

Machbarkeitsstudie: Digitales Gästebrett Ergebnisbericht

Grundlagen, Vorgangsweise, Status Quo, Lösungsdesign und Chancen,
Ausbaustufen für mögliche Realisierung

Impressum

Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, Stubenring 1, 1010 Wien

Gesamtumsetzung: Sektion VIII - Tourismus

Wien, 2022. Stand: 27. Dezember 2022

Studienverfasserin: BRZ – Bundesrechenzentrum GmbH

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Rückmeldungen: Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an abt-81@bmaw.gv.at.

Inhalt

Management Summary	1
Grundlagen und Vorgangsweise	2
Ausgangslage	2
Zielsetzung der Machbarkeitsstudie	3
Ziele der Ist-Analyse	3
Ziele der digitalen Lösungskonzeption.....	3
Strategische Grundlagen	4
Methodisches Vorgehen	4
Status Quo	6
Aktueller Prozess: Datenfluss der Gäste- und Statistikmeldungen.....	6
Bestehende IT-Landschaft	9
Analyse zur Einbindung der Stakeholder	11
Lösungsdesign und Chancen	13
Zielvorstellungen der Stakeholder	13
Fokus der Personas: Gast, Tourismusverband und Beherbergungsbetriebe	14
Lösungsdesign	15
Detaillierte Beschreibung der Services.....	17
Bundesbeherbergungsregister.....	17
Digitale Gästemeldung.....	18
Einordnung in das Projektumfeld.....	19
Auswirkungen des Lösungsdesigns auf die einzelnen Stakeholder	20
Ausbaustufen für mögliche Realisierung	24
Ausbaustufen	25
Beschluss der LandestourismusreferentInnenkonferenz	26
Anhang	27
Projektdetails	27
Abbildungsverzeichnis.....	28
Literaturverzeichnis.....	29

Management Summary

In Österreich muss sich jeder Gast, der in einem Beherbergungsbetrieb nächtigt, auf Basis des Meldegesetzes und gemäß Tourismus-Statistik-Verordnung melden. Dazu ist derzeit bei der Ankunft im Beherbergungsbetrieb ein Gästeverzeichnisblatt auszufüllen, das laut Meldegesetz vom Gast zu unterschreiben ist. Diese Gästemeldung erfolgt häufig noch in Papierform, auch wenn elektronische Meldungen bereits seit längerem möglich sind.

2021 wurde die Bundesrechenzentrum GmbH – mit Mitteln des Digitalisierungsfonds – mit der Erarbeitung einer Machbarkeitsstudie zum Thema Digitales Gästebblatt beauftragt. Das Projekt analysiert die Möglichkeit der Umstellung der Gästemeldungen in Beherbergungsbetrieben von Papier bzw. elektronischer Erfassung auf eine umfassende digitale Lösung. Im Rahmen der Machbarkeitsstudie wurde dafür der Status Quo in Österreich sowie digitale Lösungen europäischer Länder analysiert, Stakeholder in den Prozess eingebunden, technische Lösungsdesigns erarbeitet sowie rechtliche Aspekte, insbesondere rechtliche Regelungen in den einzelnen Bundesländern und auch das Thema Datenschutz, geprüft.

In Kooperation mit den Stakeholdern wurde ein digitales Zukunftsbild für die stufenweise End-to-End Digitalisierung des Prozesses mit neuen Services, einem neuen österreichweiten zentralen Beherbergungsregister (Arbeitstitel: Austrian Accommodation Register) sowie einem Digitalen Gästeverzeichnis (Arbeitstitel: Austrian Travel Register), erarbeitet.

Ziele eines digitalen Gästebblatts sind die tagesaktuelle und vollständigere Verfügbarkeit von Tourismusdaten, Verwaltungsvereinfachung, die Entlastung der Gäste, Betriebe und Gemeinden sowie die Schaffung zusätzlicher Synergien. Die Prüfung einer Umstellung vom analogen auf ein digitales Gästebblatt erfolgt in Übereinstimmung mit dem „Regierungsprogramm 2020-2024“ bzw. den im „Plan T - Masterplan für Tourismus“ festgehaltenen Zielen.

Das erarbeitete Lösungsdesign wurde im Rahmen der Landestourismusreferent*innenkonferenz vorgestellt. Die Bundesländer unterstützen das Projekt und ersuchen um Weiterarbeit an diesem Thema, um möglichst rasch in eine Umsetzungsphase zu kommen. Entsprechend der vorgeschlagenen Ausbaustufen ist eine schrittweise Vorgangsweise mittels Proof-of-Concept geplant.

Grundlagen und Vorgangsweise

Ausgangslage

Jeder Gast, der in Österreich in einem gewerblichen oder privaten Beherbergungsbetrieb¹ nächtigt, muss sich auf Basis des Meldegesetzes innerhalb von 24 Stunden im Beherbergungsbetrieb anmelden. Dafür ist das Gästeverzeichnisblatt zu befüllen und vom Gast als Bestätigung der Richtigkeit der Daten zu unterschreiben. Der Inhaber eines Beherbergungsbetriebes hat ein Verzeichnis über alle bei ihm untergebrachten Gäste zu führen. Dieses Gästeverzeichnis kann durch die Aufbewahrung der Gästeverzeichnisblätter in Papierform (Gästeverzeichnisblattsammlung) oder in elektronischer Form (als Scan, als Datensatz in einer Software mit gespeicherter Schriftzug-Signatur z.B. Tablet) erfolgen.

Die Beherbergungsbetriebe haben sodann aufgrund der Tourismus-Statistik-Verordnung spätestens binnen 48 Stunden nach der Ankunft und nach der Abreise des jeweiligen Gastes die Meldedaten „Ankunft“ und „Abreise“ jeweils verknüpft mit „Herkunftsland“ des jeweiligen Gastes oder bis zum 5. eines jeden Kalendermonats einen mit diesen Meldedaten vollständig ausgefüllten und unterfertigten Betriebsbogen über das vorangegangene Kalendermonat der Gemeinde zu übermitteln. Diese gesetzliche Meldung der Gästedaten ist Basis für die Tourismusstatistik, die von der Statistik Austria im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Wirtschaft erstellt wird.

Die gesetzlichen Grundlagen bilden das Meldegesetz 1991 samt Meldegesetz-Durchführungsverordnung und die Tourismus-Statistik-Verordnung 2002.

Von einer Digitalisierung dieses Meldeprozesses könnten zahlreiche Stakeholder wie das Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, das Bundesministerium für Inneres, das Bundesministerium für Finanzen, die Statistik Austria, sowie die Bundesländer und Gemeinden, die Beherbergungsbetriebe als auch die Gäste selbst profitieren.

¹ Begriffsbestimmung Beherbergungsbetrieb (§ 1 Abs. 3 Meldegesetz) Beherbergungsbetriebe sind Unterkunftsstätten, die unter der Leitung oder Aufsicht des Unterkunftgebers oder eines von diesem Beauftragten stehen und zur entgeltlichen oder unentgeltlichen Unterbringung von Gästen zu vorübergehendem Aufenthalt bestimmt sind. Beaufsichtigte Camping- oder Wohnwagenplätze sowie Schutzhütten gelten als Beherbergungsbetriebe.

Die Machbarkeitsstudie „Digitales Gästebblatt“ ist in Kooperation und im wöchentlichen Austausch mit dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, Abteilung Tourismuspolitik sowie betroffenen Stakeholdern begleitet durch Workshops, Moderationen, Interviews und Dokumentationen mit State-of-the-art Methodiken erarbeitet worden.

Mit einer rechtlichen Betrachtung, insbesondere des bestehenden Rechtsrahmens auf Bundes- und Landesebene sowie der Datenschutzproblematik, wurde eine Rechtsanwaltskanzlei beauftragt, diese ist nicht Teil dieses Ergebnisberichts.

Zielsetzung der Machbarkeitsstudie

Ziel der Machbarkeitsstudie war die Abbildung des gegenwärtigen Gästemeldevorgangs und darauf aufbauend die Erarbeitung eines Lösungsvorschlages für ein ausschließlich digitales System – insbesondere der Prüfung aller technischen Aspekte.

Ziele der Ist-Analyse

- Ist-Analyse der aktuellen Situation
- Einbindung öffentlicher Institutionen, die gesetzlich oder organisatorisch im Gästemeldeprozess eine Rolle spielen (Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft, Bundesministerium für Inneres, Bundesministerium für Finanzen, Gemeindebund, Städtebund, Statistik Austria)
- Recherche und Überblick zu österreichischen und europäischen Lösungen
- Analyse der bestehenden IT-Systeme und Schnittstellen der IT-Landschaft am Markt und auf kommunaler Ebene in Österreich
- Einbindung betroffener Stakeholder (mittels Interviews, Workshops etc.)
- Erstellung von Personas und Identifikation von Herausforderungen und Chancen

Ziele der digitalen Lösungskonzeption

- Erarbeitung eines gemeinsamen Zukunftsbildes
- Design möglicher neuer digitaler Services
- Darstellung des bestehenden Projekt- bzw. Systemumfelds und Einordnung des Zielbildes
- Beschreibung der Auswirkungen auf die Stakeholder und Erstellung einer Diskussions- und Entscheidungsgrundlage mit Ausblick bzw. Ausbaustufen für eine mögliche Umsetzung

Strategische Grundlagen

Ein wesentliches Ziel des Regierungsprogramms 2020-2024 im Bereich Tourismus ist die Nutzung der digitalen Potenziale, insbesondere sollen touristische Unternehmen beim Einsatz digitaler Anwendungen unterstützt, Datenallianzen gebildet, e-Government-Services ausgebaut und eine Entbürokratisierung für Betriebe durchgesetzt werden.

Auch der Masterplan für Tourismus (Plan T) – aufbauend auf der Digitalisierungsstrategie für den österreichischen Tourismus aus dem Jahr 2017 - verfolgt im Aktionsfeld „Digitale Potenziale nutzen“ folgende Ziele:

- Touristische Unternehmen bei der fortschreitenden Digitalisierung unterstützen
- Datenallianzen bilden
- E-Government-Services ausbauen

Methodisches Vorgehen

Um die Anschlussfähigkeit und Nachhaltigkeit des digitalen Zielbildes für eine mögliche Umsetzung und einen ganzheitlichen Ansatz zu gewährleisten, ist eine **intensive Zusammenarbeit und kooperative Arbeitsweise sowie laufende Einbindung** der öffentlichen Einrichtungen und vieler Stakeholder gewählt worden. Das methodische Vorgehen stützt sich auf Elemente des Design Thinking, welches von Beginn an eine umfassende Ideenfindung und Konzeption sowie ein gemeinsames Verständnis der Fragestellung unter den Beteiligten gefördert hat.

Die **Stakeholder-Analyse** gibt Aufschluss über die betroffenen Interessensgruppen und deren Blickwinkel und Bedürfnisse und bildet die Entscheidungsgrundlage für deren rechtzeitige Einbindung und Information. Sie hat das Ziel, Betroffene zu Beteiligten zu machen und aufzuzeigen, an welchen Stellen bzw. zwischen welchen Stakeholdern Abhängigkeiten bestehen. Mögliche Herausforderungen können dadurch frühzeitig erkannt und besprochen werden.

Die Zusammenarbeit mit den ausgewählten Stakeholdern mittels Interviews und Workshops ermöglicht verschiedene Blickwinkel auf die Thematik und zeigt die aktuellen Gegebenheiten, Prozessschritte und Datenflüsse sowie die IT-Landschaft am Markt (mittels Marktanalyse und Einbeziehung von Best Practice Beispielen im europäischen Kontext).

Die **Personas** veranschaulichen typische Vertreter einer Zielgruppe und sind eine Abstrahierung. Sie umfasst Details dieser Gruppe, um sich ihre konkret ausgeprägten Eigenschaften, Erwartungen und Wünschen besser vorstellen sowie Annahmen treffen zu können, um digitale Lösungen in Hinblick auf deren Bedürfnisse zu entwickeln.

Ziel der **Lösungskonzeption und des Service Design** ist es, eine Digitalisierung zu schaffen, die zielführende Synergien erkennt und für alle Stakeholder nutzbar ist.

Die **Projektumfeldanalyse** identifiziert das Projekt als System innerhalb bestehender Systeme und Projekte. Sie zeigt mögliche Synergien auf und liefert gleichzeitig eine Abgrenzung im Projektumfeld. Sie hilft die Rahmenbedingungen und Einflussfaktoren zu ermitteln, bestehende Potentiale zu heben und alle diese Faktoren im Auge zu behalten.

Status Quo

Aktueller Prozess: Datenfluss der Gäste- und Statistikmeldungen

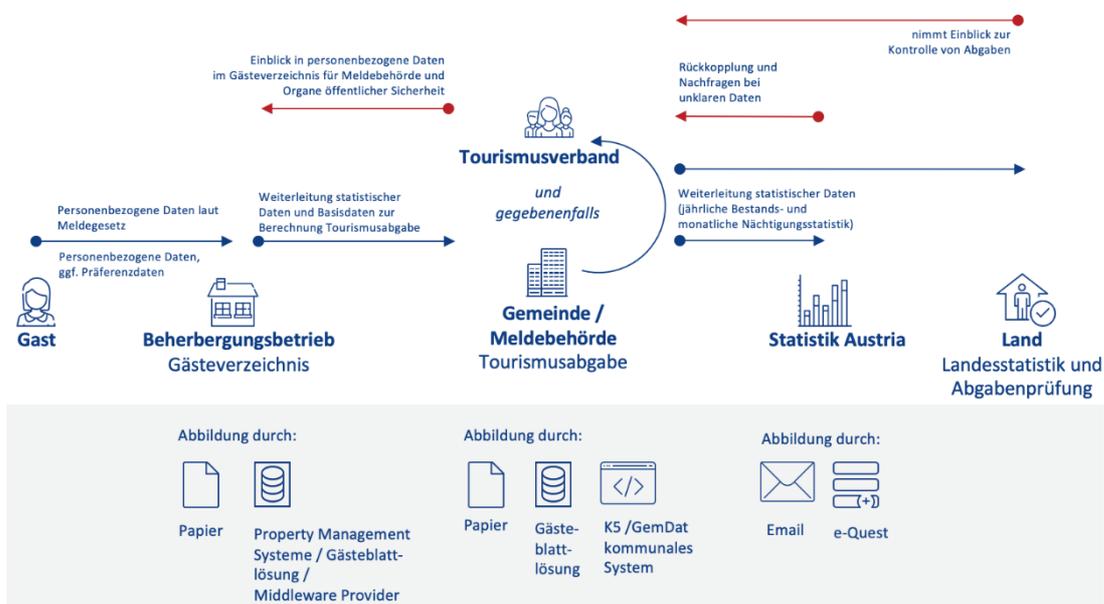
Das Meldegesetz normiert, welche Daten der Gäste zu erfassen sind. Die Anreise des Gasts (teilweise mit selbstständiger Vorerfassung bei der Buchung) und dessen Abreise bzw. Abmeldung aus dem Gästeverzeichnis setzen jeweils Datenflüsse in Gang.

Abbildung 1: Datenfluss der Gästedaten inkl. statistischer Übermittlung



Die folgende Grafik erklärt den Ist-Zustand der Datenflüsse, um das Zusammenspiel der aktuellen Systeme und Stakeholder sichtbar zu machen. Der aktuelle Prozess ist in Österreich nicht einheitlich und je nach Verantwortlichkeiten oder eingesetzten Systemen in den einzelnen Bundesländern unterschiedlich ausgestaltet.

Abbildung 2: Aktueller Prozess



Bei Ankunft im Beherbergungsbetrieb ist der Gast unverzüglich anzumelden. Teilweise besteht die Möglichkeit zur Vor-Registrierung des Gastes (z.B. durch Apps). Der Gast hat die Richtigkeit seiner angegebenen Daten mit einer Schriftzug-Signatur (auf Papier oder auch am Tablet) zu bestätigen.

Der Beherbergungsbetrieb ist verpflichtet ein Gästeverzeichnis zu führen und erfasst die personenbezogenen Daten entweder in Papier und/oder elektronischer Form mit Hilfe von marktüblichen Lösungen (siehe: **Bestehende IT-Landschaft**) durch Auftragsverarbeiter. Mit Zustimmung des Gastes können darüber hinaus auch marketingtechnische Präferenzdaten und eine Datenfreigabe zur Erstellung einer Gästekarte erfasst und an den Tourismusverband weitergeleitet werden.

Die Gemeinde (als Meldebehörde) oder die Tourismusverbände – sofern diesen die entsprechenden Aufgaben übertragen wurden - erhalten vom Beherbergungsbetrieb die Gästedaten zur Berechnung der Tourismusabgabe sowie für die Erstellung der Tourismusstatistik. In jedem Fall erhält die Gemeinde entweder durch den Beherbergungsbetrieb direkt oder durch den Tourismusverband die erforderlichen Daten. Den Meldebehörden und/oder den Organen der öffentlichen Sicherheit ist Zugriff und Einsicht auf personenbezogene Daten im Gästeverzeichnis persönlich oder durch Fernzugriff durch den Auftragsverarbeiter zu gewähren.

Die Statistik Austria erhält die aggregierten und bereinigten Daten (Clearing Funktion) für die Erstellung der Nächtigungsstatistik, die aufgrund der aktuellen Gesetzeslage und der technischen Möglichkeiten ein bis zwei Monate im Nachhinein zur Verfügung stehen. Zudem ist eine Bestandsstatistik der Beherbergungsbetriebe einmal jährlich zu erstellen. Bei unklarer Datenlage erfolgt eine Nachfrage der Statistik Austria in der Gemeinde. Die statistischen Daten werden teilweise auch für die Landestatistiken verwendet.

Das Land kann Einblick in die Daten der Gemeinde für die Kontrolle der Abgaben nehmen.

Derzeit gibt es keine bundesweite Übersicht über alle Beherbergungsbetriebe. Während gewerbliche Beherbergungsbetriebe bereits derzeit im Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) registriert sind, fehlt eine solche Aufzeichnung über private Beherberger, die in Österreich die Mehrzahl der Unterkunftgeber darstellen, gänzlich. Von den geschätzten rund 55.000 Beherbergungsbetrieben sind somit nur knapp ein Drittel erfasst. Über die privaten Beherbergungsbetriebe (Ferienwohnungen, Privatzimmer u.v.m), die grundsätzlich in die Kompetenz der Länder fallen, gibt es hingegen lediglich vereinzelt durch landesgesetzliche Regelungen einzelner Bundesländer Aufzeichnungen. Ein gesamtheitlicher, österreichweiter Blick auf die Beherbergungssituation in Österreich ist aktuell nicht möglich. Diese Situation ist unbefriedigend, vor allem in Hinblick auf die zahlreichen Herausforderungen, denen

Tourismus heute gegenübersteht, Stichwort Buchungsplattformen, Förderungen, over tourism etc. Das Thema Registrierung aller Beherbergungsbetriebe ist daher ein wichtiger Aspekt, der im Zielbild zu berücksichtigen ist.

Das Gästeverzeichnisblatt in Papierform ist nicht mehr zeitgemäß. Bei 100 Mio. An- und Abmeldungen pro Jahr und einer Aufbewahrungspflicht dieser Meldungen von 7 Jahren ist eine digitale Lösung dringend geboten.

Tagesaktuelle Statistikdaten sind zudem eine wichtige Grundlage für tourismuspolitische Entscheidungen. Gerade in Zusammenhang mit Besucherlenkung, over tourism und Entzerrung sind rasch verfügbare Statistikdaten erforderlich. Monatsdaten mit bis zu zwei-monatiger Verzögerung sind für fundierte Betrachtungen nicht mehr ausreichend.

Im Rahmen der Pandemie wurden kurzfristig zahlreiche neue Regelungen der Europäischen Union eingeführt, wie z.B. der Grüne Pass oder das European Digital Passenger Locator Form (dPLF), die einmal mehr die Relevanz und Dynamik rund um Gästedaten aufzeigten. Durch das Lösungsbild wäre ein zeitnaher Zugriff auf aktuelle Gästedaten möglich und wie die Pandemie gezeigt hat, auch überaus sinnvoll.

EXKURS: Heutiger Meldeprozess anhand eines Beispiels

Eine vierköpfige Familie bucht online einen Aufenthalt in einem Beherbergungsbetrieb.

Bei Anreise der Familie füllt die Mutter beim Check-In das Meldeformular in Papierform für die Familie aus und unterschreibt dieses.

Der Beherbergungsbetrieb sammelt dieses sowie weitere Meldeformulare des Tages und übermittelt die erfassten und anonymisierten Gästedaten (Anreise- bzw. Abreisedatum sowie Herkunftsland) binnen 48 Stunden der Meldebehörde. Gleichzeitig bewahrt der Beherbergungsbetrieb die Meldeformulare in einem Gästeverzeichnis auf. Der Beherbergungsbetrieb ist verpflichtet, die Gästeformulare in einem Gästeverzeichnis sieben Jahre lang aufbewahren.

Die Meldebehörde übernimmt, die von den Beherbergungsbetrieben ihrer Gemeinde übermittelten, Gästedaten. Auf Grundlage dieser Daten berechnet die Gemeinde die Ortstaxe und leitet der Statistik Austria alle Gästedaten der Gemeinde bis spätestens 15. des Folgemonats weiter.

Die Statistik Austria erstellt auf Grundlage, der von den jeweiligen Gemeinden übermittelten Daten die Nächtigungsstatistik bis zum Ende des nachfolgenden Monats – das bedeutet: eine Meldung vom 1. September wird erst Ende Oktober veröffentlicht.

Bestehende IT-Landschaft

Touristische Systeme und IT-Anbieter in Österreich

Einem Großteil der beteiligten Stakeholder ist es wichtig, bestehende Systeme zu erhalten und auch bei künftigen Initiativen des Bundes die Investitionssicherheit sowohl für IT-Dienstleister als auch deren Nutzer zu gewährleisten. Daher zieht das entwickelte Zielbild der Gästemeldung die weitere Nutzung erfolgreich etablierter Systeme zur Datenerhebung der Umstellung auf ein zentrales, einheitliches betriebliches Meldesystem vor.

Wie der Prozess zeigt, gibt es am österreichischen Markt IT-Lösungen, welche die digitale Erfassung der Gästedaten unterstützen. Die vorhandenen IT-Lösungen wurden in drei Segmente geteilt und ihre Interaktionen und Verantwortungsbereiche auf Basis der Zuständigkeiten der Stakeholder "Beherbergungsbetrieb", "Tourismusverband" und "Gemeinde/Meldebehörde" analysiert. Die nachfolgend dargestellten Lösungen sind von überregionaler Bedeutung am Markt.

Abbildung 3: IT-Landschaft für Beherbergungsbetriebe



Im Bereich der digitalen Gästeblattlösungen für die gesetzliche Meldung der Gäste bestehen am Markt eine Vielzahl an existierenden Systemen für unterschiedliche Größen der Beherbergungsbetriebe. Für private Beherbergungsbetriebe sind diese teilweise kostenfrei über ein Webportal nutzbar. Die Gästeblattlösungen werden dabei häufig von den Tourismusverbänden oder Gemeinden für die Beherbergungsbetriebe bereitgestellt.

Die digitalen Gästeblattlösungen und Property-Management-Systeme (Hotel-Softwarelösungen) der Beherbergungsbetriebe sind oftmals miteinander gekoppelt, um eine Übertragung von Gästedaten von einem System in das nächste zu ermöglichen. Zudem bestehen Schnittstellen zu den Kommunalsystemen.

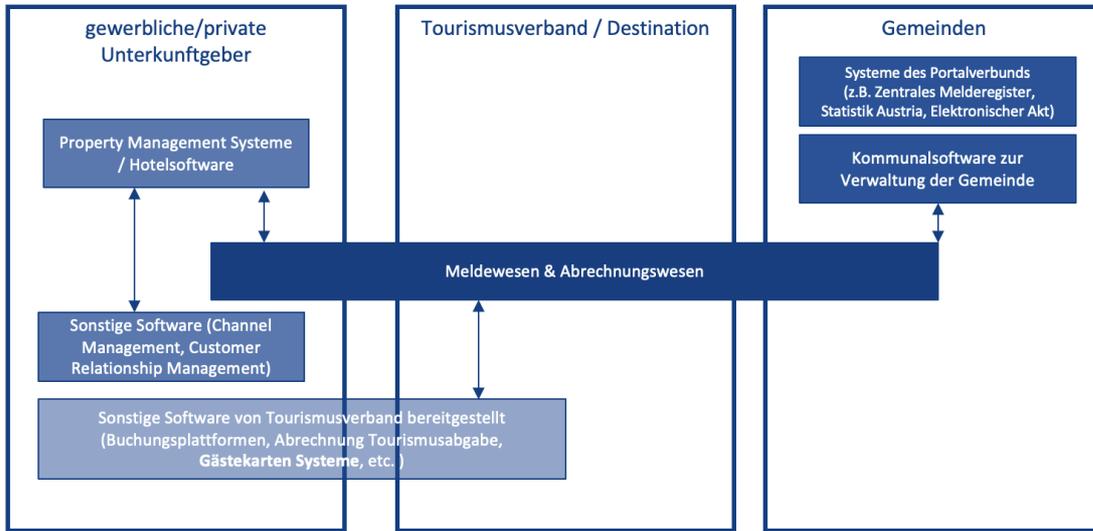
Im Hinblick auf die Gemeindeverwaltung und die damit zusammenhängende Verarbeitung der Gästedaten, kommen überwiegend Lösungen von "k5 Kommunalmanagement" zum Einsatz, welche bereits mit Lösungspartnern aus dem touristischen Bereich zusammenarbeiten.

Abbildung 4: IT-Landschaft für Gemeinden



Das Zusammenspiel der einzelnen Systeme und Stakeholder wird in der folgenden Grafik dargestellt. Beherbergungsbetriebe, Tourismusverbände und Gemeinden verwenden oftmals ein Gästeblattsystem, welches eine Basis für die Übermittlung der Gästemeldedaten und die Berechnung der touristischen Abgaben schafft. Beherbergungsbetriebe verwenden zudem häufig zusätzliche Systeme, um – anonymisierte oder mit Zustimmung der Gäste personenbezogene – Informationen über Gäste und deren Präferenzen abzubilden, Marketing zu betreiben oder in Verbindung mit dem lokalen Tourismusverband Gästekarten auszustellen. Im Hinblick auf Gemeindesysteme wurden Schnittstellen der Kommunalsysteme zu privaten Gästeblattlösungen identifiziert.

Abbildung 5: Zusammenspiel der IT-Systeme zwischen Beherbergungsbetrieben und Gemeinden



Analyse zur Einbindung der Stakeholder

Im Zentrum der Analyse steht die Machbarkeitsstudie „Digitales Gästebblatt“. In den umliegenden Kreisen wird die geplante Einbindung der Stakeholder dargestellt. Sie stellen den Grad der Einbindung in die Machbarkeitsstudie dar.

Lösungsdesign und Chancen

Zielvorstellungen der Stakeholder

Durch umfangreiche Interviews und Erfahrungsaustausch mit den Stakeholdern der Stakeholder-Analyse (aus dem 2. und 3. Kreis der Abbildung 6) wird das Wissen und Verständnis von verschiedenen Zielsetzungen und Bedürfnissen auf eine breite, gemeinsame Basis gestellt, die im Lösungsdesign selbstverständlich Berücksichtigung findet. Zusammenfassend zeigt sich, dass die Erhöhung der Datenqualität sowie die Vollständigkeit und Tagesaktualität der Daten die zentralen Aspekte sind, auf welchen die Zukunftsvorstellungen der Stakeholder beruhen.

Abbildung 7: Zielvorstellungen Stakeholder

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft	Bundesministerium für Inneres	Meldebehörde/ Gemeinde	Statistik Austria
<p>Fokus: Transparenz & Steuerung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detaillierte tagesaktuelle Aussagen über das tatsächliche Gästeaufkommen • Erleichterung und Beschleunigung der über 100 Mio. An- und Abmeldevorgänge von Gästen • Vollständigere Verfügbarkeit der statistischen Tourismusdaten • Wirtschaftspolitische Steuerungselemente zur Verbesserung des Angebots und zur förderpolitischen Ausrichtung • Daten für die Arbeitsmarktpolitik • Datengrundlage für zukunftsweisendes Tourismusmarketing • Entzerrung der Tourismusströme 	<p>Fokus: Sicherheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bessere Datenbasis für konkrete Fahndungen, Fragen bzw. Personensuchen • Beibehaltung der Verantwortung des Gasts zur Bestätigung der Richtigkeit der angegebenen Gästedaten • Erweiterung der Schriftzugssignatur um die Nutzung des elektronischen Identitätsausweises (ID Austria / eID) • Abgleich der Reisepassdaten mit gestohlenen Pässen • Krisenvorsorge: Synergien für Zivil- und Katastrophenschutz 	<p>Fokus: Vollständigkeit & Einfachheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berechnung der Tourismusabgabe: automatische Generierung und Übertragung der Daten • Zeitnahe und tagesaktuelle Meldungen der Beherbergungsbetriebe • Anstreben einer End-to-end-Digitalisierung für Erhebung der statistischen Daten • Änderung der stichprobenartigen Prüfung von Nächtigungen • Schaffung eines Mehrwerts der verpflichtenden Gästemeldung z.B. für die Besuchersteuerung oder ähnliches 	<p>Fokus: Aktualität & Vollständigkeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erhöhung der Datenqualität in der Tourismusstatistik in Bezug auf Relevanz, Genauigkeit, Aktualität, Vergleichbarkeit und Kohärenz

Die unmittelbaren Stakeholder haben ihre Herausforderungen, Anliegen und Prioritäten dargestellt. Weiters wurden Anwendungsfälle zur Nutzung der Gästedaten im Wirkungsbereich des Bundesministeriums für Inneres und Bundesministeriums für Finanzen als mögliche Synergien diskutiert.

Fokus der Personas: Gast, Tourismusverband und Beherbergungsbetriebe

Die erstellten Personas zu Gast, Tourismusverband, Beherbergungsbetrieb (gewerbliche sowie private Unterkunftsstätten) liefern wertvolle Einblicke und Erkenntnisse aus der Praxis.

Abbildung 8: Wortwolke zum Fokus der Personas

Vereinfachung Meldeprozess Nutzung von Gästedaten
Teildigitalisierung erweitern Stärkere Nutzung von Hotelsystemen
Digitale Umsetzung Knowhow aufbauen
Datenschutz Abschaffung Papierlösung
Mobile und digitale Meldung Digitale Affinität ausbauen
Mehr digitale Möglichkeiten

In der Praxis stehen die Personas vor der Herausforderung, die bereits vorhandenen elektronischen Möglichkeiten der Gästemeldung umfassend zu nutzen bzw. das dafür notwendige Knowhow aufzubauen. Dafür greifen sie teilweise auf manuelle Schnittstellen zurück.

Die Gästeverzeichnisblätter in Papierform stellen für die Personas einen hohen Mehraufwand in der Verwaltung, Lagerung und vor allem in der Übernahme der Gästedaten sowie deren Übermittlung dar. Mit dem Ausbau und dem Einsatz von digitalen Services könnte der Prozess der Gästemeldung für Gäste, Beherbergungsbetriebe sowie für die Tourismusverbände deutlich vereinfacht werden. Insgesamt äußern sie den Wunsch bzw. das Ziel die digitalen Möglichkeiten intensiver auszubauen und für den gesamten Prozess einzusetzen. Dies kann zu ökonomischen Vorteilen wie z.B. Kosteneinsparungen führen und die tägliche Kooperation zwischen allen künftigen Anwendern erleichtern.

Ein zusätzlicher Vorteil für die Tourismusverbände wäre, dass anonymisierte Daten für zielgerichtete Marketingaktivitäten und die gezielte Besuchersteuerung genutzt werden könnten.

Der Gast hingegen ist an einer einfachen, schnellen und unbürokratischen (wenn möglich einmaligen) Abgabe der gesetzlich geforderten Daten interessiert sowie an der Möglichkeit sich digital zu legitimieren. Vor allem für den datenschutzversierten Gast ist der Schutz der gesetzlich gemeldeten Daten von hoher Bedeutung. Der Prozess der Datenerfassung, -speicherung, und -übermittlung ist aus Gästesicht nicht immer transparent und nachzuvollziehen – vor allem dann, wenn gleichzeitig mit teilautomatisierten und analogen Systemen im Beherbergungsbetrieb gearbeitet wird.

Lösungsdesign

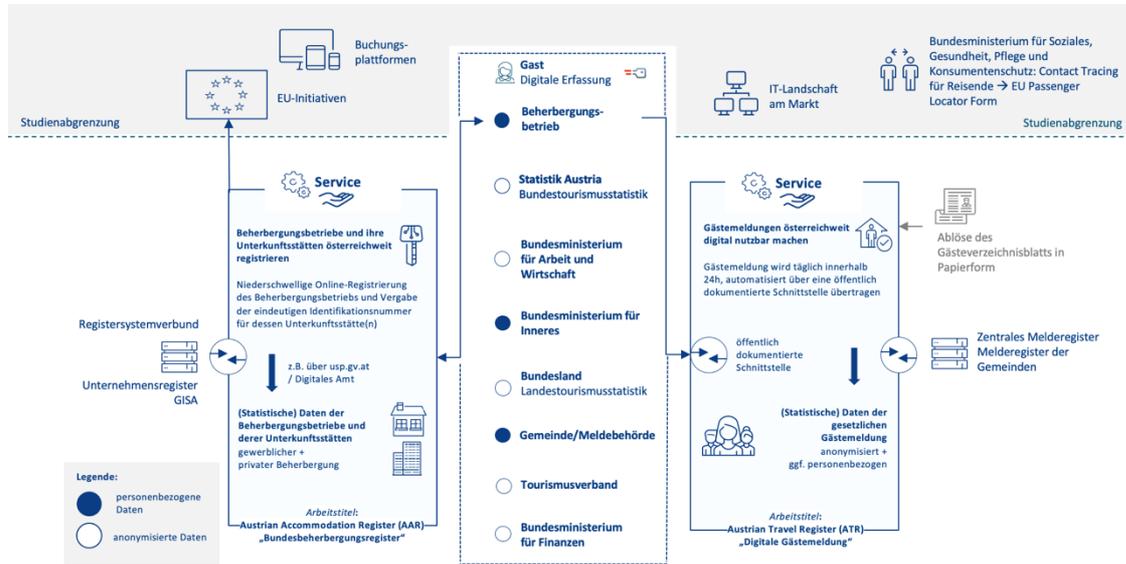
Im Sinne des Shared Service Gedanken haben die konsequente Wiederverwendung bereits bestehender eGovernment Services (Once-only-Prinzip) sowie Zweckmäßigkeit und Sparsamkeit oberste Priorität. Das digitale Zielbild und das davon abgeleitete Lösungsdesign spiegeln die Zielvorstellungen der Stakeholder und Bedürfnisse der Personas wider.

Die Auswirkungen modifizierter Prozesse auf bestehende Gesetze muss geprüft werden. Zudem muss für neue Services der gesetzliche Rahmen geschaffen sowie die Verortung neuer Services geklärt werden.

Das Lösungsdesign stellt die aktuellen und zukünftigen Nutzer und Stakeholder in den Mittelpunkt der neuen Services. Der Einfluss der Digitalisierung auf die Interaktionen mit Gästen gepaart mit der Möglichkeit der Nutzung von ID Austria oder eID (bei europäischen Gästen) eröffnet die Chance, den gesetzlichen Gästemeldeprozess zu überdenken.

Die neuen digitalen Services unterstützen einerseits die Erfassung aller Beherbergungsbetriebe und deren Unterkunftsstätten (inklusive jährliche Bestandsstatistik) mit einer Registrierungsnummer und können andererseits eine zentrale Nutzbarkeit der gesetzlich erhobenen Gästedaten und deren statistische Verarbeitung im Bund weitgehend in anonymisierter Form ermöglichen. Ein denkbarer Zugriff auf personenbezogene Daten durch Stakeholder mit berechtigtem Interesse ist in der nachfolgenden Grafik entsprechend dargestellt (siehe Legende).

Abbildung 9: Zukunftsbild und Lösungsdesign



Das Service im linken Teil der Grafik erfasst digital im ersten Schritt österreichweit alle touristischen Unterkunftsstätten aller Beherbergungsbetriebe im Bundesbeherbergungsregister (Arbeitstitel). Für die Erfassung ist vorgesehen, dass Daten aus bestehenden Registern oder über den Registersystemverbund genutzt werden können. Neuerfassungen wären beispielsweise über das Unternehmensserviceportal bzw. Finanz Online, möglicherweise auch über die App Digitales Amt vorstellbar. Nach der Registrierung wäre dort auch die Meldung und Aktualisierung für die jährliche Bestandsstatistik vorgesehen.

Das zweite Service im rechten Teil der Grafik ermöglicht die Nutzung der gesetzlich erhobenen Gästedaten mit einer bundesweiten, (tages-)aktuellen, digitalen Gästemeldung, um (tages-)aktuelle tourismuspolitische Entscheidungsgrundlagen und Statistiken zu gewährleisten. Damit verbunden wäre auch die Abschaffung der Gästebücher in Papierform sowie der daraus gebildeten Gästeverzeichnisse. Gemäß dem Once-Only-Prinzip wäre eine Referenz auf das Zentrale Melderegister sowie auf bestehende Datensammlungen vorstellbar. Die Nutzung von Gästedaten in weiteren Anwendungsfällen wie beispielsweise für sicherheits- oder gesundheitspolizeiliche Aufgaben, Krisen- und Katastrophenschutz und als anonymisierte Datenbasis für statistische Zwecke, zeigen die Vielfältigkeit und Komplexität, in der das Service zukünftig einsetzbar wäre.

EXKURS: Vision eines Meldeprozesses anhand eines Beispiels

Eine vierköpfige Familie trifft am Empfang des Beherbergungsbetriebs ein oder steht vor einem Selbstbedienungsterminal. Die Familie hat zuvor eine Online-Vorerfassung der Daten vorgenommen. Die App am Smartphone der Mutter wird via NFC oder QR-Code aktiviert und fragt, welche Daten (E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Name, Herkunftsland, u.a.) für wie lange (nur für die Dauer des Aufenthalts oder darüber hinaus z.B. für Werbezwecke) erfasst werden sollen. Die Mutter bestätigt mittels digitaler Signatur die digitale Gästeanmeldung und die digitalen Gästekarten werden in der regionalen Gäste-App der Familie freigeschaltet bzw. zum Beispiel auch vorgebuchte Liftkarten aktiviert.

Parallel dazu übermittelt der Beherbergungsbetrieb die gesetzlichen Gästedaten an die Gemeinde, welche automatisch die Ortstaxe berechnet. Gleichzeitig werden die anonymisierten Gästedaten an das österreichweite ATR übertragen. Bereits am nächsten Tag stehen der Gemeinde, dem Land, der Statistik Austria bzw. auch der Abteilung Tourismus im BMAW erste Rohdaten für Trends zur Verfügung. Wenige Tage später sind die Daten der Nächtigungsstatistik im Portal der Statistik Austria abrufbereit.

Detaillierte Beschreibung der Services

Die beiden Anwendungsfälle der neuen Services werden nachfolgend im Detail erläutert.

Bundesbeherbergungsregister

(Arbeitstitel: Austrian Accommodation Register, AAR)

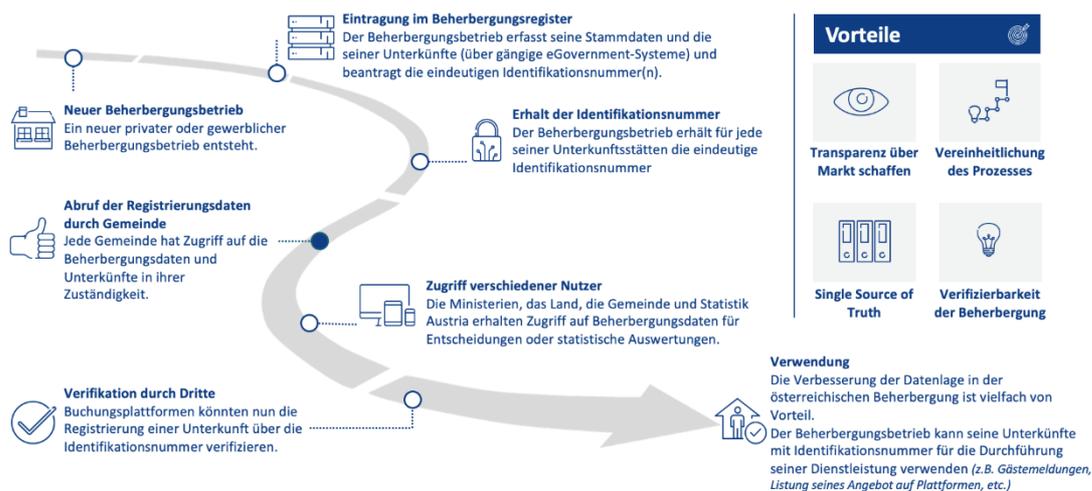
Das Bundesbeherbergungsregister (*Arbeitstitel: Austrian Accommodation Register, kurz AAR*) ist ein Service zur Erfassung der Stammdaten aller – gewerblichen und privaten – Beherbergungsbetriebe samt deren Unterkunftsstätten in Österreich mit einer eindeutigen Registrierungsnummer, welche entweder bundesweit oder alternativ im Zuge eines EU-weit abgestimmten Nummernsystems, vergeben wird.

Ein Beherbergungsbetrieb kann eine oder mehrere Unterkunftsstätten betreiben. Es wird durch das Service eine eindeutige AAR-Registrierungsnummer mit jeweiligen Untergliederungen für die einzelnen Unterkunftsstätten erhalten. Die AAR-Nummer ist das zentrale, neue Identifikationsmerkmal einer österreichischen Unterkunftsstätte, die bei der

Bewerbung derselben bzw. Außenkommunikation zu verwenden ist (z.B. auf Buchungsplattformen). Im AAR werden folgende Daten erfasst oder über bestehende Register zur Verfügung gestellt: Angaben zur Rechtsperson des Beherbergungsbetriebes, spezifische Details zur jeweiligen Unterkunft, wie z.B. die genaue Adresse, sowie Angaben zu den Betten entsprechend der aktuellen jährlichen Bestandsstatistik (ähnlich dem heutigen Betriebsformular F-B3).

Die AAR-Registrierungsnummer soll dem Antragsteller in einem niederschweligen Verfahren direkt nach der Einreichung über gängige Portale wie z.B. das Unternehmensservice-Portal oder auch der App Digitales Amt übermittelt werden. Sollten anschließende Überprüfungen durch die Behörden (Gemeinde) fehlende Voraussetzungen (z.B. Gewerberecht, Flächenwidmung etc.) für die touristische Vermietung attestieren, kann die Nummer blockiert und einer Sperrliste zugeführt werden.

Abbildung 10: Service „Bundesbeherbergungsregister“



Digitale Gästemeldung

(Arbeitstitel: Austrian Travel Register, kurz ATR)

Das Service der digitalen Gästemeldung (Arbeitstitel: Austrian Travel Register, kurz ATR) ist als österreichweites Verzeichnis und zentrale Meldeplattform für Gästedaten zu betrachten. Es enthält die Daten lt. Meldegesetz idgF. Die Aufnahme weiterer Daten im Meldegesetz wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Mittel der Anreise, Zweck der Reise (privat/beruflich) könnte aus Anlass dieser Umstellung diskutiert werden. Die verpflichtende Anmeldung des Gastes im Beherbergungsbetrieb binnen 24 Stunden erfolgt über eine öffentlich dokumentierte Schnittstelle in das ATR. Die Schnittstelle steht für die Anbindung

der bereits im Einsatz befindlichen Software (allenfalls sind geringfügige Anpassungen erforderlich) zur Verfügung und gewährleistet deren Weiterverwendung. Die täglichen Meldungen setzen jedoch das Vorhandensein einer gültigen AAR-Registrierungsnummer voraus. Die Meldebehörden und/oder die Organe der öffentlichen Sicherheit haben im Rahmen der Gesetze bei begründeten Verdacht Zugriff und Einsicht auf personenbezogene Daten im ATR.

Abbildung 11: Service „Digitale Gästemeldung“

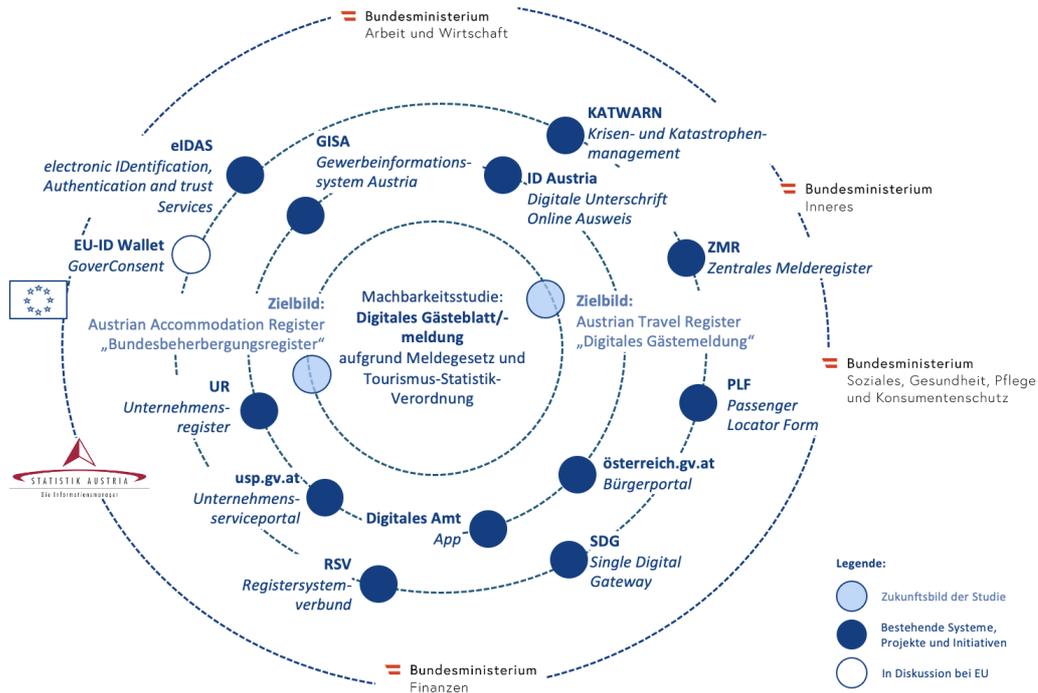


Einordnung in das Projektumfeld

Das Projektumfeld zeigt, dass bei der Digitalisierungsentscheidung „Digitales Gästebuch“, die Betrachtungen von bestehenden und zukünftigen Systemen, Projekten und Initiativen in diesem sehr dynamischen Umfeld essenziell sind, um Synergien und Abhängigkeiten aufzuzeigen und im Auge zu behalten. Mit Verantwortlichen der unmittelbar betroffenen Stakeholder wurde dieses Umfeld bereits evaluiert und diskutiert.

Die Grafik gibt Aufschluss über die wichtigsten Entwicklungen im eGovernment im Zusammenhang mit der Machbarkeitsstudie, beispielsweise Authentifizierung, Umsetzung des Once-Only Prinzips auf nationaler und europäischer Ebene, zentrale portalgestützte Benutzerschnittstellen sowie Datennutzung über Portalverbundtechnologien.

Abbildung 12: Projektumfeld



Auswirkungen des Lösungsdesigns auf die einzelnen Stakeholder

Gast und Beherbergungsbetrieb

Registrierung im Beherbergungsverzeichnis und tägliche digitale Gästemeldung

Mit Hilfe der neuen Services können wichtige Anliegen der Beherbergungsbetriebe erreicht werden:

- Zeitersparnis durch Abschaffung von Papierlösungen und analogen Verwaltungsprozessen
- zeitnahe digitale Registrierung
- vollautomatische Meldung im digitalen ATR.

Der Gast erlebt durch das Service des ATR eine einfache digitale Anmeldung und - sofern er einen neuerlichen Besuch in derselben Unterkunftsstätte vornimmt - auch eine Verkürzung dieser. Es ist zu überlegen, ob künftig die Bestätigung der Richtigkeit der Daten auch mittels Nutzung einer ID Austria oder eID erfolgen kann.

Ein wesentlicher Nutzen ist die automatisierte Übermittlung der Statistikdaten über die öffentlich verwaltete und dokumentierte Schnittstelle an eine zentrale Stelle, um der Gemeinde und der Statistik Austria die zeitnahe Verarbeitung der Rohdaten zu ermöglichen. Hauptnutzen des Services ist damit die Vereinfachung und Beschleunigung des Meldevorgangs sowohl für die Beherbergungsbetriebe als auch für die Gäste.

Statistik Austria

Tourismusstatistik frühzeitig erstellen und Datenmerkmale erweitern

Auch die Statistik Austria profitiert von diesem neuen Prozess:

- Erhöhung der Datenqualität
- Beschleunigung des Datentransfers für die Tourismusstatistik
- zeitnähere Bereitstellung der Rohdaten
- weitgehende Automatisierung der Erstellung der Bestandsstatistik aus AAR
- Abrufung aktuellerer, erweiterter Statistikdaten zur Erstellung der monatlichen Nächtigungsstatistik aus dem ATR als Single-Point-of-truth Verbesserung bei der Plausibilisierung der Daten, durch den Einsatz von Predictive Analytics Algorithmen, die in der Lage wären auf Basis historischer Daten Meldemuster zu erkennen
- automatisiertes Erinnerungswesen an die Beherbergungsbetriebe, um Daten zum konkreten Zeitpunkt zur Verfügung zu haben und Aufwand für Rückfragen bei einzelnen Beherbergungsbetrieben bzw. Gemeinden zu reduzieren
- automatische Identifikation von „Fehlmeldungen“
- Vereinfachung und Beschleunigung des Datentransfers zwischen Statistik Austria und den Gemeinden durch einheitliche Datenschnittstelle
- Verringerung des Wartungsaufwandes der eQuest-Schnittstelle

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

wertvolle Entscheidungsgrundlagen aufgrund (tages-)aktueller, österreichweiter Daten

Das Service AAR bietet dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft einen Überblick über alle gewerblichen und privaten Beherbergungsbetriebe und dient z.B. auch als Anknüpfungspunkt für förderpolitische Entscheidungen. Wenn die Services in dieser Form realisiert werden, ist eine Änderung der Tourismus-Statistik-Verordnung erforderlich und impliziert auch, dass Ausnahmen der statistischen Meldeverpflichtung (derzeit Nichtmelde-Gemeinden-Regelung unter 1000 Nächtigungen) nicht mehr notwendig sind. Weitere Ziele sind:

- Entlastung der Gäste
- Entlastung der Betriebe

- Auswertung (tages-)aktueller, bundesweiter Trends zu Aufenthalten in Österreich
- bessere Steuerung der Gästeströme
- zielgerichteteres Marketing und verbesserte Angebotslegung durch bessere Datenlage

Bundesministerium für Inneres

Meldewesen als zentraler Datenlieferant und Nutzbarkeit von Gästedaten für Erreichbarkeit der Person

Aufgrund des Meldegesetzes haben sich Gäste im Beherbergungsbetrieb anzumelden. Das Bundesministerium für Inneres profitiert durch die neuen Services wie folgt:

- Zentraler Zugriff der Stellen der öffentlichen Sicherheit und Meldebehörden auf die Meldedaten der Gäste
- Erweiterungsmöglichkeit der Meldedaten um E-Mailadresse und Telefonnummer des Gasts
- Möglichkeit der Ausweitung des Verwendungszwecks der Meldedaten des Gasts im Katastrophenschutz und beim Krisenmanagement
- Abgleichung von Reisepassdaten mit als gestohlen gemeldeten Reisepässen
- Überprüfung von Fahndungslisten
- Protokollierung sämtlicher Zugriffe auf personendatenbezogene Daten im ATR

Meldebehörde/Gemeinde

Entlastung von Verwaltungstätigkeiten und statistischen Erhebungen

Aus Sicht der Meldebehörde bedarf es einer Stärkung der Zusammenarbeit mit Beherbergungsbetrieben und eine klare Vereinfachung der aktuellen Prozessabläufe. Die Meldebehörden würden durch die neuen Services somit ebenso profitieren:

- Überprüfung der Beherbergungslage durch eingehende Registrierungen in AAR
- Vereinfachung der Berechnung der Tourismusabgabe
- einfachere Erstellung von statistischen Informationen
- Möglichkeit einer Zugriffserlaubnis der Tourismusverbände auf die ATR-Daten in eingeschränkter und zweckgebundener Form (z.B. für die Erstellung von Gästekarten oder gezielten touristischen Angeboten)

Bundesministerium für Finanzen

Informationen für steuerrechtliche Belange und Betrugsbekämpfung

Die neuen Services würden auch für das Bundesministerium für Finanzen eine Unterstützung darstellen:

- Bereitstellung von Nächtigungsdaten in anonymisierter Form als Unterstützung abgabenrechtlicher Einschätzungen
- Schaffung einer Datenbasis für neue Beherbergungsformen im AAR
- Heranziehen von Informationen bei Bedarf für div. Finanzprüfungen
- Einfachere Kontrolle und Tracking von Steuerverpflichtungen

Ausbaustufen für mögliche Realisierung

Die fortschreitende Digitalisierung stellt die Tourismusbranche vor große Herausforderungen und nimmt Einfluss auf die gesamte touristische Dienstleistungskette. Sie beeinflusst das Such- und Buchverhalten der Gäste wie auch Marketing und Vertrieb und betriebliche Abläufe. Die Anforderungen an die kleinstrukturierten Betriebe und die Destinationen werden komplexer, individueller und wesentlich informationsintensiver. Modernes Datenmanagement und ein State-of-the-art Servicegedanke wird erfolgsentscheidend. Dies zeigt sich auch im Sinne der Sharing Economy und anhand der Erfolge der Plattformökonomie, welche Vorboten der grundlegenden Veränderungen in der Tourismusbranche sind.

Die Digitalisierung ermöglicht Innovationen für die touristische Produktpalette, für Dienstleistungen und Geschäftsmodelle sowie zur Effizienzsteigerung von Prozessen innerhalb der Wertschöpfungskette. Um Amtswege und bürokratische Aufwände für Tourismusbetriebe zu reduzieren, ist der Ausbau von E-Government-Services notwendig. Hand in Hand mit der Digitalisierung gewinnen Datenschutz und Cybersicherheit an Bedeutung. Dies erfordert Bewusstseinsbildung und Unterstützung.²

Daten sind in allen Bereichen des Tourismus auch die Grundlage für den Erfolg. Auf Basis der Ist-Situation hat die Machbarkeitsstudie Verwaltungsprozesse in Bezug auf zeitgemäßes und anwenderfreundliches Prozess- und Service-Design evaluiert und liefert Vorschläge für neue eGovernment Services.

Im Zentrum steht dabei eine tagesaktuelle End-to-End Digitalisierung des übergreifenden Prozesses zur Gästemeldung und vollständigen Erfassung der österreichischen Beherbergungsbetriebe und deren Unterkunftsstätten auf Bundes- und Landesebene. Die dabei gewonnenen tourismuspolitischen Strukturdaten schaffen neue Möglichkeiten für Synergien, Kooperationen und Entscheidungen.

Die Einführung eines „Digitalen Gästeblasses“ bedingt Anpassungen der Verantwortlichkeiten. Die Klärung der politischen Zuständigkeiten im Hinblick auf das Lösungsdesign auf Ebene Bund, Städte, Länder und Gemeinden ist Voraussetzung dafür.

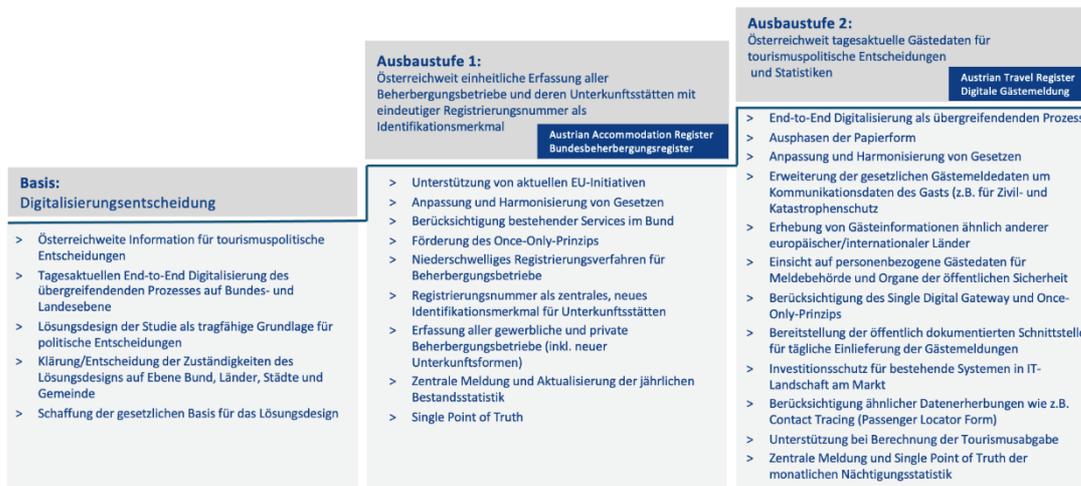
² Quelle: Auszug aus Plan-T – Masterplan für Tourismus, Seite 20

Wenn die Politik die Weiterarbeit an diesem Projekt befürwortet, sollen weitere organisatorische und technische Umsetzungsdetails im Rahmen eines weiteren Projekts geklärt und die technische Machbarkeit mit der Umsetzung eines Prototyps für das Bundesbeherbergungsregister gezeigt werden.

Ausbaustufen

Eine mögliche Realisierung kann in zwei Ausbaustufen vorgenommen werden.

Abbildung 13: Mögliche Ausbaustufen



Im ersten Schritt könnte das Service für ein österreichweit einheitliches Bundesbeherbergungsregister realisiert werden. Durch eine niederschwellige online Registrierung, auf Basis etablierter Once-Only Verfahren, würde für jeden Beherbergungsbetrieb und für jede Betriebsstätte eine Registrierungsnummer als zentrales, neues Identifikationsmerkmal zur Verfügung.

In einem zweiten Schritt würde der Prozess zur Gästemeldung digitalisiert und die Daten auf Bundesebene tagesaktuell verfügbar gemacht werden. Eine Auslaufregelung für die Nutzung von Gästeverzeichnisblättern und deren Gästeverzeichnisblattsammlungen in Papierform müsste geschaffen werden. Optional können durch die Berücksichtigung neuer gesetzlich abgefragter Kommunikationsdaten der Gäste neue Synergien geschaffen werden und der Politik, aber auch der Wirtschaft (tages-)aktuelle tourismuspolitische Entscheidungsgrundlagen und Statistiken zu Verfügung stehen. Aus Gründen der Investitionssicherung werden bestehende digitale Softwarelösungen am Markt über die neue öffentlich dokumentierte Schnittstelle eingebunden.

Beschluss der LandestourismusreferentInnenkonferenz

Im Rahmen der LandestourismusreferentInnenkonferenz am 8. November 2022 wurde das in der Machbarkeitsstudie erarbeitete Lösungsdesign den Bundesländern vorgestellt. Die Landestourismusreferentin und Landestourismusreferenten begrüßen diesen Lösungsansatz und ersuchen die österreichische Bundesregierung in einem nächsten Schritt – gemeinsam mit den Bundesländern und allen weiteren Stakeholdern - Fragen zum rechtlichen Rahmen, insbesondere Aufgabenteilung Bund, Länder, Gemeinden, zum vorgeschlagenen Modell zu klären, eine Kostenindikation zu erstellen sowie einen Proof of Design (Bestätigung der technischen Realisierung durch einen Prototyp) durchzuführen. Zudem einigten sich die Bundesländer darauf, den Bund bei diesen Arbeiten aktiv zu unterstützen.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Datenfluss der Gästedaten inkl. statistischer Übermittlung.....	6
Abbildung 2: Aktueller Prozess.....	6
Abbildung 3: IT-Landschaft für Beherbergungsbetriebe.....	9
Abbildung 4: IT-Landschaft für Gemeinden.....	10
Abbildung 5: Zusammenspiel der IT-Systeme zwischen Beherbergungsbetrieben und Gemeinden.....	11
Abbildung 6: Analyse der einzubindenden Stakeholder (Stand: März 2022).....	12
Abbildung 7: Zielvorstellungen Stakeholder.....	13
Abbildung 8: Wortwolke zum Fokus der Personas.....	14
Abbildung 9: Zukunftsbild und Lösungsdesign.....	16
Abbildung 10: Service „Bundesbeherbergungsregister“.....	18
Abbildung 11: Service „Digitale Gästemeldung“.....	19
Abbildung 12: Projektumfeld.....	20
Abbildung 13: Mögliche Ausbaustufen.....	25
Abbildung 14: Roadmap der Machbarkeitsstudie.....	27

Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft: Plan T - Masterplan für Tourismus. März 2019; <https://www.bmaw.gv.at/Themen/Tourismus/plan-t.html>; S. 20

Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft

Stubenring 1, 1010 Wien

+43 1 711 00-0

abt-81@bmaw.gv.at

bmaw.gv.at