

i-Marke
Die Zertifizierung für Touristinformationen

Auswertungsbericht
Mindestkriterien & Grundprüfung



Heimat- und Verkehrsverein Werdum e.V.
Kundennummer 39464

Ergebnis der Prüfung

Allgemeine Angaben

Name der Touristinformation:	Heimat- und Verkehrsverein Werdum e.V.
Kundennummer:	39464
Datum der Prüfung:	05.09.2014
Geprüft durch:	Tourismus- und EDV-Beratung

Auswertung der Grundprüfung

Kriterien im Detail	Erreichte Punktzahl	Maximale Punktzahl	Wertung (in %)
Erscheinungsbild außen	21,0	21	100 %
Erscheinungsbild innen / räumliche Ausstattung	28,0	33	85 %
Beratung Service am Counter	32,0	33	97 %
Leistungsangebot der TI	20,0	27	74 %
Qualitätsbewusstsein der TI	6,0	6	100 %
Ihr Gesamtergebnis:	107,0	120	89 %

Ihr Ergebnis im Vergleich	89 % (gut)
Landesdurchschnitt	84 % (Niedersachsen)
Bundesdurchschnitt	81 %

Ihr Prüfergebnis

Entscheidung über die Vergabe der i-Marke

* Die Zertifizierung mit der i-Marke wird ab einer Gesamtbewertung von 67% (80 Punkte) vergeben.

Sie haben 107 Punkte erreicht und damit die Mindestpunktzahl erfüllt.

Ihre Touristinformation ist nun für drei Jahre mit der i-Marke ausgezeichnet.



Mindestkriterien

Nr	Kriterium	JA	NEIN
1	Informationen zu Öffnungszeiten, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der Touristinformation sind auf der Internetseite vorhanden und leicht auffindbar. Bemerkung: Die Internetseite wird zum Jahreswechsel 2014/2015 neu gestaltet. Dann werden die Öffnungszeiten an noch prominenter Stelle dargestellt.	X	
2	Die Touristinformation ist auf Zufahrtsstraßen, Rad- und Fußwegen ausreichend ausgeschildert und als solche gekennzeichnet. Bemerkung: Eine ausreichende Beschilderung ist vorhanden.	X	
3	Es sind PKW-Parkplätze in unmittelbarer Nähe (bis ca. 100m) der Touristinformation vorhanden. (Ausnahme: autofreie Orte/ Fußgängerzonen). Bemerkung: Da die TI im Gebäude der Volksbank untergebracht ist, stehen ausreichend Parkplätze kostenlos zur Verfügung.	X	
4	Ein barrierefreier Zugang ist nach DIN 18024 gewährleistet. Ist ein barrierefreier Zugang aufgrund von Denkmalschutz nicht möglich, sind alternative Lösungswege für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen bereit zu stellen.	X	
5	Die Öffnungszeiten berücksichtigen saisonale und lokale Besonderheiten und Großveranstaltungen in der Region sowie die touristische Bedeutung des Ortes (Gästaufkommen und Zielgruppenstruktur). Bemerkung: Die Öffnungszeiten werden als völlig ausreichend angesehen.	X	
6	Qualifizierte Mitarbeiter/innen sind für eine Auskunft während der Öffnungszeiten anwesend. Der Bildungs-/ Weiterbildungsnachweis (Kopie) aus den letzten 2 Jahren von mindestens einer/s Mitarbeiters/in liegt vor.	X	
7	Alle Mitarbeiter/innen der Touristinformation sind mit einem gut leserlichen Namensschild ausgestattet und sofort als solche zu erkennen (das Namensschild kann auch auf dem Counter stehen). Bemerkung: Mitarbeiter tragen einheitliche Kleidung und ein Namensschild.	X	
8	Kostenlose Grundinformationen über den Ort, die Region und die Nutzung des ÖPNV (falls vorhanden) stehen dem Gast zur Verfügung (auch zur Mitnahme). Bemerkung: Ausreichend Informationsmaterial ist für Gäste rund um die Uhr zugänglich.	X	
9	Unterkunftsinfos sind kostenlos zugänglich (Gastgeberverzeichnisse, Infosäule, Touchscreen, etc.). Bemerkung: Ein Monitor mit einer PPT ist im Schaufenster montiert und bietet dem Gast rund um die Uhr Informationen. Der Gast kann selber aber keinen Einfluss nehmen. Unterkunftsinfos sind permanent zugänglich.	X	
10	Informationen zu Sehenswürdigkeiten in der Region einschließlich Welterbe (soweit vorhanden) sind kostenlos zugänglich. Bemerkung: Informationen auch zur Region sind kostenlos zugänglich.	X	
11	Ein Stadtplan ist im Innen- und Außenbereich mindestens einsehbar. Bemerkung: Aussen hängt ein ausführlicher Ortsplan. In der TI gibt es einen verkleinerten Ortsplan den der Gast gratis mitnehmen kann.	X	
12	Grundinformationen (z.B. Stadtplan, Auszug aus dem Gastgeberverzeichnis) sind auch außerhalb der Öffnungszeiten zugänglich (z.B. Schaukasten, Aushänge im Schaufenster, Informationssäule, Info-Screens, Außenterminals, ...). Bemerkung: Vor der TI hängt der aktuelle Ortsplan.	X	
13	Ein Hinweis auf Außen-/ Zweigstellen bzw. zentrale Touristinformationsstellen mit Öffnungszeiten (falls vorhanden) wird gegeben. Bemerkung: Zweigstellen sind nicht vorhanden.	X	

i-Marke – Auswertung und Ergebnis der Prüfung

Nr	Kriterium	JA	NEIN
14	Eine öffentlich zugängliche Toilette ist in der Touristinformation vorhanden oder es wird auf eine Toilette in unmittelbarer Nähe (bis ca. 100 m) hingewiesen. <i>Bemerkung: Eine öffentliche Toilette sowie ein Behinderten-WC sind auf dem nahegelegenen Marktplatz vorhanden. Innerhalb des Gebäudes der Volksbank kann von Gästen der TI die Toilette benutzt werden.</i>	X	
15	Bei Pauschalreiseangeboten sowie bei den vermittelten Beherbergungsleistungen bietet die Touristinformation aktiv eine Reiserücktrittsversicherung an bzw. weist den Gast aktiv auf die Risiken einer Stornierung hin. <i>Bemerkung: Arrangements werden aktiv angeboten.</i>	X	

Grundprüfung

Nr.	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
-----	-----------	----------------	-----------	-------------------	-----------------	-----------------

Erscheinungsbild außen						
1	Die Touristinformation liegt an einem üblicherweise stark frequentierten Ort (z.B. Marktplatz, Bahnhofsgebäude, unmittelbare Nähe zu bedeutenden Attraktionen, inmitten der Innenstadt).	3 Punkte				
Bemerkung: Die TI liegt zentral im Ort und ist im Gebäude der Volksbank untergebracht.						
2	Das Gebäude der Touristinformation macht von außen einen einwandfreien Eindruck (z.B. Mauerwerk, Sauberkeit der Schaufenster, ...).	3 Punkte				
Bemerkung: Die TI macht einen sehr ordentlichen sauberen Eindruck.						
3	Der Außenbereich vor der Touristinformation ist sauber und gepflegt. Es liegt kein Schmutz, Müll oder Unrat (z.B. weggeworfenes Prospektmaterial) unmittelbar vor der Touristinformation. Vor der Touristinformation ist ein Mülleimer vorhanden, welcher regelmäßig geleert wird.	3 Punkte				
Bemerkung: Der Vorplatz war sehr sauber und der Mülleimer war frisch geleert.						
4	(Schau-)Fenster (die zur Touristinformation gehören) sind ansprechend und mit einem Bezug zur Region oder dem touristischen Angebot dekoriert. Auslagen und Aushänge sind aktuell und in einem einwandfreien Zustand.	3 Punkte				
5	Die Touristinformation ist von außen leicht erkennbar, einladend und sichtbar gekennzeichnet (Be- und Ausschilderung reicht aus). Bei einer bereits zertifizierten Touristinformation (Folgezertifizierung) wird das i-Marke Schild zur Beschilderung verwendet.	3 Punkte				
6	Es sind Fahrradständer für Radreisende in unmittelbarer Nähe (ca. 100m) und angemessener Anzahl vorhanden.	3 Punkte				
Bemerkung: Ausreichend Fahrradständer sind direkt neben dem Eingang vorhanden.						
7	Öffnungszeiten sind von außen deutlich lesbar, sauber und ordentlich angebracht.	3 Punkte				
Wertung Erscheinungsbild außen		21,0 Punkte = 100 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
-----	-----------	----------------	-----------	-------------------	-----------------	-----------------

Erscheinungsbild innen / räumliche Ausstattung

i-Marke – Auswertung und Ergebnis der Prüfung

8	Die gesamte Touristinformation ist sauber, aufgeräumt und einladend (z.B. Willkommensschild, Blumen).		2 Punkte			
9	Die Touristinformation ist übersichtlich gestaltet.	3 Punkte				
10	Die Raum- und Counterbeleuchtung ist hell und angenehm. Alle Lampen, Leuchten und Strahler funktionieren.	3 Punkte				
11	Die Einrichtung, Möblierung und Ausstattung ist einheitlich, zweckmäßig und einladend.		2 Punkte			
Bemerkung: <i>Der Beratungstisch passt farblich nicht zum Counter.</i>						
12	Die Broschürenanlage ist ansprechend, aktuell und aufgefüllt. Die Prospekte sind thematisch sortiert.	3 Punkte				
13	Zusätzlich zum Counter und der Prospektauslage gibt es Infoterminals oder Fernseh-/ Videoinformationen an denen die Gäste sich selbstständig informieren bzw. die Wartezeiten überbrücken können.			1 Punkt		
Bemerkung: <i>Innerhalb der TI gibt es derzeit keine Möglichkeit für den Gast sich an Infoterminals etc. selbstständig zu informieren.</i>						
14	Es gibt eine Möglichkeit, sich in Ruhe über den Ort zu informieren (Sitz- und Beratungsecke).	3 Punkte				
Bemerkung: <i>In einem abgetrennten Raum hat der Gast Gelegenheit, sich umfassend zu informieren oder Beraten zu lassen.</i>						
15	In der Touristinformation oder in unmittelbarer Nähe (bis 100m) gibt es eine Beschäftigungsmöglichkeit für Kinder (Spielecke, Spielzeugangebot, sonstige Angebote für Kinder).	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Eine sehr schöne Kinderspielecke befindet sich direkt in der TI.</i>						
16	Die Raumausstattung bzw. die Dekoration hat einen regionalen und/ oder saisonalen Bezug.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Auch bei der Deko wird auf regionales Bezug genommen.</i>						
17	Die bewertete Toilette (siehe Mindestkriterien) ist sauber und in gutem Zustand. Toilettenpapier, Seife und Handtücher sind vorhanden.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Die Toilette war in einem sehr sauberen Zustand.</i>						
18	Eine barrierefrei zugängliche Toilette ist in der Touristinformation vorhanden bzw. es wird ein Hinweis gegeben, wo das nächste Behinderten-WC zu finden ist.		2 Punkte			
Bemerkung: <i>Eine weitere Toilette und das Behinderten-WC befindet sich auf dem angrenzenden Marktplatz.</i>						
Wertung Erscheinungsbild innen			28,0 Punkte = 85 % der Gesamtwertung			

Nr.	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
-----	-----------	----------------	-----------	-------------------	-----------------	-----------------

Beratung / Service am Counter

i-Marke – Auswertung und Ergebnis der Prüfung

19	Der Gast wird freundlich und mit Blickkontakt begrüßt.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Die Begrüßung war sehr freundlich.</i>						
20	Das Erscheinungsbild aller Mitarbeiter/innen ist sauber und gepflegt.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Mitarbeiter(innen) tragen einheitliche Kleidung und sind mit Namensschild gekennzeichnet.</i>						
21	Der Gast wird nach konkreten Wünschen gefragt. Er wird entsprechend seiner Wünsche kompetent und umfassend beraten.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Ich bin selten so umfassend nach meinen Wünschen gefragt worden und anschließend kompetent beraten worden.</i>						
22	Der Ort und die Region sowie das eigene touristische Angebot werden aktiv angeboten und verkauft.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Mir wurden diverse Angebote aus dem Ort offeriert und auch aus der Region (neuharlingersiel).</i>						
23	Auskünfte zu Freizeit- und Kultureinrichtungen mit Öffnungszeiten und Preisen werden gegeben. Der Verweis auf Prospektmaterial ist nicht ausreichend.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Das Personal (in meinem Fall Frau Saalberg) blieb keine Antwort schuldig und bemühte sich sehr, alle Fragen ausführlich zu beantworten.</i>						
24	Informationen zu Freizeitaktivitäten am Ort und in der Region werden gegeben. Der Verweis auf Prospektmaterial ist nicht ausreichend.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Siehe Frage 23</i>						
25	Auskünfte zur Infrastruktur im Ort (Bäcker, Supermarkt, Apotheke, Ärzte, Behörden, Kfz-Werkstatt) und örtliche Regularien (Öffnungszeiten, Feiertage, Gottesdienste, etc.) können gegeben werden.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Siehe Frage 23</i>						
26	Aktuelle Meldungen, Angebote und Veranstaltungen sind übersichtlich angeschlagen.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Tagesaktuelle Veranstaltungen sind deutlich am Eingang zur TI angeschlagen.</i>						
27	Das persönliche Gespräch mit dem Gast wird nicht unterbrochen (Kollegen). Sollte eine Störung unvermeidbar sein (z.B. ein Telefonanruf), entschuldigt sich der/die Mitarbeiter/in hierfür ausdrücklich beim Gast.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Es fand keine Unterbrechung des Gespräches statt.</i>						
28	Es ist mindestens eine Person präsent, die auf Englisch Auskünfte geben kann.	2 Punkte				
Bemerkung: <i>Beim überwiegenden Teil der Mitarbeiter(innen) ist Schulenglisch gegeben.</i>						
29	Der/die Mitarbeiter/in verabschiedet sich freundlich und wünscht dem Gast einen angenehmen Aufenthalt.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Ich wurde mit den besten Wünschen für einen angenehmen Aufenthalt verabschiedet.</i>						
Wertung Beratung / Service am Counter		32,0 Punkte = 97 % der Gesamtwertung				

Nr.	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
Leistungsangebot der Touristinformation						
30	Die Touristinformation ist bei Zimmervermittlung/ Reservierung und Buchung von Pauschalleistungen und Unterkünften behilflich. Die Mitarbeiter/innen können in Echtzeit eine Vakanzabfrage durchführen (z.B. über ein Online-System).	3 Punkte				
Bemerkung: Die TI Werdum betreibt zusammen mit der Kurverwaltung Neuuharlingersiel ein Online-Reservierungssystem und ist bei der Zimmervermittlung aktiv behilflich.						
31	Es werden ergänzende gastorientierte Leistungen angeboten (z.B. Ticketing, Taxi-Ruf, Verleihservice, E-Bike-Ladestation).	3 Punkte				
Bemerkung: Weitere Leistungen wie Ticketing etc. werden angeboten.						
32	Die Gäste werden über Sehenswürdigkeiten, Unterkunftsmöglichkeiten, Veranstaltungen und alle wichtigen touristischen Dienstleistungen umfassend informiert. Die Informationen können über Broschüren, mobile Seiten, Apps oder Infoterminals zur Verfügung stehen.		2 Punkte			
33	Die eigenen Kataloge und Materialien sind überwiegend einheitlich gestaltet; ein Corporate Design ist erkennbar.		2 Punkte			
Bemerkung: Die veröffentlichten Prospekte und Flyer tragen alle das Logo der TI Werdum.						
34	Die Touristinformationen vermittelt oder veranstaltet Führungen für den Gast oder ein Audio-Guide kann für eine individuelle Führung gemietet/ heruntergeladen werden.		2 Punkte			
Bemerkung: Führungen werden veranstaltet. Ein Audio-Guide steht wegen zu geringer Nachfrage nicht zur Verfügung.						
35	Mobile Anwendungen (Städte-Apps) oder Audio-Guides stehen dem Gast zur Verfügung. Die Internetseite ist für mobile Endgeräte optimiert.		2 Punkte			
Bemerkung: Die neue Internetseite an 01.2015 ist auch für mobile Endgeräte optimiert.						
36	Neben Souvenirs, Postkarten und Merchandisingartikel (z.B. Spiel- & Freizeitartikel, Regenschirm & Schlechtwetterkleidung) werden auch regionale Produkte angeboten.	3 Punkte				
Bemerkung: Es gibt eine reichhaltige Auswahl an Merchandisingartikeln. Darunter auch regionale Produkte.						
37	Kartenmaterial und Reiseführer für Touristen, Radfahrer, Wanderer, etc. werden zum Verkauf angeboten.	3 Punkte				
Bemerkung: Ausreichend Kartenmaterial wird für Gäste bereitgehalten.						
38	In Beratung und Werbematerialien wirbt die Touristinformation aktiv für die umweltfreundliche Anreise (Bahn, Fernbus). Tourist-Cards bzw. das ÖPNV-Angebot (wenn vorhanden) werden aktiv angeboten.				0 Punkte	
Bemerkung: Die Nachfrage nach Anreise mit Bahn oder Fernbus ist wenig ausgeprägt nach Aussage des Personals.						

Wertung Leistungsangebot der Touristinformation	20,0 Punkte = 74 % der Gesamtwertung
--	--------------------------------------

Nr.	Kriterium	Trifft voll zu	Trifft zu	Trifft weniger zu	Trifft nicht zu	Nicht bewertbar
-----	-----------	----------------	-----------	-------------------	-----------------	-----------------

Qualitätsbewusstsein der Touristinformation						
39	Eine direkte oder indirekte Mitgliedschaft in einer regionalen oder Landes-Tourismusorganisation ist gegeben.	3 Punkte				
Bemerkung: <i>Mitgliedschaft bei TMN Niedersachsen und Ostfriesland Touristik GmbH.</i>						
40	Die Touristinformation setzt sich für Qualität ein und ist im Ort/ in der Region Vorbild für andere (z.B. SQD, DTV-Klassifizierung, Bett & Bike, ...).	3 Punkte				
Bemerkung: <i>SQD, DTV-Klassifizierung sind Standard in der TI.</i>						
Wertung Beratung / Qualitätsbewusstsein der Touristinformation		6,0 Punkte = 100 % der Gesamtwertung				

Allgemeine Bemerkungen

Nachfolgend werden der allgemeine Eindruck, den die Touristinformation vermittelt, beschrieben sowie allgemeine Angaben gemacht.

Für die Größe des Ortes erbringt die TI Wertum mehr als man erwartet. Das Personal ist freundlich, die TI in einem sauberen Zustand und der Gast hat sofort das Gefühl, willkommen zu sein.

Insgesamt ein gutes Ergebnis. Die gegebenen Hinweise/Bemerkungen sollen nur als Anregung verstanden werden um ggf. den Standard noch zu verbessern bzw. zeitgemäßer zu machen.

Unsere Empfehlungen für Sie:

Nachfolgend geben wir Ihnen einige Empfehlungen zur Optimierung. Die Anmerkungen sind nicht als Kritik, sondern als Hilfestellung zur Verbesserung der eigenen Leistungen zu verstehen. Mit diesen Empfehlungen sollen der Touristinformation wertvolle Hinweise gegeben werden, wie Qualität und Service noch verbessert werden können.

Erscheinungsbild innen

- Zusätzlich zum Counter und der Prospektauslage könnten Sie die Installation von Fernseh-/ Videoinformationen überdenken. Hier könnten Gäste sich selbstständig informieren und Wartezeiten überbrücken.
- Die Installation eines Multimediainformoterminals ermöglicht den Gästen sich selbstständig zu informieren und dadurch auch Wartezeiten zu überbrücken.

Leistungsangebot der Touristinformation

i-Marke – Auswertung und Ergebnis der Prüfung

- Sie könnten aktiv für eine umweltfreundliche Anreise (z.B. mit der Bahn, dem Fernbus, etc.) werben.
- Sie könnten Ihre Gäste noch aktiver auf das ÖPNV-Angebot hinweisen.