

# Naturverträglicher Kanutourismus – Servicekette Kanuaktivitäten

Sabine Hennig,

## Hintergrund & Fragestellung

Kanufahren bedeutet in vielen Fällen eine Belastung der Natur. Besuchermanagement ist bestrebt dem zu begegnen. Infrastrukturen eröffnen hier vielversprechende Optionen.

Ausarbeitung und Überprüfung von Infrastrukturen beruhen im Tourismus auf dem Konzept der touristischen Servicekette. Dieses besagt, dass erfolgreiche, touristische Produkte, die dem Gast ein perfektes Besuchserlebnis bieten, attraktive Infrastrukturen für alle Aktivitäten während einer Reise aufweisen. Indem Defizite bei der Infrastrukturausstattung (sog. kritische Ereignisse) in der Servicekette identifiziert werden, lassen sich Verbesserungsmöglichkeiten aufdecken und entsprechende Maßnahmen erarbeiten. Naturschutzfachliche Aspekte, spielen in dem Konzept der touristischen Servicekette zunächst keine Rolle. Doch kann das Konzept auch für die Planung und Evaluierung von Infrastrukturen im Besuchermanagement in Schutzgebieten eingesetzt werden? Am Beispiel des Kanutourismus an der Wiesent (Naturpark Fränkische Schweiz-Veldensteiner Forst in Nordbayern) wurde dies untersucht.

## Methode

Die Nutzung des Konzepts der touristischen Servicekette beruhte auf drei Arbeitsschritten:

- (1) Definition von Aufbau und Struktur einer situationsspezifischen Servicekette „Kanuaktivitäten Wiesent“,
- (2) Identifikation kritischer Ereignisse und
- (3) Konkretisierung von Maßnahmen, um kritische Ereignisse in Richtung „guten Services“ zu entwickeln.

Hierfür wurden durch Geländebegehungen und Kanuwanderungen in der Kanusaison 2014 wasser- und landseitig kanutouristisch relevante Infrastrukturen bzgl. Standort, Art und Zustand per GPS erfasst. Bei ihrer Bewertung wurde die Perspektive von Paddlern eingenommen, für die naturverträgliches Verhalten während der Kanuwanderung eine zentrale Rolle spielt. So konnten kritische Ereignisse und Möglichkeiten für guten Service bzgl. naturverträgliches Verhaltens identifiziert und Maßnahmen zur Entwicklung naturverträglicher(er) Kanuwanderungen konkretisiert werden.



## Ergebnisse

Die Servicekette „Kanuaktivitäten Wiesent“ besteht aus sieben Kettengliedern (Abb. 1) mit zugehörigen Leistungselementen: Informationsprodukte/ -anwendungen, Parkplätze, Informations-/Leitsystem, Ein-/Ausstiege inkl. Zuwegung, Kanuwanderplätze, Ansprechpartner vor Ort, Ausweisung landseitiger Attraktionen und ÖPNV-Anbindung.

An der Wiesent sind alle, in der kanutouristischen Servicekette beschriebenen Leistungselemente mit ihren zugehörigen Infrastrukturen vorhanden. Die Ausstattung an Infrastrukturen entspricht dem, was in der Literatur bzgl. eines guten Besuchserlebnisses und zur Unterstützung naturverträgliches Verhaltens von Paddlern prinzipiell herausgestellt wird. Es finden sich aber auch kritische Ereignisse, die in Richtung guten Services entwickelt werden können. Ein Beispiel ist die Informationsbereitstellung für die Kanuten: Viele Kanuten stehen einem naturverträgliches Verhalten aufgeschlossen gegenüber. Jedoch kennen sie einerseits Befahrens-/ Verhaltensregeln nicht und sind sich auch über die Folgen ihres Verhaltens für die Natur nicht im Klaren, andererseits fehlt Wissen über Existenz und Standorte von Infrastrukturen. Um dem zu begegnen, sind Informationsangebote und Orientierungsmöglichkeiten so umzusetzen, dass der gesamte Ablauf einer Kanutour – und damit der touristischen Servicekette mit ihren Leistungselementen – abgebildet wird. Dadurch liegt eine lückenlose Informationskette vor (Abb. 1), die der Zielgruppe Informationen in geeigneter Form zu den verschiedenen zeitlichen Phasen und Leistungselementen des Ausflugs zur Verfügung stellt. Informationen müssen insbesondere während der Kanufahrt gut zugänglich sein, um Fehlverhalten zu verhindern. Dies kann neben klassischen Medien wie Schildern oder Tafeln auch durch mobile Anwendungen (Smartphones, Tablets) erfolgen.

## Fazit

Die Untersuchung zeigt, dass die touristische Servicekette für das Besuchermanagement in Schutzgebieten ein hilfreiches Konzept ist. Indem die Perspektive der Kanuten im Mittelpunkt steht, werden sowohl Schwachstellen der Infrastrukturausstattung als auch Gründe für nicht naturverträgliches Verhalten offensichtlich.

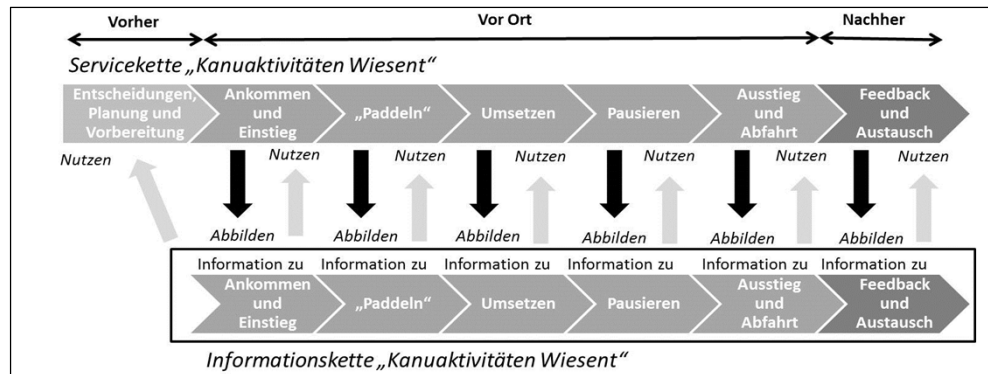


Abb. 1: Servicekette „Kanuaktivitäten Wiesent“ mit entsprechender lückenloser Informationskette

## Literatur:

Hennig, S. (2017): Naturtourismus naturverträglich gestalten mit dem Konzept der touristischen Servicekette – Kanuwanderungen auf der Wiesent. ANLiegen Natur 39/ 1.

## Kontakt:

Dr. Sabine Hennig  
sabine.hennig@sbg.ac.at