

3178/AB
Bundesministerium vom 27.05.2019 zu 3159/J (XXVI.GP)
Nachhaltigkeit und Tourismus

bmnt.gv.at

Elisabeth Köstinger
Bundesministerin für
Nachhaltigkeit und Tourismus

Herrn
Mag. Wolfgang Sobotka
Präsident des Nationalrats
Parlament
1017 Wien

Geschäftszahl: BMNT-LE.4.2.4/0061-RD 3/2019

Ihr Zeichen: BKA - PDion (PDion)3159/J-NR/2019

Wien, 27. Mai 2019

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Mag. Maximilian Unterrainer, Kolleginnen und Kollegen haben am 27.03.2019 unter der Nr. **3159/J** an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend Digitalisierungsstrategie für den Tourismus gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

Zur Frage 1:

- Welche Maßnahmen wurden von ihrem Ministerium in den letzten zwei Jahren gesetzt, um den Tourismus „2.0-fit“ zu machen?

Mit der Erarbeitung der Digitalisierungsstrategie für den österreichischen Tourismus wurden 2017 durch das damals für Tourismus zuständige Bundesministerium ein wichtiger Schritt in Richtung digitale Zukunft des österreichischen Tourismus gemacht.

In Umsetzung dieser Strategie wurden zum Beispiel 2017 sieben Kooperationsprojekte mit einem Volumen von insgesamt einer Million Euro mit der Zielsetzung „Digitalen Wandel gestalten“ und „Innovationskraft der Betriebe stärken“ gefördert (siehe auch die Beantwortung zu den Fragen 4 und 6).

Im Fokus des Österreichischen Innovationspreises Tourismus 2018 standen innovative touristische Produkte und Angebotspakete, die einen nachhaltigen Mobilitätsaspekt einschließen. Dabei flossen erstmals Digitalisierungspotenziale in die Bewertung ein.

In Kooperation mit dem Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort wurde 2018 im Rahmen des Förderprogramms „Forschungskompetenzen für die Wirtschaft“ erstmals ein branchenspezifischer Schwerpunkt „Digitalisierung in der Tourismuswirtschaft“ gesetzt. Bei diesem Programm standen die (Re-)Qualifizierung von Fachkräften und die Vernetzung von Wissenschaft und Wirtschaft im Mittelpunkt, wobei vier Tourismusprojekte ausgewählt wurden.

Im Zuge des Inkrafttretens der neuen Datenschutzgrundverordnung wurde vom Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus gemeinsam mit der Bundessparte Tourismus- und Freizeitwirtschaft der Wirtschaftskammer Österreich 2018 die Broschüre „Datenschutz neu – Eine Orientierungshilfe für die Tourismus- und Freizeitwirtschaft“ herausgegeben.

Derzeit setzt die Österreich Werbung mit einem Sonderbudget des Bundesministeriums für Nachhaltigkeit und Tourismus in Höhe von 500.000 Euro mit dem Projekt „Next Level Tourism Austria“ einen zentralen Innovationshub für Digitalisierung im Tourismus um. Dort wird die Österreich Werbung in Kooperation mit der Branche standortrelevante digitale Potenziale erarbeiten und aufbereiten und potenzialreiche Projekte implementieren.

Zur Frage 2:

- Wurden internationale Kooperationen im Bereich der Digitalisierung eingegangen oder von Seiten des Ministeriums insistiert?
 - a. Wenn ja, welche (bitte um detaillierte Ausführung)?
 - b. Wenn nein, warum nicht?

Digitalisierung im Tourismus war eines der Leitthemen beim 17. Europäischen Tourismusforum, das am 1. und 2. Oktober 2018 in Wien im Rahmen der österreichischen EU-Ratspräsidentschaft stattfand und ist darüber hinaus ein Schwerpunktbereich auf der Ebene der Europäischen Kommission. So fand beispielsweise im Jahr 2017 im Rahmen von sieben Workshops der Europäischen Kommission zum Thema „Collaborative Economy“ ein reger Austausch mit anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union in Brüssel statt.

Zur Frage 3:

- Welche Maßnahmen werden sie im Rahmen des 5G-Ausbau setzen?

Ein engmaschiges landesweites Glasfasernetz sowie landesweite 5G-Versorgung sind wichtige Ziele. Der Masterplan ländlicher Raum schlägt in einem seiner Schwerpunkte eine Intensivierung des flächendeckenden Breitbandausbaus vor, um die Attraktivität der Gemeinden als Lebens- und Wirtschaftsstandort zu stärken. Durch einen schnellen 5G-Rollout werden optimale Rahmenbedingungen für die Entwicklung von innovativen Dienstleistungen z.B. im Tourismus geschaffen, was jedoch von der verfügbaren digitalen Infrastruktur abhängt. Das Bundesministerium für Nachhaltigkeit und Tourismus leistet in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie über das Programm „Access+ELER“ – eine Maßnahme des österreichischen Programms für ländliche Entwicklung 2014 bis 2020 – einen konkreten Beitrag für die Breitbandversorgung in besonders förderwürdigen ländlichen Gebieten. Ziel ist die Herstellung von leistungsfähigen Übertragungsraten auch in Gebieten, die von den Telekombetreibern aus wirtschaftlichen Gründen bislang nicht ausreichend versorgt wurden. Insgesamt stehen für die Programmperiode 2014 - 2020 53,2 Millionen Euro zur Verfügung. In der ersten Ausschreibung Access+ELER wurden 25,2 Millionen Euro an Fördermittel für 30 ausgewählte Projekte gewährt. Derzeit läuft der Auswahlprozess für die zweite Ausschreibung, welche mit rund 28 Millionen Euro dotiert ist. Darüber hinaus sind auch Bewusstseinsbildung und Weiterbildung zur Nutzung der Chancen der Digitalisierung erforderlich. Eine geplante Maßnahme dazu, nämlich die Einrichtung einer „Lernplattform für Digitalisierung im Tourismus“ findet sich im Aktionsplan 2019/2020 zur Umsetzung des „Plan T – Masterplan für Tourismus“.

Zu den Fragen 4 und 6:

- Wurden Förderungen für Klein- und Mittelbetriebe der Freizeit- und Tourismusbranche hinsichtlich der Wettbewerbsfähigkeit im Digitalen Zeitalter gesetzt?
 - a. Wenn ja, welche?
 - b. Wenn nein, warum nicht?
- Welche Projekte im Bereich der Digitalisierung in Betrieben der Freizeit- und Tourismusbranche werden konkret gefördert und wie verteilen sich diese auf die einzelnen Bundesländer?

2016 wurde ein spezifischer Projektaufruf zu „Digitalisierung im Tourismus“ im Rahmen der Leuchtturm-Förderungsaktion bei der Österreichischen Hotel- und Tourismusbank GmbH gestartet. Eine Fachjury hat sieben Kooperationsprojekte als Sieger der Innovationsmillion 2017 des Bundes ermittelt. Die finanzielle Unterstützung der sieben Leuchtturmprojekte erfolgt sowohl aus Tourismusförderungsmitteln des Bundes als auch aus Mitteln des Programms für ländliche Entwicklung 2014 bis 2020. Folgende Projekte wurden ausgewählt:

- o „DOODs“ (Salzburg): DOODs ist ein digitales Tool zur Messung und strategischen Optimierung der Zufriedenheit und Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Tourismus. Ziel ist eine nachhaltige Wertschöpfungssteigerung durch engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- o „On.Guide“ (Wien): On.Guide – ein umfassender online Hotelguide – soll potenzielle Gäste bei Hotelauswahl und Urlaubsplanung unterstützen. Um Direktbuchungen zu forcieren, stellt die Annotation der Hoteldaten nach „schema.org“ und die semantische Aufbereitung ein wesentliches Erfolgskriterium dar. Mit der Auszeichnungssprache „schema.org“, die zur Kennzeichnung und Strukturierung von Informationen auf Webseiten genutzt wird, können digitale Assistenten die Inhalte besser verwerten und die Suchanfragen der User besser beantworten. Mit dem On.Guide entsteht eine intelligente Datenbank, die es den Hotels ermöglichen soll, besser im Internet gefunden zu werden. Über eine neue Website (meinhotel.at) werden die Betriebe bei Direktvermarktung und Direktbuchbarkeit zielgerichtet unterstützt.
- o „Strategische digitale Marketingplanung“ der Best Alpine Wellness Hotels (Tirol): Mit der Neuausrichtung der digitalen Marketingplanung der Best Alpine Wellness Hotels wird deutlich der Nutzen von Kooperationen für familiengeführte mittelständische Betriebe aufgezeigt. Eckpfeiler der Digitalisierungsstrategie der Kooperation sind die Verbesserung der Zufriedenheit von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern und Kundinnen bzw. Kunden sowie die Forcierung von Direktbuchungen. Das zentrale Vorhaben des Projektes „Strategische digitale Marketingplanung“ (Tirol) der Best Alpine Wellness Hotels ist die entsprechende Neuaufstellung des Marketings im Gäste- und Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbereich.
- o „Big Data Tourismuswissen Lech-Zürs-Schladming“ (Steiermark): Diese Initiative führt Gäste-Daten anonymisiert auf Regionsebene zusammen, um erfolgreiche und fundierte Strategien für die touristische Zukunft der jeweiligen Region zu erstellen. Dabei wird die gesamte touristische Leistungskette analysiert und anonymisierte Gästuprofile werden erstellt, die die gesamte „customer journey“ abbilden.
- o Projekt „Wanderwegdigitalisierung & Visualisierung“ (Salzburg): Bei diesem Projekt in der Fuschlseeregion werden die wichtigsten Wanderwege und das Loipennetz digitalisiert und als Online-Tool den Gästen und auch den Betrieben zur Integration auf der Hotelwebseite zur Verfügung gestellt. An hoch frequentierten Plätzen werden zudem Infoscreens aufgestellt, um die Wanderinnen und Wanderern auf der Strecke bestmöglich mit Informationen zu versorgen.
- o Projekt „Sprachassistenten im Tourismus“ (Kärnten): Mit Hilfe der Ausstattung der Hotels mit digitalen Sprachassistenten und der Schaffung einer lokalen App mit ortsbasierten Content Management will die Tourismusregion Wörthersee den Gästen ein bestmögliches Informationsservice während ihres Aufenthalts bieten.

- o Projekt „Data Digging - Emotionale Verkaufsförderung durch aktive Vernetzung regionaler Leistungsträger“ (Kärnten): Durch die Schaffung eines Webshops mit zentralem Warenkorbsystem auf dem Regionsportal soll der Urlaubsgast über die gesamte „customer journey“ hinweg digital-emotional zur Inanspruchnahme der vielfältigen touristischen Angebote der Destination animiert werden.

Zu den Fragen 5, 7 und 8:

- Wie hoch ist das Budget für Digitalisierungsmaßnahmen in Betrieben der Freizeit- und Tourismusbranche im Jahr 2019?
- Welche Finanzierungen für die Digitalisierung in Betrieben der Freizeit- und Tourismusbranche werden sie für die nächsten Jahre einfordern? Wie hoch wird diese Ausfallen? (Bitte um detaillierte Ausführung nach Jahren.)
- Gibt es für einzelne Branchen spezielle Förderungsmaßnahmen?

Im aktuellen Aktionsplan 2019/2020 zum „Plan T – Masterplan für Tourismus“ ist unter anderem die Entwicklung eines „Impuls-Calls“ als neues Förderungsinstrument vorgesehen, um rasch und flexibel auf Branchenbedürfnisse reagieren zu können. Für die drei Schwerpunkte Landgastronomie, Digitalisierung und Einrichtungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bis zu 1,5 Millionen Euro an zusätzlichem Förderungsbudget vorgesehen. Wieviel darauf auf Digitalisierung entfallen wird kann zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht gesagt werden. Die Förderungsrichtlinie als rechtliche Grundlage zu den ImpulsCalls wird bis Sommer 2019 fertiggestellt werden.

In diesem Aktionsplan ist auch die Einrichtung eines Future Labs „Next Level Tourism Austria“ bei der Österreich Werbung (siehe auch die Beantwortung zu Punkt 1 der Anfrage) vorgesehen. Die Idee dafür wurde in einer Zukunftswerkstatt zu Digitalisierung im Rahmen der Erarbeitung des „Plan T – Masterplan für Tourismus“ gemeinsam mit der Branche praxisnahe auf deren Bedürfnisse abgestimmt entwickelt.

Elisabeth Köstinger

