

Projekt

Monitoring Cartourismus Schwanenplatz Ergebnisbericht Befragung Reiseleitungen



Auftraggeber Arbeitsgruppe Cartourismus Luzern

Bericht-N° 1426-09-200

Projekt-N° 1426.1

Datum 23. Dezember 2014

Version 1.0

AKP
Verkehringenieur AG

Habsburgerstrasse 26
CH-6003 Luzern
Tel. +41 (0)41 210 90 92

Eichstrasse 25
CH-8045 Zürich

www.akpag.ch
info@akpag.ch

Projekt Monitoring Cartourismus Schwanenplatz / Befragung Reiseleitungen
Seite I

IMPRESSUM

Verfasser AKP Verkehrsingenieur AG
Adrian Leuenberger (AL), Andreas Kaufmann (AK), Christoph Gut (cg)

Dateiname 1426-09-200 Monitoring Cartourismus Schwanenplatz Phase 2.docx
Letzte Änderung 23. Dezember 2014

REVISIONSVERMERKE

Version 0.1
Datum 22. Dezember 2014
Visum AL, AK, cg
Art der Änderung Vorabzug

Version 1.0
Datum 23. Dezember 2014
Visum AL
Art der Änderung Erstausgabe

INHALTSVERZEICHNIS

1	Ausgangslage und Aufgabenstellung	1
2	Grundlagen	1
3	Vorgehen	2
3.1	Erhebungskonzept	2
3.2	Erhebungszeiten und -orte	2
3.3	Befragungen Einstiegsorte Bahnhofquai / Löwenplatz	2
3.4	Befragung mittels Fragebogen in den PR-Offices	3
4	Ergebnisse	4
4.1	Allgemein	4
4.1.1	Berücksichtigung Erhebungszeitpunkt Nebensaison	4
4.1.2	Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz	4
4.1.3	Fragebogen PR-Offices	6
4.1.4	Fazit	7
4.2	Regime getrennter Aus- / Einsteigeort	8
4.2.1	Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz	8
4.2.2	Fragebogen PR-Offices	10
4.2.3	Fazit	10
4.3	Gehdistanzen	11
4.3.1	Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz	11
4.3.2	Fragebogen PR-Offices	13
4.3.3	Fazit	14
4.4	Infrastruktur	15
4.4.1	Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz	15
4.4.2	Fragebogen PR-Offices	16
4.4.3	Fazit	16
4.5	Tourismusdestination Luzern	17
5	Fazit	18

ANHANG

1 Ausgangslage und Aufgabenstellung

Der Cartourismus hat in Luzern einen hohen Stellenwert. Durch die Cartouristen, insbesondere aus dem asiatischen Raum, wird in Luzern ein massgeblicher Teil des Umsatzes im Tourismussektor generiert. Auf Grund der zentralen Lage sowie der umliegenden Geschäfte gilt der Schwanenplatz als beliebtes Ziel für Touristengruppen die mit dem Car reisen. Entsprechend stark wird der Schwanenplatz für den Aus- und Einstieg der Cartouristen genutzt. Die engen Platzverhältnisse und die intensive Nutzung durch die verschiedensten Verkehrsteilnehmenden führen immer wieder zu öffentlichen Debatten bezüglich der Situation am Schwanenplatz.

Mit einem umfassenden Monitoring wurden in einer ersten Phase Daten bezüglich Carfrequenzen, Aufenthaltszeiten, Herkunft der Reisenden und der Cars sowie deren Reiseziele und An- / Wegfahrtrouten erhoben. Diese Erhebungen erfolgten noch vor dem Start der Bauarbeiten an den Werkleitungen im Bereich des Schwanenplatzes.

Für die Zeit während dieser Bauarbeiten musste die Nutzung der Carabstellplätze angepasst werden, da diese nur noch eingeschränkt zu Verfügung stehen. Dazu wurde ein Betriebskonzept mit getrennten Ein- und Ausstiegsorten entwickelt und zwischenzeitlich auch in Betrieb genommen. Gemäss diesem Konzept erfolgt nur noch der Ausstieg der Passagiere am Schwanenplatz, während der Einsteigeort an den Bahnhofquai verschoben wurde.

Im vorliegenden zweiten Teil des Monitorings zum Cartourismus am Schwanenplatz werden nun mittels Befragungen der Reiseleitungen Erkenntnisse und Optimierungspotential zu diesem Regime mit den getrennten Aus- und Einsteigeorten ermittelt.

2 Grundlagen

Folgende Grundlagen wurden zur Bearbeitung der Aufgabenstellung verwendet:

- [1] Fragenkatalog Arbeitsgruppe Cartourismus Luzern (AG Car)
- [2] Stadt Luzern, Tiefbauamt. Monitoring Cartourismus Schwanenplatz,. Ergebnisbericht Erhebungen und Befragungen. AKP Verkehringenieur AG. 10. Dezember 2014

3 Vorgehen

3.1 Erhebungskonzept

Mit den Erhebungen sollen Informationen zur Akzeptanz sowie zur Optimierung des aktuellen Regimes mit getrennten Aus- und Einstiegsorten gesammelt werden. Dabei stehen nicht nur das aktuelle Regime während der Bauphase, sondern auch die allgemeine Akzeptanz eines Regimes mit getrennten Aus- und Einstiegsorten und die Anforderungen an den Einstiegsort im Fokus der Befragungen.

Das Konzept sieht vor, die benötigten Informationen mittels Befragungen an den Einstiegsorten Bahnhofquai und Löwenplatz sowie mittels Fragebogen in den PR-Offices der Firmen Bucherer AG und Gübelin AG zu erheben.

3.2 Erhebungszeiten und -orte

Die Befragungen fanden über einen Zeitraum von zwei Wochen (24.11. – 07.12.2014) jeweils in den Spitzenstunden zwischen 17.00 und 19.00 Uhr statt.

Da vor dem Beginn der Erhebungen festgestellt wurde, dass Reisegruppen vermehrt auch am Löwenplatz statt wie vorgesehen am Bahnhofquai in die Cars einsteigen, wurde der Fragebogen für eine Befragung der Reiseleitungen am Bahnhofquai und sowie am Löwenplatz vorbereitet. Die Befragungen wurden jeweils durch zwei Personen vor Ort durchgeführt. Zu Beginn wurden nur Reiseleitungen am Bahnhofquai befragt (Montag 24. – Donnerstag 27.11.2014). Nach einer kurzen Testphase mit je einer Person am Löwenplatz und am Bahnhofquai (Freitag 28.11. und Montag 01.12.2014) wurde beschlossen während der restlichen Befragungsdauer (Dienstag 02. bis Sonntag 07.12.2014) je eine Person am Löwenplatz und am Bahnhofquai zu stationieren. Insgesamt wurden die Reiseleitungen so an sechs Tagen nur am Bahnhofquai und an acht Tagen am Bahnhofquai und am Löwenplatz befragt.

Zusätzlich zu den Befragungen am Bahnhofquai und Löwenplatz erfolgten die Erhebungen mittels Fragebogen in den PR-Offices der Firmen Bucherer AG und Gübelin AG am Schwanenplatz. Die Fragebogen wurden in beiden PR-Offices aufgelegt (Gübelin AG: 29.11. – 12.12.2014 (14 Tage) und Bucherer AG: 03. – 14.12.2014 (12 Tage)).

Durch die parallel durchgeführten Erhebungen mittels Fragebogen und Befragungen vor Ort war es möglich, dass einzelnen Reiseleitungen zweimal befragt wurden. Die Fragen des Fragebogens und der Befragung vor Ort zielten jedoch jeweils auf andere Informationen sodass Mehrfachbefragungen keinen negativen Einfluss auf die Ergebnisse haben.

3.3 Befragungen Einstiegsorte Bahnhofquai / Löwenplatz

Bei den Befragungen am Einstiegsort Bahnhofquai und am Löwenplatz standen die unmittelbaren Erfahrungen der Reiseleitungen mit dem aktuellen Regime im Zusammenhang mit der Werkleibungsbaustelle am Schwanenplatz im Fokus. Die Reiseleitungen wurden daher am Bahnhofquai oder auf dem Weg zwischen Bahnhofquai und Inseli sowie am Löwenplatz befragt.

Die Befragungen wurden in zwei Sprachen (Deutsch, Englisch) durchgeführt. Die Fragen wurden grösstenteils offen gestellt um die Reiseleitungen möglichst wenig zu beeinflussen und die

Antwortmöglichkeiten nicht einzuschränken. Für die Befragung stand die Zeit zwischen der Ankunft der Reisegruppe am Einstiegsort und der Ankunft des Cars (ca. 5 min.) zur Verfügung.

Mittels Fragebogen, welcher im Anhang ersichtlich ist, wurden nachfolgende Fragestellungen aus Sicht der Reiseleitungen geklärt:

Allgemein	Mit den ersten Fragen wurde die Reiseleitung nach der Herkunft der Reisegruppe, dem Ausstiegsort sowie dem gewählten Zwischenparkplatz des Cars (sofern bekannt) befragt. Bei den Befragungen am Bahnhofquai wurde weiter aufgenommen ob sich die Reisegruppe gemäss aktuellem Regime mit einer Kennnummer, welche die einfache Anforderung des Cars ermöglicht, am Einstiegsort meldet.
aktuelles Regime	Die Verständlichkeit und allfällige Schwierigkeiten des aktuellen Regimes wurden mit den Fragen 1, 2 und 3 geklärt. Dabei wurde auch nachgefragt, ob und von wem die Reiseleitungen schon vor der Ankunft in Luzern über das aktuelle Regime informiert wurden.
Anforderungen Weg	Welche Wege zum Einstiegsort gewählt wurden und wie die Reiseleitungen diesen Weg beurteilen wurde mit den Fragen 4.1 bis 4.5 ermittelt.
Infrastruktur Einsteigeort	Weiter wurden die Reiseleitungen nach ihren Bedürfnissen und Wünschen bezüglich der Infrastruktur am Einstiegsort befragt.

3.4 Befragung mittels Fragebogen in den PR-Offices

Weitere Informationen konnten durch die Aushändigung von Fragebogen in den PR-Offices der Firmen Bucherer AG und Gübelin AG am Schwanenplatz erhoben werden. Mit dem Fragebogen wurden Fragen gestellt welche aufgrund der knappen Zeit am Einstiegsort nicht gestellt werden konnten, sich jedoch nicht auf die direkten Erfahrungen mit dem aktuellen Regime bezogen.

Die Fragebogen wurden durch Mitarbeitende der PR-Offices an die Reiseleitungen abgegeben und von diesen wieder eingesammelt. Die Mitarbeitenden der PR-Offices unterstützten die Reiseleitungen zudem bei Fragen und Unklarheiten. Der Umfang sowie die Gestaltung des Fragebogens wurden so gestaltet, dass der Aufwand für die Mitarbeitenden der PR-Offices sowie die Auswirkungen auf die betrieblichen Abläufe so gering wie möglich gehalten wurden. Der Fragebogen wurde in zwei Sprachen (Deutsch, Englisch) aufgelegt. Die deutsche Version ist im Anhang ersichtlich.

Mit dem Fragebogen wurden folgende Fragestellungen geklärt:

Allgemein	In einem ersten Teil wurde wiederum nach der Nationalität der Reisegruppe gefragt. Zudem wurden die Reiseleitungen gebeten, anzugeben wo sie den Car verlassen haben, wo sie planen wieder in den Car einzusteigen, wie viel Zeit sie in Luzern zur Verfügung haben und wie sie den Aufenthalt gestalten.
Regime	Weiter wurde mit mehreren Fragen ermittelt wie die Reiseleitungen unterschiedliche Aus- und Einstiegsorte beurteilen und welche Anforderungen sie an den Fussweg zum und an den Einstiegsort als solchen stellen.
Tourismus	Im letzten Teil des Fragebogens wurden die Reiseleitungen weiter zu ihrer Zufriedenheit mit dem touristischen Angebot in Luzern befragt. Zudem wurde gefragt warum Luzern gewählt und anderen Destinationen vorgezogen wurde.

4 Ergebnisse

4.1 Allgemein

4.1.1 Berücksichtigung Erhebungszeitpunkt Nebensaison

Da die Erhebungen in der Nebensaison stattgefunden haben, sind die Ergebnisse auch unter diesem Aspekt zu beurteilen. Die wesentlichsten Unterschiede zur Hauptsaison wurden durch Gespräche innerhalb der Arbeitsgruppe Car sowie durch Gespräche mit Mitarbeitenden der PR-Offices von Bucherer AG und Gübelin AG zusammengetragen und sind nachfolgend aufgeführt:

- Aufgrund der kalten Temperaturen in Europa / Schweiz meiden gewissen Nationalitäten Reisen zu dieser Jahreszeit.
- Die kurzen Tage bzw. die frühe Dunkelheit führt zu einer unterschiedlichen Aufenthaltsgestaltung. Ausflüge auf den Pilatus finden zu dieser Zeit beispielsweise nicht mehr statt.
- Aufgrund der oben genannten Faktoren werden von den Reisebüros andere Reisen für andere Zielgruppen durchgeführt.
- Die Beurteilung von Gehdistanzen zum und Wartezeiten am Einstiegsort dürften durch die kalten Temperaturen, die Dunkelheit und das wechselhafte Wetter eher kritischer beurteilt worden sein als während der Hauptsaison mit wärmeren Temperaturen.

Welchen Einfluss und Effekt diese Unterschiede auf die Ergebnisse im Detail haben kann nicht abschliessend beantwortet werden.

4.1.2 Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz

Während der Erhebungsperiode von zwei Wochen wurden am Bahnhofquai und am Löwenplatz 169 Reiseleitungen befragt. Diese teilen sich wie folgt auf die jeweiligen Standorte auf (Tab. 1):

	Anzahl befragte Reiseleitungen	Ausstieg Schwanenplatz	Ausstieg Löwenplatz	Anderer Ausstieg
Bahnhofquai	122	112 (92%)	9 (7%)	Hotel (1 Nennung) (1%)
Löwenplatz	47	15 (32%)	31 (66%)	Bahnhof (1 Nennung) (2%)
Total	169	127 (75%)	40 (24%)	2 (1%)
Total auswertbar	159	127 (80%)	31 (19%)	1 (1%)

Tab. 1 Anzahl befragte Reiseleitungen aufgeteilt nach Befragungs- und Aussteigeorten

Am Bahnhofquai wurden ausschliesslich jene Reiseleitungen weiter befragt, welche den Ausstiegsort Schwanenplatz angaben. Am Löwenplatz wurden sämtliche Reiseleitungen befragt. Dadurch reduziert sich die Anzahl auswertbarer Fragebögen um 10 Stück auf 159. 80% aller Reisegruppen sind am Schwanenplatz ausgestiegen. Jene die am Löwenplatz wieder einstiegen wählten auch mehrheitlich den Löwenplatz als Ausstiegsort (66%).

Von den 112 am Bahnhofquai befragten Reiseleitungen, welche am Schwanenplatz ausgestiegen sind, haben 96 (86%) dem zuständigen Securitas-Mitarbeitenden vor Ort die Erkennungsnummer übergeben, welche ihnen beim Ausstieg am Schwanenplatz ausgehändigt worden war.

Nur gerade 12 Reiseleitungen kamen ohne Erkennungsnummer zum Bahnhofquai. Warum Sie keine Erkennungsnummer hatten wurde nicht gefragt. Mögliche Gründe sind das Verlieren der Nummer oder dass die Reisegruppe nicht am Schwanenplatz ausgestiegen ist, diesen jedoch als Einstiegsort geplant hat. Diese Reisegruppen wurden dabei entweder durch den zuständigen Securitas-Mitarbeitenden am Schwanenplatz oder in einem der PR-Offices über das aktuelle Regime informiert und an den Bahnhofquai verwiesen.

Die 159 befragten Reiseleitungen begleiteten Reisegruppen aus folgenden Nationen (Abb. 1):

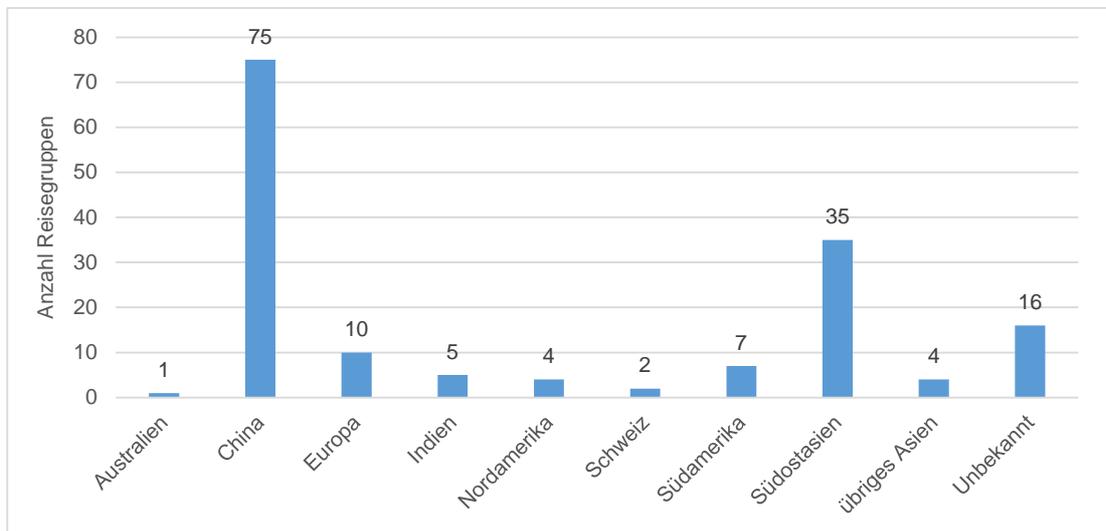


Abb. 1 Herkunft der Reisegruppen nach Regionen der Welt (Befragung)

Die meisten Reisegruppen stammen aus dem asiatischen Raum. Davon bilden jene aus China mit 75 (47%) klar die grösste Gruppe vor den Südasiaten (22%) (Singapur 16, Malaysia 9, Thailand 8, Indonesien 2). Nur gerade 8% aller befragten Reisegruppen stammten aus der Schweiz und Europa.

4.1.3 Fragebogen PR-Offices

In den PR-Offices wurden im Erhebungszeitraum 123 Fragebogen ausgefüllt. Nachfolgend ist die Häufigkeit der verschiedenen Nationalitäten der Reisegruppen dargestellt (Abb. 2).

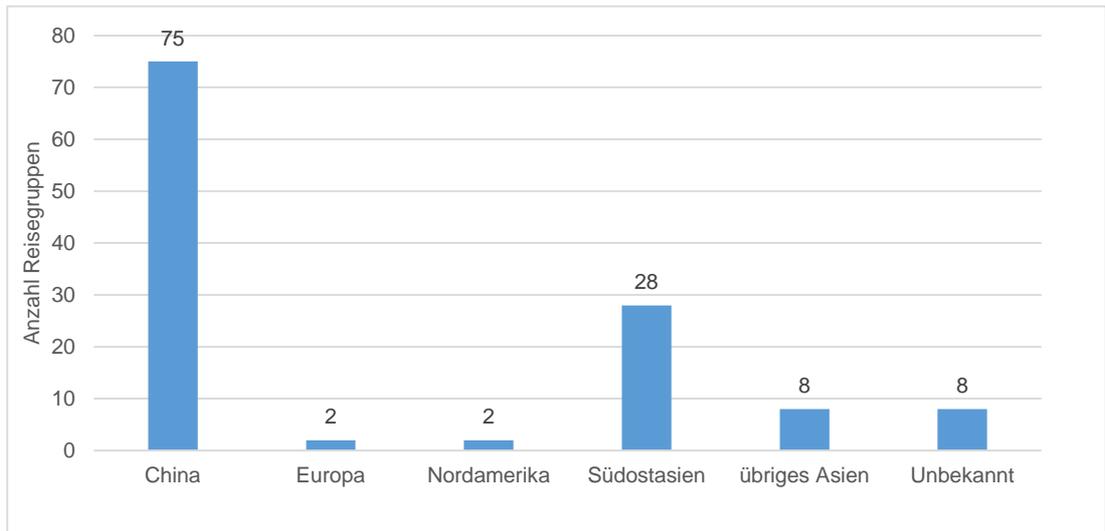


Abb. 2 Herkunft der Reisegruppen nach Regionen der Welt (Fragebogen PR-Offices)

Die Herkunft der mittels Fragebogen befragten Reiseleitungen zeigt erwartungsgemäss ein ähnliches Bild wie jenes der am Einstiegsort befragten Reiseleitungen.

Die meisten Reisegruppen stammen aus China (61%) oder aus Südostasien (23%). Aus Europa kamen nur gerade zwei Reisegruppen.

Die Frage nach der in Luzern zur Verfügung stehenden Zeit der Reisegruppen hat folgendes Resultat ergeben (Abb. 3):

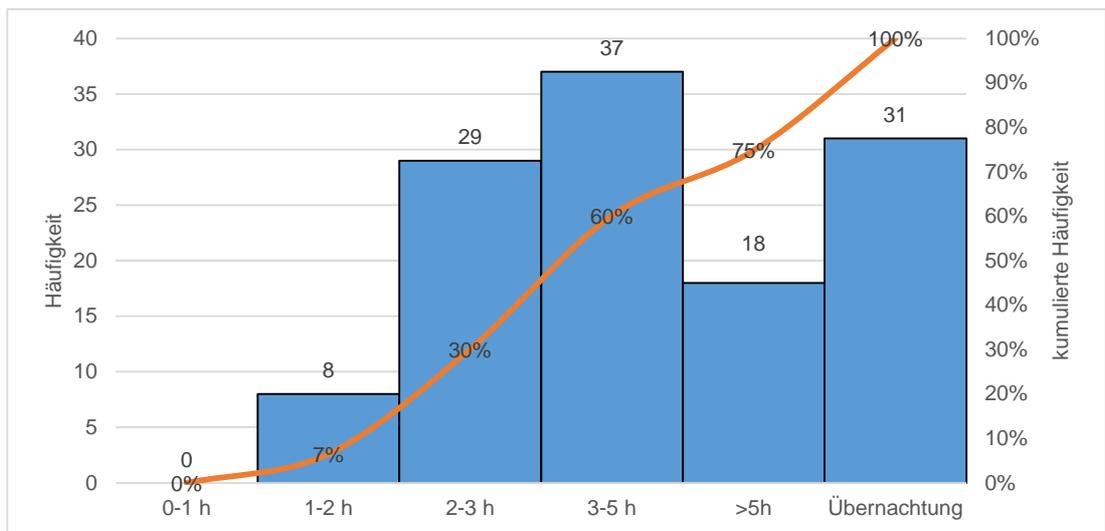


Abb. 3 Histogramm geplante Aufenthaltszeit der Reisegruppen in Luzern

Insgesamt 70% aller Reisegruppen planen einen Aufenthalt von mindestens 3 – 5 Stunden (45%) oder bleiben über Nacht (25%) in Luzern. Es gibt einige wenige Kurzaufenthalter mit einer Aufenthaltszeit von unter 2 Stunden (7%).

Nach der Angabe der geplanten Aufenthaltszeit, interessiert vor allem wie diese genutzt wird. Die Reiseleitungen wurden daher in den PR-Offices gefragt was sie während ihrem Aufenthalt in Luzern, nebst dem Einkauf am Schwanenplatz, noch planen. Dabei gaben 42 (34%) Reiseleitungen an, ausschliesslich zum Shopping am Schwanenplatz in Luzern Halt zu machen. 66% planten nebst Shopping noch weitere Aktivitäten welche der nachfolgenden Abbildung entnommen werden können (Abb. 4). Den Reiseleitungen standen dazu Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung bei welcher Mehrfachnennungen möglich waren.

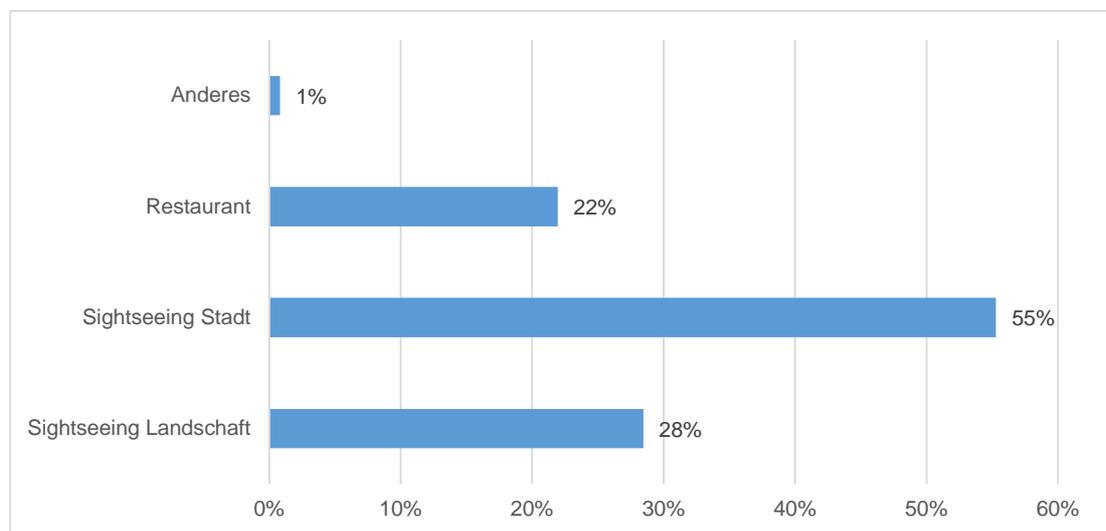


Abb. 4 Aufenthaltsgestaltung der Reisegruppen welche nebst dem Einkauf am Schwanenplatz weitere Aktivitäten in Luzern planen

Nebst dem Shopping am Schwanenplatz besichtigen 68 (55%) aller befragten Reiseleitungen mit ihren Gruppen auch noch die Sehenswürdigkeiten in der Stadt Luzern (Altstadt, Löwendenkmal, Kapellbrücke,...). Aber auch die Landschaft in und um Luzern gehört zu den Aktivitäten einiger Reisegruppen (28%). Weiter planen 27 Reiseleitungen (22%) mit ihren Gruppen den Besuch eines Restaurants in der Stadt Luzern.

4.1.4 Fazit

Die meisten Reisegruppen kommen auch in der Nebensaison aus dem asiatischen Raum, primär aus China. Die Reiseleitungen planen mehrheitlich eine Aufenthaltszeit von mehr als 3 Stunden in Luzern. Dabei kommen 34% aller befragten Reisegruppen ausschliesslich zum Shopping. Rund 66% der Reiseleitungen planen noch weitere Aktivitäten in der Stadt Luzern oder der nahen Umgebung.

4.2 Regime getrennter Aus- / Einsteigeort

4.2.1 Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz

Allgemein Von den 159 befragten Reiseleitungen gaben 69% (109) an, vor ihrer Ankunft in Luzern über das aktuelle Regime mit getrenntem Aus- / Einsteigeort informiert worden zu sein (linke Grafik). Woher die 69% vorinformierter Reiseleitungen die Information hatten kann dem rechten Teil der nachfolgenden Abbildung entnommen werden.

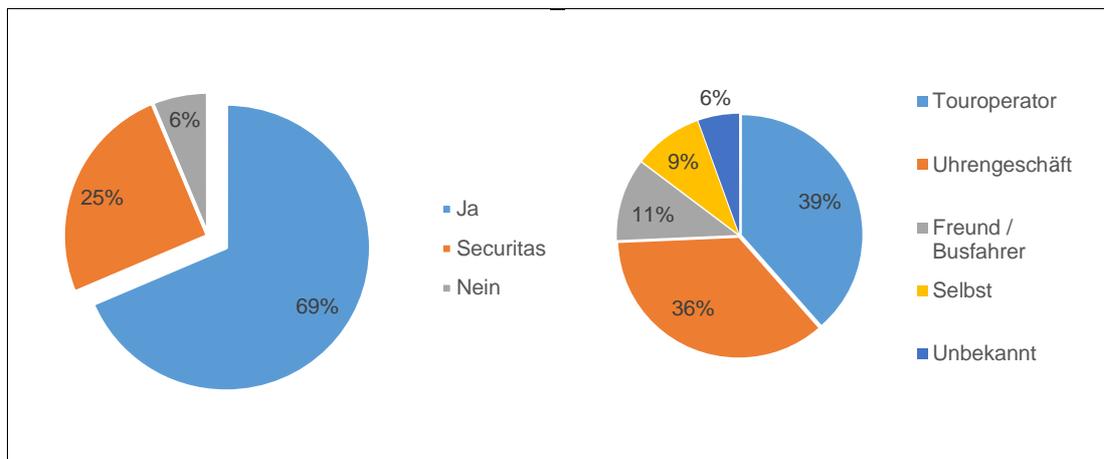


Abb. 5 Vorinformation der Reiseleitungen über das aktuelle Regime sowie Quelle dieser Vorinformation

Von den 50 (31%) Reiseleitungen, welche im Vorfeld nichts über das vorherrschende Regime während der Baustelle am Schwanenplatz wussten, wurden 40 (25%) durch die zuständigen Securitas-Mitarbeitenden am Schwanenplatz darüber informiert. Von den 10 (6%) Reiseleitungen, welche nichts über das aktuelle Regime wussten und nicht vorinformiert wurden, stiegen 8 bereits am Löwenplatz aus und 2 Reiseleitungen machten keine Angaben.

Die Hauptinformationsquellen sind der Touropoperator (39%) sowie die ortsansässigen Uhrengeschäfte (36%). Aber auch der Informationsaustausch unter den Reiseleitungen und Busfahrern ist relevant (11%).

Bahnhofquai Die Frage ob das aktuelle Regime mit dem Einstiegsort am Bahnhofquai für sie verständlich sei, beantworteten alle Reiseleitungen mit ja. Dies ist sicherlich auch der guten Vorinformation der Reiseleitungen und den Massnahmen im Bereich der Kommunikation zu verdanken.

Löwenplatz Reiseleitungen welche am Löwenplatz eingestiegen sind, wurden zusätzlich zu ihrer Wahl des Einsteigeortes befragt (Abb. 6).

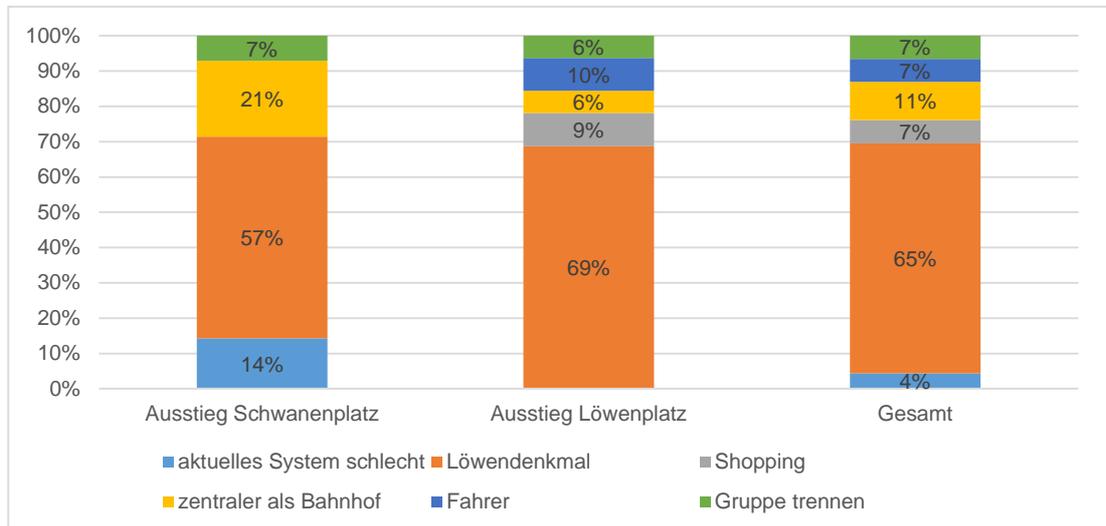


Abb. 6 Gründe für Einsteigeort Löwenplatz

Primär wurde der Löwenplatz aufgrund der Nähe zum Löwendenkmal als Einsteigsort gewählt.

Reisegruppen welche am Schwanenplatz aussteigen wurden eigentlich angehalten am Bahnhofquai wieder einzusteigen. Offensichtlich wurde der Löwenplatz dennoch teilweise bevorzugt. Dabei spielte neben der Nähe zum Löwendenkmal auch eine gewisse Ablehnung des aktuellen Regimes sowie die allgemein als zentraler wahrgenommene Lage des Löwenplatzes eine Rolle.

Rund 7% der Reiseleitungen gaben zudem an, dass es einfacher wäre die Gruppe am Löwenplatz einsteigen zu lassen, da diese dann individuell und zeitunabhängig zum Einsteigeort gelangen können, was am Bahnhofquai nicht der Fall sei, da der Bus zuerst bestellt werden muss.

4.2.2 Fragebogen PR-Offices

Auf die Frage ob unterschiedliche Aus- und Einsteigeorte grundsätzlich zumutbar sind, antworteten 91 Reiseleitungen (74%) mit Ja.

Mittels Fragebogen wurde erörtert wo die Reiseleitungen mit ihren Gruppen am Befragungstag ausgestiegen sind und wo sie planen wieder einzusteigen. Nachfolgend ist die Aus- / Einstiegsmatrix ersichtlich (Tab. 2):

Einsteigeort	Bahnhofquai	Löwenplatz	Inseli	Hotel	Zug (Bahnhof)	Unbekannt	Total
Ausstiegsort							
Schwanenplatz	46	19	5	3		1	74
Löwenplatz	9	24	1			2	36
Inseli	2						2
Hotel				4			4
Zug (Bahnhof)	2				1		3
Unbekannt	2					2	4
Total	61	43	6	7	1	5	123

Tab. 2 Aus- / Einsteigeortmatrix der befragten Reiseleitungen in den PR-Offices

Von den 123 in den beiden PR-Offices befragten Reiseleitungen stiegen 74 (60%) am Schwanenplatz aus. Davon gaben 46 (37%) an, das empfohlene Regime mit Einsteigeort Bahnhofquai zu benutzen. Die weiteren 15 Reiseleitungen welche angaben, am Bahnhofquai einzusteigen, wurden offensichtlich vor Ankunft in Luzern oder im PR-Office über das aktuelle Regime informiert und planten dadurch den Einstieg am Bahnhofquai.

Die 19 Reiseleitungen welche angaben, am Schwanenplatz ausgestiegen zu sein und anschliessend am Löwenplatz wieder einzusteigen, stellten teilweise proaktiv ihre Reiseroute so um, dass sie das Löwendenkmal am Schluss ihres Aufenthaltes besuchten und vom Löwenplatz aus abreisen konnten.

Neben dem Schwanenplatz wurde der Löwenplatz mit 36 Nennungen (29%) am häufigsten als Ausstiegsort angegeben. Diese Reisegruppen planten den Fussweg vom Löwenplatz zum Schwanenplatz unbeeinflusst vom aktuellen Regime selbst ein.

4.2.3 Fazit

Es zeigt sich, dass die Reiseleitungen gut vorinformiert wurden. Die Akzeptanz des aktuellen Regimes durch die Reiseleitungen war sicherlich auch aufgrund dieser guten Vorinformation sehr hoch. Die grundsätzliche Akzeptanz von getrennten Ein- und Ausstiegorten zeigt sich darin, dass die Reisegruppen teilweise vor dem Einkauf am Schwanenplatz bereits selbst den Weg vom Löwenplatz zum Schwanenplatz einplanen. Weiter zeigt sich die hohe Akzeptanz des Löwenplatzes als Einstiegsort in der aktiven Wahl des Löwenplatzes als Alternative zum Bahnhofquai. Dabei wird primär die Nähe zum Löwendenkmal geschätzt. Der Bahnhofquai wurde von diesen Reiseleitungen zudem als zu dezentral beurteilt.

4.3 Gehdistanzen

4.3.1 Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz

Damit die angegebene, subjektive Meinung der Reiseleitungen zur zurückgelegten Strecke besser interpretiert werden kann, wurde der letzte Aufenthaltsort der Reisegruppe erfragt. Nachfolgend sind die letzten Aufenthaltsorte der Reisegruppen und ihre Gehwege zum jeweiligen Einsteigeort illustriert (Abb. 7).

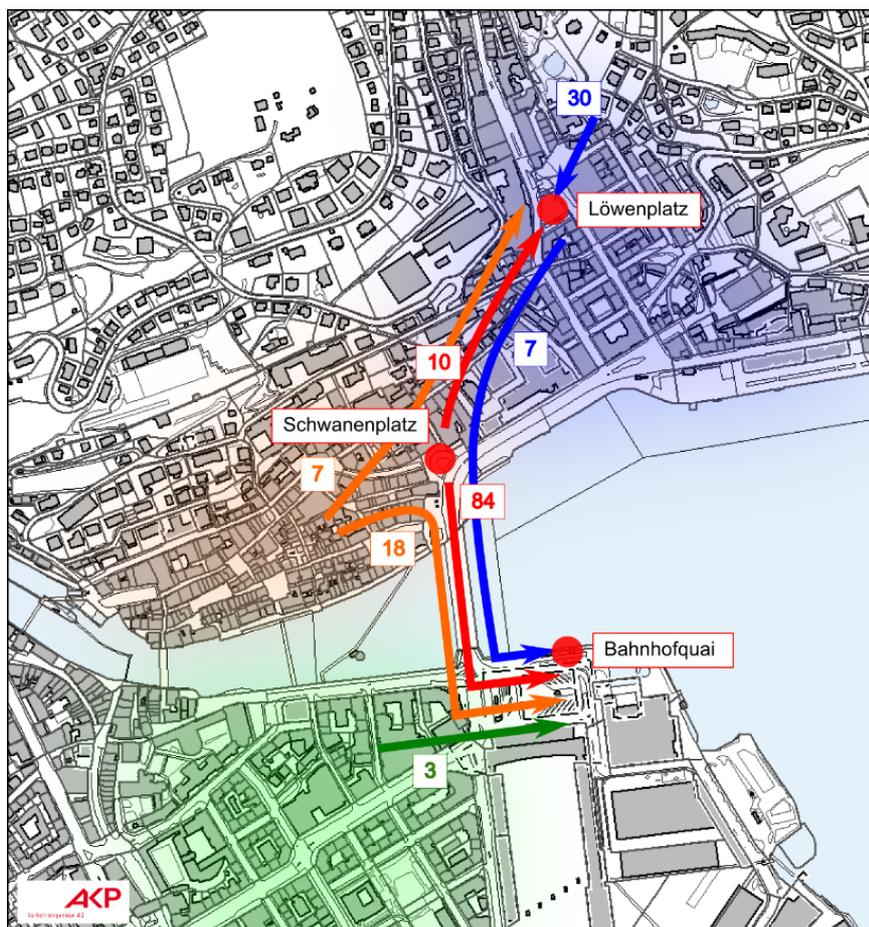


Abb. 7 Letzte Aufenthaltsorte vor dem Einstieg und Wege der Reisegruppen zu den Einsteigeorten

Rund 94 Reisegruppen (59%) gaben als letzten Aufenthaltsort die Uhrengeschäfte am Schwanenplatz an. Aus dem Raum „Altstadt“ gelangten gesamthaft 25 Reisegruppen (16%) zu den Einsteigeorten am Bahnhofquai oder Löwenplatz. Aus dem Raum Löwenplatz kamen 37 Reisegruppen (23%). Nur gerade 3 Reisegruppen (2%) kamen aus dem Raum Neustadt / Bahnhof. Die meisten Reisegruppen halten sich nördlich der Reuss / Seebrücke auf. Nur wenige bewegen sich als vor der Abfahrt im Raum Neustadt.

Die weiteste Gehdistanz legten jene 7 Reisegruppen aus dem Raum Löwenplatz zurück, welche am Bahnhofquai eingestiegen sind. All diese 7 Reisegruppen sind zuvor am Schwanenplatz ausgestiegen und wurden vorgängig oder durch die Securitas-Mitarbeitenden über das aktuelle Regime und den Einsteigeort Bahnhofquai informiert.

Vom letzten Aufenthaltsort gelangten 135 (85%) Reisegruppen direkt zum Einsteigeort. Die restlichen 24 Gruppen (15%) besuchten auf dem Weg zum Einsteigeort noch die Kapellbrücke (13) oder das Löwendenkmal (11).

Den Weg zum Einsteigeort beurteilten 149 (94%) Reiseleitungen als ausreichend gekennzeichnet und somit auch als gut auffindbar ein. Nur gerade 10 (6%) Reiseleitungen bemängelten die aktuelle Signalisation. Von diesen gaben 5 an, dass sie den Weg als zu lange empfanden.

Ausgehend vom letzten Aufenthaltsort wurde nach der empfundenen Gehdistanz zum Einsteigeort nachgefragt. In den nachfolgenden Tabellen (Tab. 3 und Tab. 4) sind die Resultate dargestellt.

Einsteigeort Bahnhofquai							
von	empfundene Gehdistanz						Total
	sehr kurz		ok		zu lang		
	direkt	indirekt	direkt	indirekt	direkt	indirekt	
Schwanenplatz	6 (7%)		49 (59%)	6 (7%)	23 (27%)		84 (100%)
Raum Altstadt	2 (11%)		8 (44%)	4 (22%)	3 (17%)	1 (6%)	18 (100%)
Raum Neustadt			1 (34%)	2 (66%)			3 (100%)
Raum Löwenplatz		1 (14%)		3 (43%)	1 (14%)	2 (29%)	7 (100%)
Total	8 (7%)	1 (1%)	58 (52%)	15 (13%)	27 (24%)	3 (3%)	112 (100%)

Tab. 3 Empfinden der zurückgelegten Gehdistanz bis zum Einsteigeort Bahnhofquai

Einsteigeort Löwenplatz							
von	empfundene Gehdistanz						Total
	sehr kurz		ok		zu lang		
	direkt	indirekt	direkt	indirekt	direkt	indirekt	
Schwanenplatz			4 (40%)		3 (30%)	3 (30%)	10 (100%)
Raum Altstadt			5 (71%)		2 (29%)		7 (100%)
Raum Neustadt							-
Raum Löwenplatz	5 (17%)		22 (73%)	2 (7%)	1 (3%)		30 (100%)
Total	5 (11%)	-	31 (66%)	2 (4%)	6 (13%)	3 (6%)	47 (100%)

Tab. 4 Empfinden der zurückgelegten Gehdistanz bis zum Einsteigeort Löwenplatz

Die meisten Reiseleitungen (120 / 75%) beurteilen die zurückgelegte Gehdistanz vom letzten Aufenthaltsort zum Einsteigeort als zumutbar.

Rund 25% (39) der befragten Reiseleitungen gaben an, dass sie die zurückgelegte Gehdistanz als zu lange empfanden. Davon kamen 23 direkt vom Schwanenplatz. Offensichtlich würden diese Gruppen den Einstieg am Schwanenplatz bevorzugen. Von diesen 39 Reiseleitungen wählten 30 den Bahnhofquai und 9 den Löwenplatz als Einsteigeort.

Insgesamt gelangten 24 Gruppen nicht direkt zum Einsteigeort (Bahnhofquai: 19 / Löwenplatz: 5) sondern besuchten noch Sehenswürdigkeiten auf dem Weg.

Gründe für die zu lange empfundene Strecke bei den 39 Reiseleitungen sind:

- Weg ungenügend gekennzeichnet (5 Nennungen)
- Bevorzugt Aus- / Einsteigeort am selben Ort (3 Nennungen)
- Aufgrund der Wetterbedingungen (Winter, Kälte) zu lange (2 Nennungen)
- Für Betagte und Behinderte zu lange (1 Nennung)
- Für eine grosse Gruppe zu kompliziert (1 Nennung)
- Zeitplan wird durch längere Gehdistanz beeinflusst (1 Nennung)

Nebst der grundsätzlichen Unzufriedenheit über das aktuelle Regime bei einem Viertel der Reiseleitungen, hatte auch das vorherrschende Wetter beim Zeitpunkt der Befragung einen Einfluss auf die Beurteilung der Weglänge. Die Unzufriedenheit kann auch einen Zusammenhang mit der Vorinformation haben. Mit 14 von 39 Reiseleitungen welche den Weg als zu lang empfunden wurde ein beträchtlicher Anteil, erst vor Ort vom zuständigen Securitas-Mitarbeitenden über das Regime informiert.

4.3.2 Fragebogen PR-Offices

Bei der Befragung in den PR-Offices wurden die Reiseleitungen nach der zumutbaren Gehdistanz zwischen Aus- und Einsteigeort gefragt. Die Auswertung der Fragebogen hat folgendes Resultat ergeben (Abb. 8):

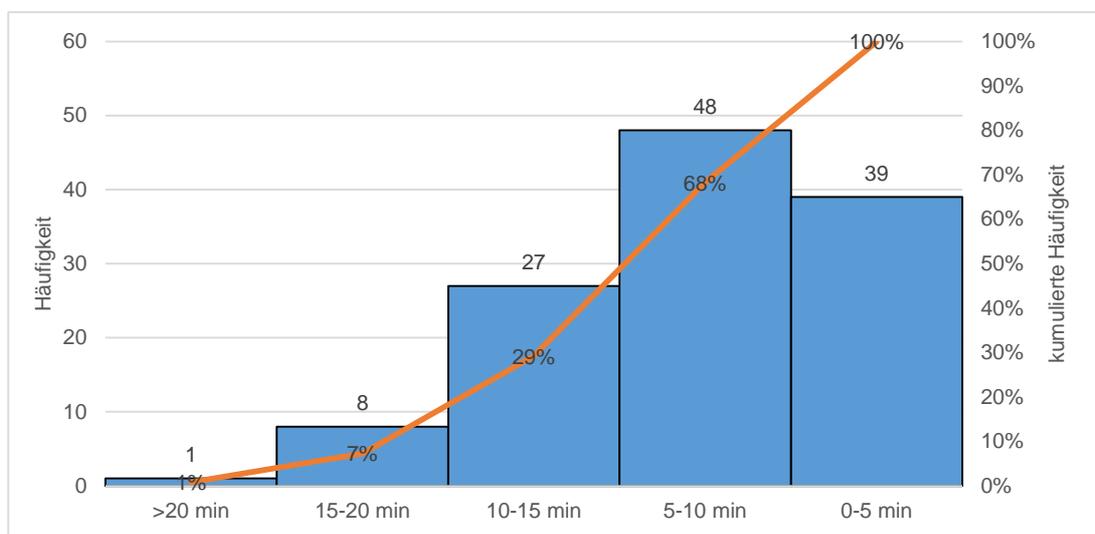


Abb. 8 Zumutbare Gehdistanz in Minuten

39 (32%) der in den PR-Offices befragten Reiseleitungen gaben an, dass sie eine Gehdistanz von bis zu 5 Minuten als zumutbar erachteten. Für 48 Reiseleitungen ist eine Gehdistanz von 5 – 10 Minuten zumutbar. Gehdistanzen von 10 – 15 Minuten werden noch von 27 Reiseleitungen als zumutbar erachtet, während lediglich 8% der Reiseleitungen Gehzeiten von über 15 Minuten als zumutbar einschätzen.

Weiter wurde die Wichtigkeit der Faktoren Gehdistanz, Zeitaufwand und Attraktivität auf dem Transfer zum Einstiegsort erfragt (Abb. 9).

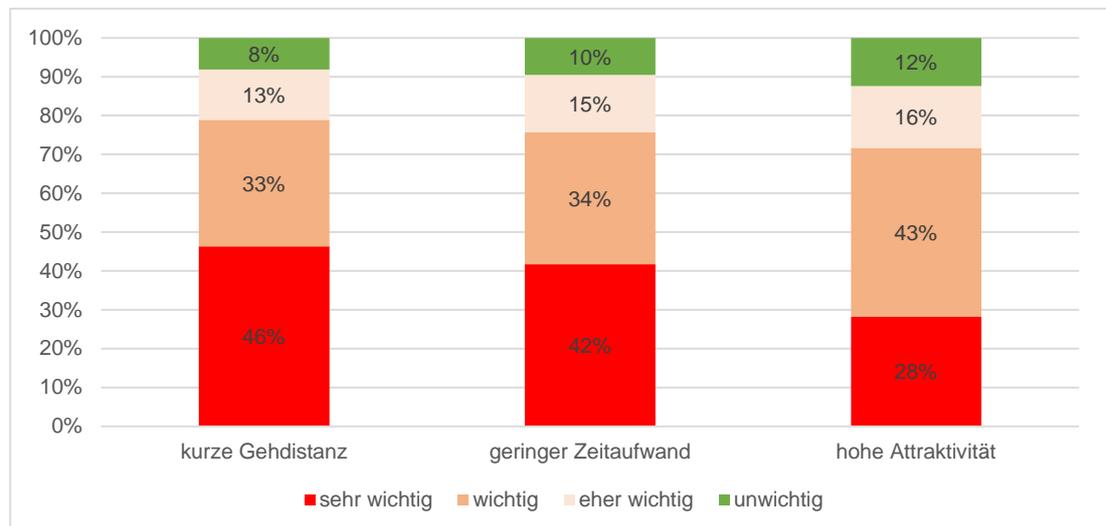


Abb. 9 Wichtigkeit Gehdistanz, Zeitaufwand, Attraktivität auf Transfer zu Einsteigeort

Es ist ersichtlich, dass eine kurze Gehdistanz in Kombination mit einem geringen Zeitaufwand für die meisten Reiseleitungen wichtig bis sehr wichtig ist, wobei hier natürlich ein klarer Zusammenhang besteht. Die Attraktivität des Weges wird von den Befragten als wichtig, aber nicht unbedingt sehr wichtig eingeschätzt.

4.3.3 Fazit

Eine Gehdistanz von 5 Minuten und mehr wird von knapp 70% der Reiseleitungen als zumutbar beurteilt. Bei Gehzeiten von bis zu 10 Minuten liegt der Anteil noch bei 29%.

Die beim aktuellen Regime geforderte Gehdistanz zum Einstiegsort Bahnhofquai oder Löwenplatz wurde von einem Viertel der Reiseleitungen als zu lange beurteilt. Dabei wurde mehr als ein Drittel dieser Reiseleitungen erst vor Ort über das aktuelle Regime informiert.

Drei Viertel der Reiseleitungen empfanden die zurückgelegten Wege selbst bei den aktuellen Witterungsverhältnissen mindestens als in Ordnung. Die Distanz und der Zeitaufwand werden für den Gehweg von den Reiseleitungen als wichtiger beurteilt als die Attraktivität des Weges.

4.4 Infrastruktur

4.4.1 Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz

Die Frage am jeweiligen Einstiegsort nach der fehlenden Infrastruktur wurde wie in der nachfolgenden Tabelle dargestellt beantwortet:

	Anzahl befragte Reiseleitungen	Keine Beanstandung	Wünsche / Anregungen
Bahnhofquai (Provisorium)	112	66 (59%)	<ul style="list-style-type: none"> - Überdachung (13 Nennungen) - Toiletten (9 Nennungen) - Sitzgelegenheiten (8 Nennungen) - Signalisation Einsteigeort (8 Nennungen) - Warmer Warteraum (5 Nennungen) - Mehr Platz (5 Nennungen) - Gratis Kaffee / Wasser (4 Nennungen) - Verpflegungsmöglichkeiten (2 Nennungen) - Souvenirstand (2 Nennungen) - Beleuchtung verbessern (1 Nennung)
Löwenplatz	47	36 (77%)	<ul style="list-style-type: none"> - Toiletten (Renovation) (4 Nennungen) - Warmer Warteraum (2 Nennungen) - Längere Parkdauer (2 Nennungen) - Sitzgelegenheiten (1 Nennung) - Überdachung (1 Nennungen) - Verpflegung (1 Nennung) - Abfalleimer (1 Nennung)

Tab. 5 Bewertung der vorhandenen Infrastruktur an den Einsteigeorten Bahnhofquai und Löwenplatz

Bei den Anregungen und Wünschen möchten die meisten Reiseleitungen einen warmen Warteraum oder eine Überdachung. Dies ist sicherlich auch auf die vorherrschenden Temperaturen im November / Dezember zurückzuführen.

Saisonunabhängig betrachtet werden vor allem Toiletten, eine Überdachung (Schatten, Regenschutz), Sitzgelegenheiten und genügend Platz beim Einsteigeort für die Gruppe gewünscht. Am Löwenplatz sind Toiletten bereits vorhanden. Jedoch wurden bei diesen die Sauberkeit sowie das Alter der Anlage bemängelt.

Der Wunsch nach genügend Platz sowie einer besseren Signalisation des Einstiegsorte ist vor allem auf die engen Platzverhältnisse am aktuellen Einstiegsort am Bahnhofquai zurückzuführen, welcher jedoch aktuell als Provisorium erstellt wurde und nicht auf eine dauerhaften Betrieb ausgelegt ist.

4.4.2 Fragebogen PR-Offices

Auf dem Fragebogen wurden die Reiseleitungen nach der Wichtigkeit der jeweiligen Infrastruktur befragt (Abb. 10).

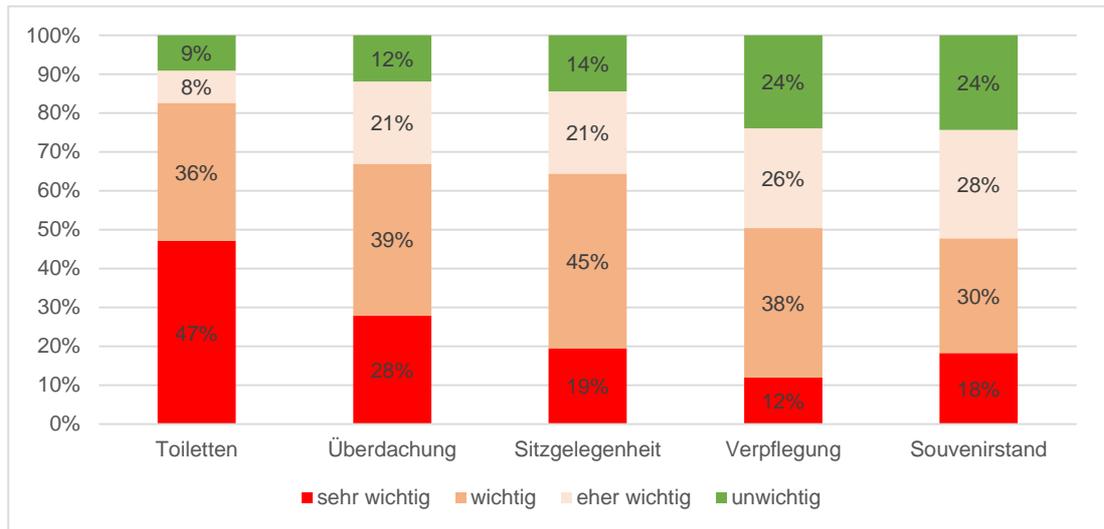


Abb. 10 Gewichtung Wichtigkeit der Intrastruktur am Einsteigeort

Analog zur Befragung vor Ort wurden Toiletten, eine Überdachung und Sitzgelegenheiten als wichtigste Infrastrukturen angegeben. Rund 83% der befragten Reiseleiter erachten Toiletten am Einsteigeort als wichtig oder sehr wichtig. Auch eine Überdachung (67%) und Sitzgelegenheiten (64%) wurden als wichtig oder sehr wichtig bezeichnet. Die Verpflegung und ein Souvenirstand erachten hingegen je 24% als unwichtig und nur gerade 12% respektive 18% als sehr wichtig.

4.4.3 Fazit

Am Einstiegsort müssen aus Sicht der Reiseleitungen primär eine Toilette und Sitzgelegenheiten vorhanden sein. Weiter sollte der Einstiegsort überdachte Wartezonen zur Verfügung stellen und ausreichend signalisiert sein.

4.5 Tourismusdestination Luzern

Die Frage nach der Zufriedenheit mit dem touristischen Angebot in Luzern wurde durch die Reiseleitungen in den PR-Offices beantwortet und ergab ein sehr positives Bild (Abb. 11).

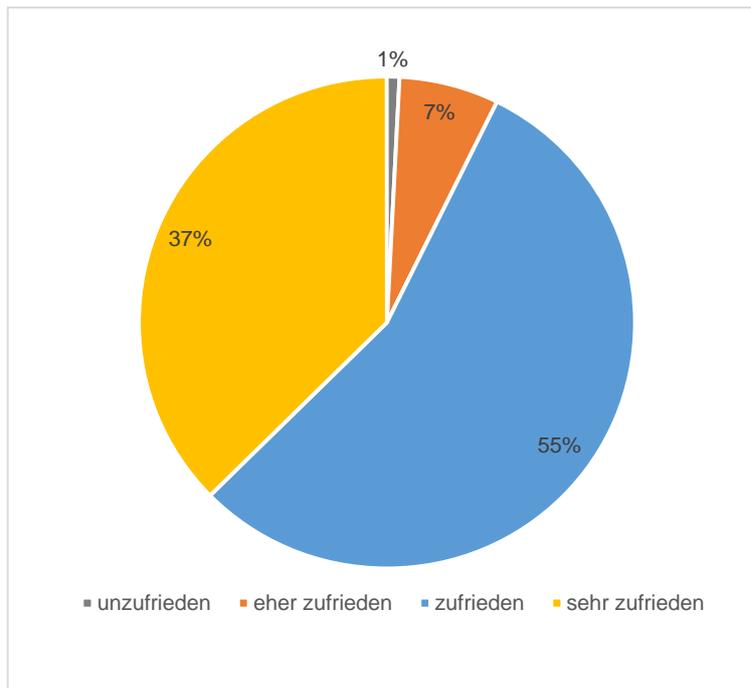


Abb. 11 Touristisches Angebot Luzern - Zufriedenheit der Reiseleitungen

Die meisten Reiseleitungen sind mit dem vorhandenen Angebot in Luzern sehr zufrieden (37%) oder zufrieden (56%). Nur gerade 9 Reiseleitungen (8%) bemängelten das Angebot in Luzern.

Die Reiseleitungen wurden weiter mittels offener Frage befragt, wieso sie Luzern als Destination gewählt haben und was Luzern von den anderen Tourismusdestinationen unterscheidet. 66 (54%) Reiseleitungen beantworteten diese Frage mit folgenden Begründungen (Mehrfachnennungen möglich):

- Sehr gute Shoppingmöglichkeiten (39 Nennungen)
- Sehr schöner Ort (15 Nennungen)
- Sehenswürdigkeiten (14 Nennungen)
- Vom Touroperator so vorgegeben (8 Nennungen)
- Sauberkeit, Effizienz und Gastfreundschaft (6 Nennungen)
- Kurze Wege / Überschaubarkeit (4 Nennungen)
- Nähe zu Zürich / guter Transit-Stop (4 Nennungen)
- Tourismushauptstadt der Schweiz (3 Nennungen)

Die häufige Nennung der guten Shoppingmöglichkeiten dürfte dadurch beeinflusst worden sein, dass die Reiseleitungen in den PR-Offices der Bucherer AG und Gübelin AG befragt wurden und daher zumindest auch mit einer Shopping-Absicht nach Luzern kamen. Weiter trug jedoch auch die Lage und Attraktivität von Luzern, neben weiteren typischen Attributen wie Sauberkeit und Effizienz zur Berücksichtigung von Luzern bei.

5 Fazit

Am Bahnhofquai und Löwenplatz konnten insgesamt 159 Reiseleitungen zum aktuellen Regime befragt werden. Durch zusätzliche Befragungen mittels Fragebogen in den PR-Offices der Firmen Bucherer AG und Gübelin AG konnten weitere 123 Reiseleitungen zu ihrem Aufenthalt in Luzern, ihrer Zufriedenheit mit Luzern sowie zur Akzeptanz von getrennten Aus- und Einstiegsorten befragt werden.

Die Erhebungen fanden in der Nebensaison statt. Die Zusammensetzung der Reisegruppen unterscheidet sich aufgrund von Witterung und Jahreszeit etwas von den Reisegruppen in der Hochsaison. Weiter ist die Akzeptanz von Gehwegen und Wartezeiten ebenfalls unter Berücksichtigung der unangenehmeren Witterungs- und Tageslichtverhältnisse zu interpretieren.

Die meisten Reisegruppen stammen auch in der Nebensaison aus dem asiatischen Raum, primär aus China. Die im Mittel zur Verfügung stehende Zeit in Luzern lag bei etwas über drei Stunden und wurden neben dem Shopping am Schwanenplatz von über der Hälfte der Besucher der Uhrengeschäfte am Schwanenplatz auch zur Besichtigung von Luzern genutzt. Mit dem touristischen Angebot von Luzern zeigten sich die Reiseleitungen dabei sehr zufrieden und gaben neben den Shoppingmöglichkeiten auch die Attraktivität von Luzern als Grund zur Wahl der Destination an.

Die Reisegruppen wurden durch die Uhrengeschäfte sehr gut über das aktuelle Regime mit den getrennten Aus- und Einstiegsorten informiert, wodurch das Verständnis dafür sehr hoch war und teilweise bereits im Vorfeld mit Routenanpassungen bei der Besichtigung von Luzern darauf reagiert wurde.

Getrennte Ein- und Ausstiegsorte werden von rund drei Vierteln der Reiseleitungen als zumutbar beurteilt. Der Löwenplatz wurde dabei während der Befragungen bereits als Einstiegsort genutzt. Der Weg Schwanenplatz – Löwenplatz wird teilweise aktiv eingeplant und scheint gut akzeptiert zu sein.

Die beim aktuellen Regime zurückzulegenden Wege wurden von drei Vierteln der Reiseleitungen als in Ordnung oder kurz beurteilt. Für den Weg zum Einstiegsort werden kurze Gehdistanzen und Zeitaufwände als wichtiger eingestuft als die Attraktivität des Weges.

Am Einstiegsort werden durch die Reiseleitungen insbesondere Toiletten, eine Überdachung sowie Sitzgelegenheiten als wichtig beurteilt.

- ! **Die Befragung der Reiseleitungen ergab, dass getrennte Aus- und Einstiegsorte von rund drei Vierteln der Reiseleitungen als zumutbar beurteilt werden. Die erforderlichen Gehzeiten sollten dabei ca. 10 Minuten nicht überschreiten und am Einstiegsort ist das Angebot von Toiletten, einer Überdachung und Sitzgelegenheiten wichtig. Der Löwenplatz als Einstiegsort sowie der Fussweg zwischen dem Löwenplatz und dem Schwanenplatz scheinen dabei auf eine hohe Akzeptanz zu stossen, während der Bahnhofquai als eher dezentral beurteilt wird.**

ANHANG

Fragebogen

- A.01 Befragung Bahnhofquai / Löwenplatz (Deutsch)
- A.02 Fragebogen PR-Offices Bucherer AG / Gübeline AG (Deutsch)



Befragung Bahnhofquai

Datum / Zeit: _____

Visum Befrager/in: _____

Nationalität Reisegruppe: _____

Bahnhofquai Löwenplatz

1.1 Wo sind sie heute ausgestiegen?

werden am Bahnhofquai nicht weiter befragt

Schwanenplatz Zettel abgegeben? Löwenplatz Inseli Andere: _____

1.2 Wo wurde der Car zwischenparkiert?

Inseli / Alpenquai Löwenplatz Lido Andere: _____

1.3 Warum wählen Sie als Einstiegsort den Löwenplatz? (Falls Ausstiegsort Schwanenplatz: Warum nicht Bahnhofquai?)

2 Haben Sie bereits im Vorfeld (vor Ankunft in Luzern) vom aktuellen Regime erfahren? Wenn ja: Wie?

Nein Ja: Touroperator Andere: _____

3 Ist das aktuelle Regime (getrennter Ein- / Ausstieg) für Sie verständlich?

Ja

Nein, weil:

4.1 Woher kommen Sie jetzt? (Karte)

Schwanenplatz Anderes: _____ Wo: 1 2 3

4.2 Gelangten Sie auf direktem Weg zum Einstiegsort oder haben Sie noch Sehenswürdigkeiten besucht?

direkt Sehenswürdigkeiten, welche? _____

4.3 War der Weg zum Einstiegsort ausreichend gekennzeichnet bzw. gut auffindbar?

gut auffindbar schwierig auffindbar

4.4 Wie haben Sie die Gehdistanz empfunden?

sehr kurz ok zu lang

4.5 Bemerkungen / Wünsche zum Weg?

5 Welche Infrastruktur fehlt Ihnen hier am Einstiegsort? Was stört?

6 Bemerkungen Befrager/in / Weitere Aussagen Reiseleiter

Datum _____

Zeit _____

1 Nationalität der Reisegruppe

2 Wieviel Zeit haben Sie in Luzern zur Verfügung?

- 0-1 Stunde
 1-2 Stunden
 2-3 Stunden
 3-5 Stunden
 >5 Stunden
 Übernachtung

3.1 Wo sind sie heute ausgestiegen?

- Schwanenplatz
 Löwenplatz
 Inseli
 Andere: _____

3.2 Wo planen sie wieder einzusteigen?

- Bahnhofquai
 Löwenplatz
 Inseli
 Andere: _____

4 Wie gestalten Sie Ihren Aufenthalt in Luzern? (Mehrfachnennungen möglich)

- Shopping
 Sightseeing Landschaft (See, Pilatus)
 Restaurantbesuch
 Schwanenplatz
 Sightseeing Stadt Luzern (Altstadt, Löwendenkmal, ...)
 Anderes: _____

Aktuell befindet sich in Luzern der Aus- und Einstieg für Carreisende nicht am selben Ort.

5 Finden Sie unterschiedliche Aus- und Einstiegsorte grundsätzlich zumutbar?

- Ja
 Nein
 Wenn Nein, Wieso?: _____

6 Welche Gehdistanz (in Minuten) ist für Sie zwischen Aus- und Einstiegsort zumutbar?

- 0-5 Minuten
 5-10 Minuten
 10-15 Minuten
 15-20 Minuten
 >20 Minuten

7 Wie wichtig sind Ihnen folgende Faktoren beim Transfer zum Einstiegsort?

	unwichtig	eher wichtig	wichtig	sehr wichtig
kurze Gehdistanz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geringer Zeitaufwand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hohe Attraktivität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8 Wie wichtig ist Ihnen die folgende Infrastruktur am Einstiegsort?

	unwichtig	eher wichtig	wichtig	sehr wichtig
Toiletten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überdachung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verpflegungsmöglichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sitzgelegenheit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Souvenirstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Weiteres wichtiges: _____

Bitte wenden 

9 Wie zufrieden sind Sie mit dem touristischen Angebot in Luzern insgesamt?

- unzufrieden eher unzufrieden zufrieden sehr zufrieden
-

10 Warum haben Sie Luzern als Destination gewählt?
Was unterscheidet Luzern von anderen Tourismusdestinationen?

11 Bemerkungen / Kommentar / Anregungen

Besten Dank für Ihre Mitarbeit