneter Lenkungsmaßnahmen eingesetzt
- wichtigste Lenkungsmaßnahme: das EDV-gesteuerte Kassensystem
- eine Kombination verschiedener Lenkungsmaßnahmen erscheint ein probates Mittel, die Besucherströme vor Ort zu lenken
- Aber: Implementierung weiterer Maßnahmen
 - Die Einführung einer differenzierten Preispolitik zur besseren Verteilung der zukünftigen Besucherströme über die gesamte Woche
 - Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Gefährdung des kulturellen Erbes und Integration von Hinweisen zum Schutz der Welterbestätte innerhalb der vorhandenen Werbematerialien
 - Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Gefährdung des kulturellen Erbes auf der Internetseite der SKB

Fazit

- Vorgehensweise der UNESCO mit der Forderung eines Managementplans und damit auch die Verpflichtung zur Formulierung von Besucherlenkungsmaßnahmen ist ein Schritt in die richtige Richtung um dem Aspekt des „Schützens und Nützens“ Rechnung zu tragen
- laufende Prüfung der Wirksamkeit der eingesetzten Besucherlenkungsmaßnahmen ggf. Anpassung an veränderte Gegebenheiten