

Analyse der Beherbergungsstatistik HESTA

Im Auftrag des Schweizer Tourismus-Verbandes, STV
und von Innotour



Auftraggeber

Schweizer Tourismus-Verband (STV)

Mitfinanzierung: Innotour

Auftragnehmer

Rütter Soceco AG, Rüschlikon *in Zusammenarbeit mit*
Quantum Business Intelligence Services AG, Zürich

Projektleitung

Heinz Rütter

Autoren

Heinz Rütter, Rütter Soceco

Ole Vossnack, Quantum

Tonio Schwehr, Rütter Soceco

Nadim Schumann, Quantum

Begleitgruppe

Babara Gisi, Schweizer Tourismus-Verband

Christian Dernbach, Schweiz Tourismus

Christophe Hans, vertreten durch Armin Hartlieb, hotelleriesuisse

Sascha Schwarzkopf vertreten durch Vimal Vignarajah, GastroSuisse

Reto Helbling, Zürich Tourismus

Inhaltsverzeichnis

Zusammenfassung	5
1. Ausgangslage und Ziele	9
2. Vorgehen	10
3. Analyse der heutigen Situation	12
3.1 Rahmenbedingungen	12
3.2 Aktuelle Methodik der HESTA	14
1.1.1 Datenerhebung	15
3.2.2 Synthese des Austausches mit der ST BFS	18
3.3 Kosten	21
3.4 Vorhandene Daten und Vernetzungen in der Hotelbranche	24
3.5 Ergebnisse Recherche Ausland	27
3.6 Folgerungen	28
4. Nutzerbedürfnisse	33
4.1 Informationsbedürfnisse und Datennutzung	33
4.2 Folgerungen	35
5. Visionen, Lösungsansätze und Empfehlungen	36
5.1 Digitale Revolution	36
5.2 Vision	37
5.2.1 Datenfluss in der Tourismusindustrie	37
5.2.2 Visionen für die HESTA in der digitalen Welt	39
5.3 Lösungsansätze	40
5.3.1 (A) Kommunikationsoffensive zur Erhöhung der Eingabe über die eHesta	41
5.3.2 (B) Umfassende Automatisierung	42
5.3.3 (C) Verbesserungen auf der Nutzerseiten	42
5.3.4 (D) HESTA als Mittelpunkt einer „Plattforminitiative“	43
5.3.5 (E) Ermittlung marktüblicher Kosten der Erhebung bei Befragungsinstituten und Überprüfung eines Outsourcings	44
5.4 Empfehlungen	45
6. Anhänge	48
6.1 Interviewpartner/innen	48
6.2 Detailinformationen zu Kapitel 3	49
6.3 Musterfragebogen	50

Zusammenfassung

Seit 2005 wird die *Beherbergungsstatistik* HESTA mittels einer *Public Private Partnership (PPP)* finanziert und vom BFS in deren Auftrag produziert. Der Schweizer Tourismus-Verband STV will im Hinblick auf die neue Vertragsperiode 2019 – 2022 mit einer Analyse eine *Gesamteinschätzung* der aktuellen Beherbergungsstatistik vornehmen. Dabei soll abgeklärt werden, ob die HESTA vor dem Hintergrund neuer Technologien noch *zeitgemäss* ist und ob die aktuelle Form der Statistik den *Bedürfnissen* der Tourismus-Branche entspricht.

Mit der Durchführung der Analyse wurde *Rütter Soceco* in Zusammenarbeit mit der auf Daten Management und Analyse spezialisierten *Firma Quantum Business Intelligence Services AG* beauftragt. Das Projekt ist von *Innotour* mitfinanziert.

Im Rahmen des Projektes wurden die heutige Erhebungspraxis analysiert, die Nutzerbedürfnisse erhoben, die grundsätzliche Möglichkeit einer Auslagerung abgeklärt und die Realisierbarkeit einer umfassenden Automatisierung geprüft. In einem Workshop mit der Begleitgruppe wurden die Erkenntnisse und Lösungsansätze diskutiert.

Analyse der heutigen Erhebungspraxis

- Die HESTA stellt wichtige Gästedaten in der Schweiz bereit, sie decken damit aber nur einen Teil der vielfältigen Informationsbedürfnisse der Tourismusbranche ab. Die HESTA und die für sie eingesetzten Ressourcen müssen daher im Gesamtkontext der tourismusrelevanten Daten betrachtet werden.
- Die heutige HESTA geht deutlich über die Mindestanforderungen von Eurostat hinaus, welche die Schweiz erfüllen muss.
- Zwei Kantone (BS und AI) erheben die Daten selbst und liefern sie direkt der ST BFS. Diese Erhebungen sind jedoch nicht automatisiert. Neue innovativere Wege geht hingegen die BaselCard, die ab 1.1.2018 eingeführt wird.
- Die Erhebung der Meldescheindaten durch die Kantonspolizei Zürich kann als Vorbild einer Automatisierung dienen. Im Kt. Neuenburg läuft ein Pilotprojekt, in dem die Hoteldaten gemeinsam mit einer online Erhebung erfasst werden. Ansätze im Tessin waren bisher nicht erfolgreich, da die erhobenen Daten nicht an das BFS weiter gegeben werden können. Andere Datenquellen sind für die HESTA nicht geeignet, die Verknüpfung mit ihnen bietet jedoch potenziellen Mehrnutzen.
- Es sind keine Synergien zwischen der HESTA und anderen Bundesstatistiken identifiziert worden.
- Die Erhebungsmethoden in europäischen Ländern sind ähnlich wie in der Schweiz. In einzelnen Ländern sind rein elektronische Datenübermittlungen vorgeschrieben (Lettland, Finnland).
- Die heutige Art der Durchführung der Erhebung ist sehr aufwendig. Rund 2'300 Fragebogen werden jeden Monat noch eingescannt und 800 manuell erfasst. Rund 50% des Personalaufwandes fällt auf die unmittelbare Durchführung der Erhebung.
- Die *hohen Gesamtkosten* der HESTA sind vor allem bedingt durch eine *unge-nügende Automatisierung* und durch die *Rahmenbedingungen des Bundes*. Die

organisatorischen, technischen und reglementarischen Rahmenbedingungen des Bundes schränken den Handlungsspielraum der ST BFS ein.

- Zwischen 2011 und 2016 ist die Anzahl der befragten Betriebe um rund 400 bzw. um 7% und die Anzahl Mitarbeiter von 10.2 auf 9.4 VZÄ (vollzeitäquivalente Stellen) gesunken. Die *totalen Betriebskosten* sind indessen konstant geblieben (2016 CHF 1.48 Mio.), die Personalkosten sind um 5% angestiegen.
- Insgesamt zeigen die Prognosen einen *Anstieg der Kosten von 2016 bis 2020* von rund 9% (rund CHF 130'000). Die ST BFS sieht gewisse *Einsparungsmöglichkeiten*, diese würden aber nicht zu einer Kostenreduktion führen, sondern lediglich helfen, die Kosten stabil zu halten bzw. den Kostenanstieg zu verlangsamen.
- Wenn die HESTA nur noch die Eurostat-Bedingungen erfüllen müsste, ergäbe sich eine Kostenreduktion von CHF 650'000 bis 850'000 (Mittelwert 750'000).
- Mit einer schrittweisen Automatisierung des Datentransfers können die Versand-, die Mahn- sowie die Rückfrage- und Erfassungskosten deutlich gesenkt werden.
- Recherchen bei Befragungsinstituten weisen auf ein Einsparungspotenzial bei der Erhebung bei einer externen Vergabe hin.

Nutzerbedürfnisse

- Die Nutzer sind generell mit der durch die HESTA bereitgestellten Informationen zufrieden. Sie *entsprechen* in ihrer heutigen Form *wichtigen Bedürfnissen*. Sowohl die Bereitstellung von monatlichen Daten als auch die Differenzierung auf Gemeindeebene werden als wertvoll erachtet. Die *Zusammenarbeit mit der ST BFS* wird als gut und sehr serviceorientiert geschätzt. Es wird auch positiv bewertet, dass die Datenhoheit beim BFS liegt. Eine *Reduktion des heutigen Leistungsumfangs* der HESTA wird *nicht befürwortet*.
- Eine *Erweiterung der Variablen* wäre grundsätzlich erwünscht (wertschöpfungsbezogene Daten, Reisemotive), die Möglichkeiten der Erhebung sind aber im Rahmen der HESTA limitiert.
- Die Daten- und Reportschnittstelle Web-I. richtet sich nur an einen kleinen Nutzerkreis, der zudem nur zum Teil in der Lage ist, dieses Tool auch zu nutzen. Die Distributionstools Web-I und STAT-TAB sind *zu wenig benutzerfreundlich* und die *Aufbereitungs- bzw. Visualisierungsmöglichkeiten* sind limitiert.
- Innovationen bezüglich der *Nutzbarmachung und Präsentation/Visualisierung* der Daten sind im Rahmen der vorhandenen Systeme (STAT-TAB und Web-I) nur begrenzt möglich.
- Ausserdem ist die Verknüpfung der Daten mit zusätzlichen Informationen aus anderen Quellen (auch von privaten Anbietern, z.B. Bergbahnfrequenzen, Buchungsplattformen, social media etc.) von Interesse. Zusätzliche Informationen sollen einfach „andockbar“ sein.

Automatisierung

- Die Bemühungen bei der weiteren Verbreitung der elektronischen Datenerfassung zeigen nur noch kleine Fortschritte (Nutzungsquote elektronischer Erhebungshilfen liegt bei 55.4%). Es handelt sich dabei auch nicht um eine wirklich automatische Datenerfassung.
- Die *vollständige Automatisierung der Übertragung der Daten* soll vorangetrieben und damit die Kosten gesenkt werden. Dies ist nur schrittweise möglich und

benötigt Zeit. Die PMS-Anbieter (u.a. Protel und Oracle) spielen hierbei eine wichtige Rolle.

- Mit der zukünftigen *Base/Card* wird eine Technik verwendet, die eine grösstenteils automatisierte Erhebung und Datenübertragung ermöglicht. Dieses innovative Pilotprojekt kann für die Automatisierung der HESTA wegweisend sein.
- Eine Entlastung der Hotels durch eine vollständige Automatisierung würde nach Einschätzung von hotelieresuisse von ihren Mitgliedern begrüsst.

Vision

- Aufgrund der Entwicklungen der letzten Jahre darf man erwarten, dass das Wachstum an digitalen Informationen weiterhin anhält und deren Bedeutung zunimmt. Sie sind somit die *Assets der Zukunft*.
- Trotz der Übermacht grosser Firmen bei der Beherrschung von Daten müssen *auch die kleinen Marktteilnehmer Datenflüsse meistern lernen*. Nur so können sie ihre Position auf dem Markt behaupten, neue Marktanteile hinzugewinnen, aber auch verhindern, dass ihnen Regeln und Konditionen aufgezwungen werden wie *es bereits in der Realität passiert*. Dabei kann es von Vorteil sein, wenn die *digitale Strategie ein kollektives Element* beinhaltet. So können viele kleine Teilnehmer von den gemeinsam genutzten Daten profitieren, ohne einzeln über ihre Möglichkeiten hinaus in die Digitalisierung investieren zu müssen. Dies trifft speziell auch für die *Tourismusbranche* zu.
- Vision ist es, die HESTA auf eine *Ebene mit vergleichbaren, modernen und digitalisierten Umgebungen* zu bringen wie sie bereits in anderen Wirtschaftsbereichen existieren. Dabei könnte die HESTA Mittelpunkt einer Plattforminitiative sein (vgl. Lösungsansätze). Dies bedeutet vor allem, die *HESTA in den datenbezogenen Teilbereichen Integration, Analyse und Präsentation stark aufzustellen*, so dass sie für alle relevanten Akteure ein attraktives und sehr einfach zugängliches Informationsportal darstellt.

Integration: Die HESTA ist eine von vielen potentiellen Datenquellen in der Tourismusindustrie. Die Aussagekraft der jeweiligen Teilerhebungen potenziert sich durch die Vernetzung untereinander. Die HESTA könnte Teil eines grösseren Projekts / einer grösseren Plattform sein.

Analyse: Die Daten sollten eine hohe und einfache Verfügbarkeit aufweisen, sodass Trends und weitere Einsichten frühzeitig dargestellt und analysiert werden können. Idealerweise sind die Daten in kurzen Abständen gemessen und desagregiert, sodass beliebige Zusammenstellungen möglich sind.

Präsentation: Schliesslich sollten die Daten und Analysen ohne grossen Aufwand visuell aufzubereiten sein. Dabei wäre es sinnvoll, die wichtigsten Kennzahlen und Analysen in visuell ansprechender, leicht verständlicher und benutzerfreundlicher Form graphisch aufzubereiten und zur Verfügung zu stellen.

Lösungsansätze

Kommunikationsoffensive zur Erhöhung der Eingabe über die eHesta

Eine umfassende Automatisierung ist nicht sofort realisierbar. Mit einer *Kommunikationsoffensive* sollen zwischenzeitlich wesentlich mehr Hotels gewonnen werden, für die Datenübermittlung die *eHesta zu nutzen*. Insgesamt wird das Potenzial der Kostenreduktionen auf bis zu CHF 300'000 geschätzt.

Umfassende Automatisierung

Das Ziel einer substantiellen Kostenreduktion kann nur über eine umfassende Automatisierung der Datenerfassung realisiert werden. Die Automatisierung geht Hand in Hand mit dem raschen Voranschreiten der Digitalisierung und ermöglicht die Überführung der HESTA in eine zeitgemässe Statistik. Die Realisierung benötigt jedoch Zeit und muss in einem Prozess schrittweise umgesetzt werden. Dabei ist eine enge und intensive *Zusammenarbeit aller involvierten Akteure* (BFS, hôtellerie-suisse, GastroSuisse, PMS-Anbieter, DMOs, Kantone, STV, ST, Hotels) von zentraler Bedeutung.

Ein sehr interessantes Pilotprojekt ist die Einführung der *BaselCard* in Basel Stadt. Sowohl die Erhebung als auch die Diffusion der Daten wird innovativ gelöst und dafür wird auch eine gesetzliche Grundlage geschaffen.

Verbesserungen auf der Nutzerseiten

Die Endnutzer wünschen sich eine Reihe von Verbesserungen, um effizienter mit den Beherbergungsdaten arbeiten bzw. diese nutzen zu können. Für Endnutzer, welche *nicht direkt mit den Daten arbeiten* (müssen), reichen aufbereitete Visualisierungen sowie eine regelmässige, automatische Zustellung von Reports. Für Nutzer, die manuell *direkt auf die Daten über das Tool Web-I* zugreifen wollen, sollte der Zugriff, die Verarbeitung und Visualisierung der Daten vereinfacht werden.

HESTA als Mittelpunkt einer „Plattforminitiative“

Durch eine Zusammenführung und Verknüpfung der HESTA-Daten mit anderen Datenquellen (z.B. PASTA, Verkehr, Wetterdaten, Kreditkarten Daten, Airbnb, Schweizer Hoteldatenbank) kann der Nutzen der HESTA wesentlich erhöht werden. Diese kombinierten Daten würden als öffentliches Gut den an Daten der Tourismusbranche interessierten Personen und Institutionen benutzerfreundlich zur Verfügung gestellt.

Es wird vorgeschlagen, die HESTA in eine *grössere Plattform oder ein grösseres Projekt* zu integrieren. Die HESTA kann hierbei eine zentrale Rolle einnehmen und als *Mittelpunkt dieser Plattform* dienen. Dabei ist eine *spezifische landesweite Plattform für die Tourismusbranche* oder auch eine branchenübergreifende Plattform denkbar. Die Federführung einer solchen „Plattforminitiative“ sollte beim STV und den privaten Partner der PPP liegen. So kann sichergestellt werden, dass die Initiative alle Akteure der Schweizer Tourismuswirtschaft einbezieht. Es ist dabei wichtig, dass die Träger der HESTA und das BFS sowie weitere Stakeholder der Branche zusammenarbeiten. Grundsätzlich empfiehlt sich auf schon Bestehendem aufzubauen bzw. daran anzuknüpfen (z.B. Walliser Tourismusobservatorium).

Ermittlung marktüblicher Kosten der Erhebung bei Befragungsinstituten

Um die Kosten der ST BFS für die heutige Erstellung der HESTA zu beurteilen, können diese mit *marktüblichen Kosten* verglichen und bei Befragungsinstituten entsprechende *Offerten* für die Durchführung der Erhebung eingeholt werden. Dabei ist es empfehlenswert, dass das BFS, basierend auf einem Pflichtenheft und in enger Zusammenarbeit mit den Partnern, die Offerte einholt.

Empfehlungen

Basierend auf den Lösungsansätzen wurden *konkrete Handlungsempfehlungen* abgeleitet (siehe Kapitel 5.4) bzgl. Dateneingabe per eHesta, Automatisierung, Verbesserungen auf der Nutzerseite, Datenplattform, Ermittlung der marktüblichen Kosten sowie den PPP-Vertrag.

1. Ausgangslage und Ziele

Die *Beherbergungsstatistik (HESTA)* wird durch das Bundesamt für Statistik BFS landesweit auf der Basis von rund 6'000 Hotels, Kurbetrieben und Campingplätzen produziert. Sie liefert monatliche Angaben über Anzahl Betriebe, Zimmer und Betten sowie über Ankünfte und Logiernächte nach Gästeherkunftsland. Für die Hotelbetriebe ist die Teilnahme obligatorisch.

Seit 2005 wird die HESTA mittels einer *Public Private Partnership (PPP)* finanziert, die 45 Partner sowie die Sektion Tourismus des BFS (ST BFS) umfasst¹. Der aktuelle *Vertrag* ist bis Ende 2018 gültig und muss *für die Jahre 2019 – 2022 neu verhandelt* werden.

Der Schweizer Tourismus-Verband STV will im Hinblick auf die neue Vertragsperiode klären, ob die Datenerhebung vor dem Hintergrund neuer Technologien noch *zeitgemäss* ist und ob die aktuelle Form der Statistik den *Bedürfnissen* der Tourismus-Branche entspricht. Die Analyse wird von *Rütter Soceco* in Zusammenarbeit mit der auf Daten Management und Analyse spezialisierten *Firma Quantum Business Intelligence Services AG* durchgeführt. Das Projekt wird von *Innotour* mitfinanziert und von einer Begleitgruppe bestehend aus Branchenvertretern begleitet (Mitglieder der BG siehe Impressum).

Die Analyse soll eine *Gesamteinschätzung* der aktuellen Beherbergungsstatistik vornehmen und insbesondere folgende *Fragen* klären:

- Ist die Methodik sinnvoll und zeitgemäss?
- Was sind die zukünftigen Anforderungen an die Beherbergungsstatistik im Rahmen der fortschreitenden Digitalisierung? Was erschwert allenfalls die Modernisierung der Prozesse?
- Kann die Statistik von einer anderen Stelle als dem BFS in guter Qualität und bedürfnisgerecht erhoben werden?
- Kann die HESTA mit andern Erhebungen und Statistiken gekoppelt werden, um die Hotels zu entlasten?
- Kostenschätzung bzw. Schätzung der Sparmöglichkeiten für eine angepasste Statistik
- Welche weiteren Bedürfnisse der Branche könnten im Rahmen der neuen Statistik ohne unverhältnismässigen Aufwand abgedeckt werden?
- Weitere Ideen betreffend Einsparungen und sinnvollen Erweiterungen und/oder Änderungen der Beherbergungsstatistik.

¹ Die Partner bestehen aus vier Verbänden, den 26 Kantonen, 13 Regionen, Schweiz Tourismus (ST) und dem Schweizer Tourismus-Verband (STV). Zur Koordination von Partnern und BFS besteht eine Projektoberleitung (POL), die sich aus Vertretern der Partner und dem BFS zusammensetzt und sich zweimal jährlich zu unterschiedlichen Themenschwerpunkten trifft.

2. Vorgehen

Das Vorgehen bei der Analyse gliedert sich in *vier Module*.

Modul 1: Analyse der heutigen Erhebungspraxis

Die Analyse der heutigen Erhebungspraxis basiert auf vorliegenden Dokumenten und Informationen zur HESTA sowie auf Gesprächen mit dem Team der *Sektion Tourismus des BFS (ST BFS)* und mit dem Leiter *Tourismuspoltik des SECO*.

Beim Treffen mit der ST BFS wurden Hintergrundinformationen zur aktuellen Datenerhebung, -auswertung und -distribution erhoben und die Schwierigkeiten ermittelt, die einer vollständigen Automatisierung der Erhebung entgegenstehen. Ein wichtiges Element des Treffens war ausserdem, die Sichtweise der ST BFS kennenzulernen und zu verstehen. *Im Gespräch mit dem SECO* wurden dessen Anliegen an das Projekt besprochen.

Die so gewonnenen Erkenntnisse wurden im Rahmen der *Kickoff-Sitzung der Begleitgruppe (BG)* präsentiert. Die in der BG vertretenen Organisationen äusserten an dieser Sitzung zudem ihre Bedürfnisse an eine künftige HESTA und Visionen für weitergehende Informationen. Dabei wurde eine Priorisierung vorgenommen.

Ergänzend wurden in Modul 1 die methodischen Konzepte der Tourismusstatistiken von Mitgliedstaaten der UNWTO recherchiert. Ausserdem wurden Gespräche mit zwei Schweizer Befragungsinstituten bezüglich einer möglichen Auslagerung der Erhebung geführt.

Modul 2: Erheben der Nutzerbedürfnisse

Zur Erhebung der Nutzerbedürfnisse wurden nebst den in Modul 1 genannten Gesprächen mit der ST BFS, SECCO und den in der BG involvierten Organisationen (GastroSuisse, hotelleriesuisse, Schweiz Tourismus, STV) Interviews mit kantonalen Stellen und Tourismusorganisationen durchgeführt. Diese Gespräche dienten dazu Informationen zur Nutzung, Zufriedenheit, zu weiteren Informationsbedürfnissen und zur bevorzugter Publikationsform der HESTA zu erhalten (Gesprächspartner siehe Anhang 1).

Modul 3: Automatisierung/Innovation

Die Kernfrage der Analyse, inwiefern eine umfassendere Automatisierung der Erhebung und Auswertung mit den *heute bestehenden Systemen* erreicht werden kann und welche *neuen technischen Möglichkeiten* aus dem Bereich Big Data heute zur Verfügung stehen, wurde anhand von Gesprächen mit Vertretern der beiden führenden Hotelsoftware Unternehmen Protel (Firma Rebag) und Oracle (Hospitality/Fidelio) diskutiert.

Ferner wurde recherchiert, welche neuen technischen Möglichkeiten sich abzeichnen, wo in der Schweiz bereits neue Lösungen realisiert worden sind, die in der Lage sind, Daten zu Hotelgästen automatisch an verschiedene Anspruchsgruppen zu liefern, und welches Potenzial diese Ansätze für eine automatische Datenübermittlung an die ST BFS oder an ein Drittunternehmen haben. Dazu wurden Gespräche mit Vertretern von Polizei (Kt. ZH, KKJPD und KKPKS), kantonalen Stellen (statistisches Amt BS, Amt für Wirtschaft AI, AWT Kt. GR) sowie mit Tourismusorganisationen (Basel Tourismus, Appenzellerland Tourismus AI) geführt.

Mit den Datenspezialisten der ST BFS wurde diskutiert, inwiefern eine weitergehende Automatisierung der Auswertungen möglich und sinnvoll wäre. Zudem wurde die Benutzerfreundlichkeit der heutigen Nutzeroberfläche (Web-I) für die privaten Partner der PPP getestet.

Nach Abschluss der verschiedenen Recherchen in Modul 1-3 fand ein zweites Treffen mit der ST BFS statt um offene Fragen zu klären. Ferner fand auch ein Austausch mit Vertretern des Projektes „Digitalisierung der Tourismuswirtschaft“ (Innotour) statt.

Modul 4: Workshop zur Diskussion der Resultate und von Massnahmen

Die in den Modulen 1-3 gewonnenen *Erkenntnissen* wurden vom Projektteam diskutiert und darauf basierend mögliche *Lösungsansätze* entworfen. Die Erkenntnisse und Lösungsansätze wurden anschliessend in einem halbtägigen Workshop, am 23.6.2017 der Begleitgruppe präsentiert. Die erarbeiteten Lösungsvorschläge wurden diskutiert und hinsichtlich ihrer Eignung für eine Umsetzung bewertet.

Ergänzend dazu wurden Inputreferate von Walter Berger, Geschäftsleiter der Firma Rebag (Protel), aus dem Blickwinkel des Softwareunternehmens sowie von Prof. Roland Schegg, HES-SO Valais, aus jenem des Anwenders/Nutzers gehalten.

Bericht

Die Erkenntnisse aus den Modulen 1-3 und dem Workshop sind in diesem Bericht zusammengestellt, der sich wie folgt gliedert:

- Ausgangslage und Ziele (Kap. 1)
- Vorgehen (Kap. 2)
- Analyse der heutigen Situation (Kap. 3)
- Nutzerbedürfnisse (Kap. 4)
- Visionen, Lösungsansätze und Empfehlungen (Kap. 5).

3. Analyse der heutigen Situation

In diesem Kapitel werden die *Rahmenbedingungen aufgeführt*, denen das BFS bei der Erstellung der HESTA unterliegt (3.1), sowie die *aktuelle Methodik der HESTA* (3.2) und deren *Kosten* (3.3) dargestellt. Abschnitt 3.4 befasst sich mit vorhandenen Daten und Vernetzungen in der Hotelbranche und Abschnitt 3.5 zeigt die Ergebnisse der Recherche im Ausland. Abschliessend werden die wichtigsten Folgerungen aus der Situationsanalyse gezogen (Abschnitt 3.6). Detailinformationen zu einzelnen Abschnitten sind in Anhang 2 aufgeführt.

Es ist darauf hinzuweisen, dass die Erstellung der HESTA ein komplexer Prozess ist und zahlreiche Zusammenhänge und Verknüpfungen zwischen einzelnen Schritten bestehen. Dieses Kapitel fokussiert auf die Darlegung der für die Analyse als wichtig erachteten Aspekte.

3.1 Rahmenbedingungen

Die HESTA muss folgenden Rahmenbedingungen genügen:

- Gesetzliche Grundlagen²
- Abkommen mit dem Statistischen Amt der EU (Eurostat)
- Vertrag der Privat Public Partnership (PPP)
- Umgebung der Bundesverwaltung.

Gesetzliche Grundlage

Das BFS ist verpflichtet eine Erhebung durchzuführen und die Hotels sind verpflichtet daran teilzunehmen. Die methodischen Details sind nicht im *Statistikgesetz*³ geregelt. Die zugehörige *Statistikerhebungsverordnung*⁴ bildet die Rechtsgrundlage der HESTA, für eine Vollerhebung mit monatlicher Periodizität. Die zu erhebenden Variablen sind: Logiernächte der Gäste nach Herkunftsländern, Beherbergungskapazität; Durchschnittliche Einnahmen pro Person und Nacht. Zudem sieht die Verordnung vor, dass private Befragungsinstitute und Organisationen *für die Durchführung der Erhebung* beigezogen werden können⁵. Die Geheimhaltungs- und Sorgfaltspflicht wird vertraglich geregelt. Falls der Erhebungsumfang der HESTA verändert würde, hätte dies eine Anpassung der Statistikerhebungsverordnung zur Folge.

Abkommen mit Eurostat

Eurostat gibt folgende Vorgaben für die Tourismusstatistik der Mitgliedländer:

- Daten für NUTS2, dies entspricht den Schweizer Grossregionen
- Erhebung von monatlichen Daten (Datenintervall)
- Erhebung alle drei Monate (Erhebungsintervall)

² Detailinformation siehe Anhang 2

³ SR 431.01

⁴ SR 431.012.1; Stand 1. Juli 2017

⁵ SR 431.012.1 Art. 5

Damit gehen die Anforderungen von Eurostat weniger weit als die Statistikerhebungsverordnung und die heutige Praxis der HESTA. Mit dem Abkommen ist die ST BFS jedoch an den Kodex für europäische Statistiken gebunden⁶. Dieser besagt unter anderem, dass die Daten für jeden gleichzeitig zugänglich sein⁷ und alle Interessenten gleich behandelt werden müssen. Eine vorzeitige Weitergabe der Daten an einzelne Parteien ist somit grundsätzlich nicht möglich.

PPP – Vertrag

Im Rahmen der PPP wurden *vier Anforderungen* an die HESTA festgelegt⁸:

- Vollerhebung in den Bereichen Hotellerie, Camping und Jugendherbergen
- Regionale Auswertung
- Detaillierte Auskunft über die Gästeherkunftsländer
- Den Bedürfnissen der Partner soll soweit wie möglich Rechnung getragen werden.

Um diese Anforderungen zu erfüllen, sind im Vertrag folgende *sechs Pflichten* definiert⁹:

- *Datenerhebung*: Monatliche Vollerhebung¹⁰ bei den Betrieben gemäss Betriebs- und Unternehmensregister (BUR).
- *Mahnwesen*: Elektronisches, schriftliches und telefonisches Mahnwesen ohne Bussenverfahren.
- *Datenaufbereitung*: Prüfung, plausibilisiert und teilweise Hochrechnung der Daten gemäss BFS Standard.
- *Datenbereitstellung/-publikation*: jeweils maximal 25 Werktage nach Abschluss der Beobachtungsperiode.
- *Diffusion der Ergebnisse*: Monatliche Medienmitteilungen (seit 2017 nur noch quartalsweise und monatlicher Newsmail an Abonnenten) und eine Jahrespublikation. Bereitstellen der Daten auf regionaler, kantonaler und Gemeindeebene im BFS-Portal.
- *Auswertung der Ergebnisse*: Bei Bedarf wird unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen der Zugriff auf ein internetgestütztes Abfragetool gewährt. Auf Anfrage erstellt die ST BFS zudem im Rahmen der Möglichkeiten „à la carte“-Auswertungen.

Die Anforderungen im PPP-Vertrag gehen somit deutlich weiter als diejenigen von Eurostat¹¹.

Die Kosten (2016 1.48 Mio. CHF, ohne MWST der PPP) werden jeweils zur Hälfte von der PPP und dem BFS getragen. Falls die finanziellen Mittel am Jahresende

⁶ Quelle Kodes für europäische Statistik: <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/5921889/KS-32-11-955-DE.PDF/ff672593-fd26-47a6-9c0c-7ccc5724e2f6>

⁷ Im Rahmen des Datenschutzes

⁸ Quelle: PPP-Vertrag 2013-2014 Abschnitt 2

⁹ Quelle: PPP-Vertrag 2013-2014 Abschnitt 6. Wörtlich übernommen

¹⁰ Erhobene Variablen siehe Musterfragebogen im Anhang 3.

¹¹ Ein Vergleich der Anforderungen gemäss Vertrag PPP mit den Anforderungen von Eurostat befindet sich in Anhang 2.

nicht aufgebraucht sind werden sie anteilmässig zurückerstattet. Die Datenhoheit liegt beim BFS.

Umgebung Bundesverwaltung

Die ST BFS ist Teil des BFS und untersteht somit den Rahmenbedingungen des Bundesamtes und denjenigen der Bundesverwaltung. Diese bieten einen Support um die Statistik HESTA durchzuführen. Mit den Rahmenbedingungen sind folgende Implikationen verbunden:

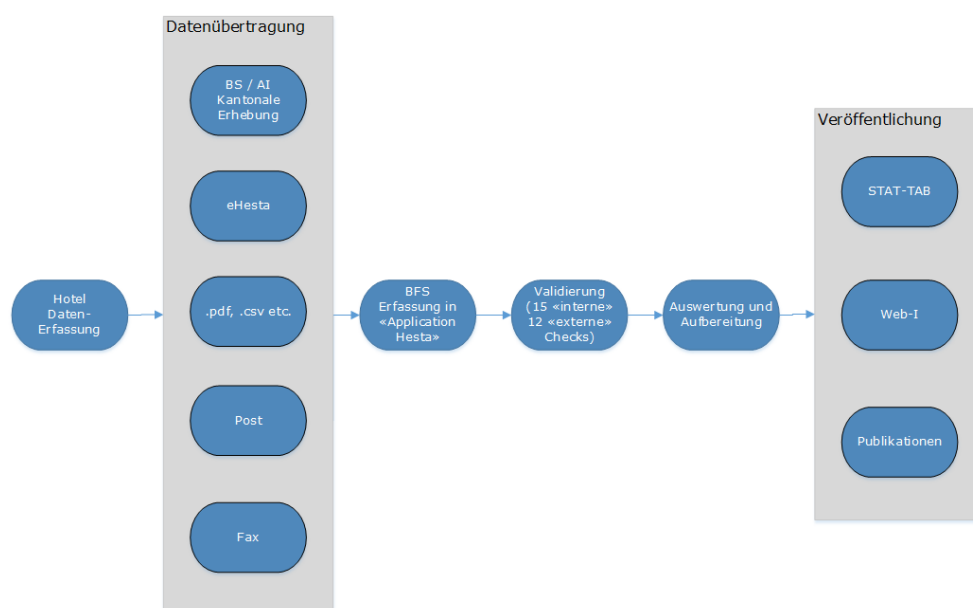
- Koordination mit anderen Bundesstellen: Verträge müssen mit der juristischen Abteilung abgestimmt, die Buchhaltung muss mit der Finanzabteilung koordiniert werden. Änderungen an Systemen werden über die IT Abteilung vorgenommen.
- Bei der Wahl der IT ist man an die Bundesinfrastruktur gebunden. Gewisse Systeme müssen genutzt werden und eigenständige Änderungen sind nicht immer möglich. Zusätzlich gelten im Bundesnetzwerk sehr hohe Sicherheitsstandards.
- Infrastruktur und Personal: Die Arbeitsplätze und deren Kosten (Löhne) und das Personalmanagement entsprechen den Reglementen des Bundes.

Diese Vorgaben und deren Koordination sind im Kontext des BFS als Ganzes nachvollziehbar, erzeugen indessen auch Verwaltungsaufwand und Kosten sowie geringere Flexibilität im Hinblick auf schnelle Veränderungen.

3.2 Aktuelle Methodik der HESTA

Die folgenden Abschnitte zeigen die wichtigsten Arbeitsschritte *der ST BFS bei der Erstellung der HESTA* auf.

Abbildung 1: Schematisch Darstellung HESTA



3.2.1 Datenerhebung

Feststellen der Grundgesamtheit

Mit einem automatischen Abgleich der HESTA-Datenbank mit dem Betriebs- und Unternehmensregister (BUR) wird vor jeder Erhebung die Grundgesamtheit der Betriebe überprüft. Zusätzlich werden Listen der Betriebe von den Destinationsmanagementorganisationen (DMO) geliefert und mit der HESTA-Datenbank abgeglichen.

Zustellung der Fragebogen

Die Hotels werden über die folgenden Wege ihrer Wahl monatlich angeschrieben:

- Fax
- Postversand
- E-Mail mit der Aufforderung zur Dateneingabe.

Datenübermittlung an die ST BFS

Die Rücksendung der Daten an die ST BFS muss nicht auf demselben Weg erfolgen wie der Versand des Fragebogens. Die Betriebe haben folgende Möglichkeiten, die Daten zu übermitteln:

- Postversand: ca. 44% (2'600); 90% hiervon werden gescannt; diejenigen die zu spät kommen, werden von Hand erfasst, damit sie noch in die Auswertung kommen.
- E-Mail: ca. 9% (530); Daten werden von Hand übertragen
- Fax: (ca. 0.1%)
- Online Eingabe in BFS Plattform eHesta: ca. 40% (2'300)
- Direktlieferung von Daten: ca. 4%
- Übertragung von Files: ca. 3%, direkt aus der Hotelsoftware

Der Anteil der Datenübermittlung mit elektronischen Hilfsmitteln liegt heute bei 55%, hat sich aber in den letzten Jahren nur noch gering erhöht¹². Insgesamt werden pro Monat rund 800 Fragebogen per Hand erfasst und rund 2'300 eingescannt.

Der Arbeitsaufwand für die ST BFS ist jedoch bei allen Übertragungsarten, ausser der eHesta, hoch. Es gibt keinen vollautomatischen Weg, die Daten zu übermitteln. Selbst Daten, die direkt von der Hotelsoftware generiert werden, müssen durch die ST BFS, je nach Übermittlungsart manuell in das System übernommen werden.

Eine Entlastung durch eine vollständige Automatisierung würde nach Einschätzung von hotelleriesuisse von ihren Mitgliedern begrüsst.

Mahnung säumiger Betriebe

Betriebe, die bis zu einem Stichtag nicht geantwortet haben, werden erneut angeschrieben. Bei weiterhin ausbleibender Rückmeldung wird telefonisch nachgefasst. Jeden Monat werden rund 1'700 Hotels mit einer 1. und 700 Hotels mit einer 2.

¹² Jahr 2016; POL-HESTA Präsentation 2017.

Mahnung gemahnt. Hotels die zwei Monate und mehr nicht geantwortet haben werden telefonisch gemahnt. Dies sind rund 400 Anrufe pro Monat.

Kantonale Erhebungen

In den Kantonen Basel-Stadt und Appenzell Innerrhoden wird die HESTA Erhebung durch die kantonalen Statistikbehörden durchgeführt und die Daten werden gesamthaft an die ST BFS übermittelt. Die Umsetzung erfolgt in beiden Kantonen mit gleichen Methoden (Excelsheet, Fragebogen, etc.) wie bei der HESTA. Die Datenaufbereitung ist mit der ST BFS abgesprochen und genügt den Qualitätsansprüchen. Die kantonalen Daten stehen früher zur Verfügung und sind in Basel zusätzlich detaillierter (Tagesdaten). In Basel wird die Umstellung mit der Einführung der BaselCard (siehe Abschnitt 3.4 Gästekarten) digitalisiert. Sowohl Basel-Stadt als auch Appenzell Innerrhoden wird Dank der direkten Datenlieferung an das BFS eine Beitragsreduktion von 50% gewährt.

Der Kanton Neuenburg hat lange an einer regionalen Lösung gearbeitet. Ein Zusammenschluss von Handelskammer, Kanton und Polizei hat eine Plattform eingeführt, in der für die drei Beteiligten und die ST BFS die Daten erfasst werden. Die Hotels werden somit entlastet. Die Dateneingabe erfolgt ausschliesslich über eine Online Plattform. Nach anfänglichen Schwierigkeiten steht die Umsetzung kurz vor der endgültigen Implementierung.

Im Kanton Tessin werden die polizeilichen Meldescheine elektronisch erfasst. Diese Daten könnten auch zu Erstellung der HESTA genutzt werden, aber werden aufgrund von gesetzlichen Hürden nicht weitergegeben.

Verarbeitung und Validierung

Die ST BFS validiert die eingegangenen Fragebogen mit einem zweistufigen elektronischen Prüfverfahren:

- 15 interne Checks der einzelnen Datensätze (interne Konsistenz der Daten)
- 12 externe Checks der einzelnen Datensätze (Vergleich mit anderen Datensätzen und Vorjahreswerten, Saisonalität, Daten der DMOs)

Bei eingegangenen Papierfragebogen werden Notizen, die dem Fragebogen beiliegen oder auf dem Fragebogen notiert sind, in die Validierung einbezogen.

Aus diesen Prozessen resultieren über 1000 *Datensätze pro Monat, die überprüft werden müssen*. Nicht jede Überprüfung führt aber zwangsläufig zu einer telefonischen Nachfrage. Die Anzahl der monatlich getätigten Rückfragen können sehr unterschiedlich sein und sind bisher nicht erhoben worden.

Am Ende des Validierungsprozesses stehen Daten von 91% der Hotels zur Verfügung. Bezogen auf die Logiernächte entspricht dies jedoch einer Abdeckung von 97%, was zeigt, dass vor allem sehr kleine Betriebe nicht antworten. Für die Betriebe, die zu diesem Zeitpunkt noch nicht geantwortet haben, werden die fehlenden Daten mit einem komplexen System imputiert. Daraus ergeben sich die provisorischen Monatsdaten, die in das Web-I eingespeist und publiziert werden. Zum Jahresabschluss werden die provisorischen Daten mit verspäteten Antworten ergänzt und allfällig Korrekturen bei bereits erhaltenen Daten vorgenommen. Der somit erreichte endgültige Rücklauf lag in den letzten vier Jahren konstant bei 97%. Die Zahlen der restlichen 3% werden geschätzt.

Datenveröffentlichung, Web-I und Zugreifbarkeit

Die verarbeiteten und validierten Daten werden über die *Web-Schnittstelle Web-I* zur Verfügung gestellt. Sowohl die ST BFS also auch die Partner können so auf die HESTA-Daten zugreifen. Hierfür werden Benutzername und Passwort benötigt, welche die Partner von der ST BFS erhalten.

Im Web-I lassen sich Dimensionen (z.B. Beherbergungsform) und Kennzahlen (z.B. Anzahl Betten) nach Bedarf auswählen. Nach der Auswahl der gewünschten Kriterien können diese dann in Tabellenform angezeigt und in Diagramme umgewandelt werden.

Die Benutzeroberfläche ist nicht selbsterklärend und bedarf sowohl der Lektüre der Dokumentation als auch Rückfragen bzw. Schulungen, welche das BFS unentgeltlich anbietet.

Von Benutzerseite wurden im Rahmen der Analyse einige Verbesserungswünsche identifiziert. Zum Beispiel wurde geäußert, dass die Daten nur in Excel-, CSV- oder PDF-Formaten exportiert werden können. Darüber hinaus wäre es hilfreich weitere Variablen, wie beispielsweise Euro-19, zu haben und eine einfache, intuitive Möglichkeit eigene Variablen selbst zu erstellen. Ausserdem sind Definitionen nicht klar bzw. ungenügend dokumentiert (z.B. ob Russland zu Europa oder Asien gehört). Darüber hinaus sind Eingemeindungen nicht klar und sollten dokumentiert sein. Es wurde zudem bemängelt, dass die Auswahl nicht klar ist (beispielsweise gebe es Unklarheit darüber, was «values from list» bedeutet). Die Unterscheidung von nicht vorhandenen Werten (Nulls) und 0 ist nicht möglich. Auch wurde geäußert, dass der Stand der Datenbank nicht ersichtlich ist. Allerdings informiert das BFS alle Nutzer per Email monatlich, wenn die Aktualisierung durchgeführt wurde.

Allgemein lässt sich sagen, dass die Dokumentation nicht ausreicht. Wer sich etwas mehr mit dem Tool beschäftigt, kommt zurecht. Die steile Lernkurve wirkt aber vermutlich abschreckend für weniger versierte bzw. nur gelegentlich Nutzer. Das Web-I wird daher als komplex und als (ohne Vorwissen) schwer bedienbar angesehen.

Das Erstellen moderner Visualisierungen direkt über Web-I ist langwierig und kompliziert. Explorative visuelle Datenanalyse ist mit Web-I daher praktisch unmöglich, sodass die Daten erst exportiert und in ein modernes Datenvisualisierungstool eingelesen werden müssen, um sinnvolles Arbeiten mit Grafiken zu ermöglichen.

Die beschränkten Möglichkeiten, Daten zu exportieren (nur Export als Excel, CSV oder PDF, ohne Zugang zu der zugrundeliegenden Datenbank und keine Programmierschnittstelle) verhindern eine Automatisierung des Datenflusses und damit effizientes Arbeiten mit den Daten. Web-I kann in der gegenwärtigen Form daher als unattraktiv für fortgeschrittene Nutzer angesehen werden.

Neben dem Web-I bietet das BFS die *Schnittstelle STAT-TAB* an für den Zugriff auf eine breite Palette von Statistiktabelle, darunter auch HESTA-Daten. Die Schnittstelle ist gemeint für die Öffentlichkeit und bietet im Bereich HESTA weniger Detail als Web-I. Die Bedienung von STAT-TAB ist zwar etwas einfacher, aber fokussiert auf den Export von kleineren Tabellen statt einen automatisierten Datenfluss und Visualisierungsmöglichkeiten sind kaum vorhanden.

3.2.2 Synthese des Austausches mit der ST BFS¹³

In diesem Abschnitt sind die Einschätzungen der ST BFS zusammengefasst. Die Aussagen decken sich weitgehend mit denjenigen in den vorangehenden Abschnitten 3.1 und 3.2.

Situation ST BFS und PPP

Das ST BFS hat bundesseitig nur die Verpflichtung, Daten gemäss den Anforderungen von Eurostat bereitzustellen. Die Zusammenarbeit mit den privaten Partnern ermöglicht es jedoch, eine umfangreichere Statistik zu erstellen. Bis jetzt verlief die Zusammenarbeit mit den privaten Partnern gut. Bei einer Beendigung der PPP würden nur noch die Eurostat-Mindestanforderungen erfüllt. Dies wäre infolge der reduzierten Leistungen günstiger, die Daten wären jedoch für viele Nutzer nicht oder nur bedingt nützlich.

Die ST BFS ist bereit die Daten weiterhin auf dem gewohnten Niveau zu erheben und der PPP zur Verfügung zu stellen. Man ist dankbar für Rückmeldungen und grundsätzlich offen, die Statistik im Sinne aller Beteiligten anzupassen. Es ist jedoch Sache der Partner, ihre Ansprüche klar und realistisch zu formulieren.

Bei der Umsetzung der Statistik ist die ST BFS an interne Vorgaben und Rahmenbedingungen des BFS gebunden. Dazu zählen Vorgaben betreffend Arbeitsplatz, IT-Infrastruktur und Prozessabläufen, die eingehalten werden müssen. Die ST BFS befindet sich in einem Netzwerk aus vielen verschiedenen Stellen innerhalb des BFS (Informatik, Rechtsdienst, Organisation, Methodik). Vor allem die IT-Infrastruktur unterliegt sehr strengen Sicherheitsregeln, da sie Teil des Bundesnetzwerkes ist. Änderungen in diesem Umfeld benötigen immer Zeit und viel Koordinationsaufwand. Besonders kostenintensiv sind Migrationen.

Veränderungen am Umfeld – spezifisch für die ST BFS – sind nur eingeschränkt möglich. Die vorgesehene Einführung der neuen HESTA-Applikation für die Aufbereitung der Daten wird zu einer Kostenreduzierung führen. Der grösste Kostenfaktor sind jedoch die Personalkosten. Gegenüber 2011 konnte die Mitarbeiterzahl von 10.2 auf 9.4 VZÄ (vollzeitäquivalente Stellen) reduziert werden (2008: 11.9 VZÄ). Dabei ist darauf hinzuweisen, dass es nicht einfach ist Personalreduktionen vorzunehmen, da hier das öffentlich-rechtliche Arbeitsrecht gilt und bei einem internen Wechsel die Kompetenzen berücksichtigt werden müssen.

Methodik

Die geforderten Kriterien von Eurostat wären wie erwähnt günstiger umsetzbar. Es könnte auf eine Stichprobenerhebung umgestellt werden. Dies würde jedoch den Detaillierungsgrad der Daten stark verringern. Für die Lieferung der regionalisierten und nach Herkunftsländern gegliederten Daten ist eine Vollerhebung notwendig. Dabei gilt es zu beachten, dass eine Rücklaufquote von 87% auf Nationalebene erreicht werden muss. Daten aus einer Stichprobenerhebung wären für viele Regionen nicht brauchbar – die Vollerhebung liefert die besten Daten für die Branche. Eine Umstellung auf eine Stichprobenerhebung, um Kosten zu sparen, ist aufgrund der deutlich geringeren statistischen Genauigkeit nicht lohnenswert. Möglich ist es, den Erhebungszyklus zu verändern, aber dies hat natürlich Auswirkungen auf den Zeitpunkt der Publikation.

¹³ Die Sichtweise von anderen Parteien (Hotels, Partner, Software Hersteller) wird im Kapitel 3 Nutzerbedürfnisse beschrieben

Für die Erfassung der Logiernächte ist eine statistische Erhebung notwendig. Es werden nutzerseitig jedoch auch weitere zusätzliche Informationen gewünscht. Solche Zusatzinformationen, wie zum Beispiel der Geschäfts- und Freizeitgäste Anteil¹⁴, können indessen auch als Indikatoren über Studien oder andere Quellen erhoben werden. Für eine möglichst effiziente Lösung muss klar überlegt werden, was benötigt wird und welcher Weg der Beste ist. Eine Einbettung in einen grösseren Kontext kann viele zusätzliche Informationen bieten und ist methodisch in einigen Bereichen sinnvoll.

Durchführung der Erhebung

Die ST BFS versucht laufend die Erhebung möglichst effizient zu gestalten. Hauptziel ist dabei jedoch die Datenqualität und die Vergleichbarkeit über die Zeit und zwischen den Regionen zu gewährleisten. Darum werden die Hotels nicht auf eine Erhebungsart verpflichtet, sondern können die für sie beste Möglichkeit wählen. Die ST BFS bevorzugt selbstverständlich die elektronischen Erhebungswege und arbeitet an deren Verbreitung, da sie deutlich weniger aufwendig sind als Papiermethoden. Der grösste Aufwand entsteht jedoch methodenunabhängig infolge von Nachfragen und Nachfassen bei den Betrieben.

Technische Hemmnisse bei der Einführung von Onlineverfahren in den Betrieben kann die ST BFS nicht beurteilen. Die ST BFS hat keine Übersicht, die zeigt wie viele Betriebe Softwarelösungen nutzen, und auch keine Informationen darüber, ob Hotels mit Software diese auch zur Übertragung der Daten einsetzen. Es ist gut möglich, dass die technischen Möglichkeiten vorhanden wären, aber nicht genutzt werden.

Veränderungen im bestehenden Fragebogen sind möglich und auch für 2020 geplant. Jede Änderung löst jedoch eine Reihe weiterer Anpassungen aus. Die Datenbanken im System müssen angepasst und bei den Hotels muss die Software adaptiert werden. Zudem müssen alle Änderungen an einem Stichtag durchgeführt werden, damit nicht inkompatible Versionen der Fragebogen weitergegeben werden.

Zusammenarbeit mit den Hotels

Die Zusammenarbeit mit den Hotels ist grösstenteils gut. Die Befragung stellt für die Betriebe jedoch eine gewisse Belastung dar. Die ST BFS ist bestrebt, diese Belastung möglichst gering zu halten. Die Hotels haben sich an die HESTA gewöhnt und liefern die Daten zum grössten Teil verlässlich. Nur ein einstelliger Prozentanteil liefert die Daten nicht. Dies ist jedoch nicht immer eine Verweigerung (z.B. vergessene Übermittlung; Betriebsferien). In diesen Fällen werden die Daten nachgeliefert. Nur ca. 3% weigern sich Daten zu liefern.

Es werden grundsätzlich keine Strafen ausgesprochen. Man ist auf die Hotels angewiesen und man versucht die Betriebe zu motivieren. Ein Mittel der Motivation ist ein Benchmark, den die Hotels erhalten, wenn sie die Daten frühzeitig liefern. Diese Dienstleistung wird von den Hotels begrüsst¹⁵.

¹⁴ In der Periode 2013-2016 wurde durch die ST BFS eine erste Machbarkeitsanalyse durchgeführt. Die HESTA-Partner haben indessen aus Kostengründen und um die Hotels nicht zu stark zu belasten, eine eigene Erhebung bevorzugt.

¹⁵ Beispielsweise fragen gut organisierte Hotels, die in einem Monat keinen Benchmark erhalten, da sie Betriebsferien haben und deswegen keine Daten liefern, den Benchmark nochmal separat nach.

Die elektronischen Erhebungshilfe eHesta hat sich nur langsam durchgesetzt. Der jetzige Anteil von 55.6% ist höher als bei anderen Erhebungen des BFS. Im Rahmen der Bestrebungen diesen Anteil zu erhöhen, wurden die Gründe erfragt, warum Hotels nicht auf die elektronischen Erhebungshilfen umsteigen. Die häufigsten angegebenen Gründe waren¹⁶:

- Mangelnde Informationen über den Umstieg und die Verwendung;
- Inkompatibilität mit den eigenen Programmen;
- die nötigen Zeit- sowie Arbeitsinvestitionen.

Die Hotels, die die eHesta nutzen, haben folgende Verbesserungen angeregt: Aufhebung der Ländergruppierung; Zwischenspeichern der Eingaben; besseres Layout sowie eine gute Gebrauchsanweisung.

Verschiedene Vorschläge wurden zum Teil bereits umgesetzt (z.B. Layout), andere werden zukünftig realisiert (z.B. Ländergruppierungen mit dem neuen Fragebogen). Die generellen Hemmnisse der Betriebe auf eHesta umzusteigen, können jedoch seitens der ST BFS nicht beeinflusst werden. Die Probleme liegen hier hauptsächlich bei den Betrieben. Eine Kommunikationsoffensive zur Motivation und zum Auflösen der Bedenken wurde 2014/15 mit Unterstützung der Verbände realisiert. Das Starten einer neuen Kampagne ist eine prüfbare Option.

Um automatische Datenübertragen zu ermöglichen, ist man auf die grossen Anbieter von Hotelsoftwares zugegangen. Kleinere Anbieter werden bei jeder Änderung in der HESTA informiert, aber man kann nicht mit jedem einzeln sprechen. Derzeit nutzen nur 190 Hotels die *automatische Datenübertragungen*.

Bevorstehende Veränderungen

Bis Ende 2019 / Anfang 2020 sind grössere Änderungen geplant. Die *Applikation*, mit der die ST BFS arbeitet, wird umgestellt. Die Migration im vorhandenen System ist zeitaufwendig und benötigt entsprechende Investitionen. Nach der Einführung werden jedoch die Folgekosten sinken, was mittelfristig zur Kostenreduktion beiträgt.

Gleichzeitig mit der Änderungen der Systeme wird auch die Anpassung der Ländervariable im Fragebogen umgesetzt. Zukünftig werden die Herkunftsländer detailliert nach ISO-Listen erfasst und nicht mehr gruppiert. Dies reduziert einerseits den Aufwand für die Hotels und liefert andererseits detailliertere Daten. Änderungen im Fragebogen sind bei der eHesta problemlos umsetzbar. Für Papierfragebögen werden die wichtigsten Länder vorgegeben und für andere Länder Zeilen zum manuellen Einfüllen. Hierbei gilt jedoch weiterhin die Beschränkung auf eine DinA4 Seite. Die Erweiterung auf einen zweiseitigen Fragebogen mit beidseitiger Beschriftung, würde die Kosten des Papiers, Drucks und Einscannens pro Fragebogen verdoppeln.

Ferner wird 2018 das *Web-I auf eine modernere Version* migriert. Danach sollte gemäss POL-HESTÄ 2017 die Bedienung auch für Anwender, die sich nicht mit der zugrundeliegenden Datenstruktur und Abfragesprache auskennen, möglich sein.

¹⁶ Résultats du sondage eHesta, BFS 2014; Befragung von 276 Betrieben.

Einschätzung zukünftiger Möglichkeiten

Die ST BFS schätzt die Lösungsansätze und Visionen des Projektteams wie folgt ein:

Direkte Übertragungen aus der Hotelsoftware

Die *eHesta* funktioniert über *eSurvey*, dass auf einem Bundesserver läuft. Hierbei gelten besondere Sicherheitsvorkehrungen. Diese verhindern unter anderem, dass Programme sich automatisch einloggen oder Daten auf dem Server automatisch hochgeladen werden. Das muss auch in Zukunft so bleiben. Es sind jedoch Lösungen über andere BFS Server möglich, wie dies heute schon für ca. 190 Betriebe funktioniert. Die Software der Hotels könnte Daten automatisch an diese Server übertragen und die ST BFS in der Folge die Daten von diesen Servern herunterladen.

Unter Einhaltung dieser Rahmenbedingung sind *vollautomatische Datenübertragungen* denkbar. Die bestehenden Hotelsoftware-Programme können entsprechend angepasst und die notwendigen Schnittstellen geschaffen werden. Wie erwähnt gibt es diese Ansätze bereits. Sie werden jedoch kaum genutzt.

3.3 Kosten

Die *Kosten für die HESTA* beliefen sich im Jahr 2016 auf 1.48 Mio. CHF. Diese Kosten wurden je hälftig zwischen BFS und den privaten Partnern aufgeteilt. Die Kosten entfallen zu 74 % (1.09 Mio.) auf die *Personalkosten*, zu 18% auf *Sachkosten* (0.26 Mio.) und zu 8% auf *Arbeitsplatzkosten* (0.12 Mio.).

Abbildung 2: Kennzahlen der HESTA

Kennzahlen HESTA				Veränderung in %	
	2011	2015	2016	16/11	16/15
Ø Anzahl befragter Betriebe	6'190	5'953	5'775	-7%	-3%
Nutzungsquote elektr. Erhebungshilfen	32.9%	53.4%	55.4%	68%	4%
Ø Anzahl Mitarbeiter (VZÄ)	10.2	9.9	9.4	-8%	-5%
Betriebskosten total in Tsd. CHF	1'471	1'566	1'476	0%	-6%
Personalkosten	1043	1167	1091	5%	-7%
Sachkosten	288	266	263	-9%	-1%
Arbeitsplatzkosten	140	134	122	-13%	-9%
Personalkosten / Mitarbeiter	102	118	116	14%	-2%
Arbeitsplatzkosten / Mitarbeiter	14	14	13	-5%	-4%

Quelle: Geschäftsberichte Beherbergungsstatistik HESTA, BFS, Sektion Tourismus; ohne MwSt auf Zahlungen der Partner.

Betrachtet man die *Entwicklung* der wichtigsten Kennzahlen zwischen 2011 und 2016 (Abb. 2), so stellt man fest, dass die *durchschnittliche Anzahl befragter Betriebe* gesunken ist (gegenüber 2011 um 7%). Die Anzahl Stellenprozente der Mit-

arbeiter nahm ebenfalls um 8%, ab wobei diese Reduktion vor allem im Jahr 2016 erfolgte. Gleichzeitig ist in diesem Zeitraum die *Nutzungsquote elektronischer Erhebungshilfen* von rund 33% auf 55.4% gestiegen, allerdings hat sich die Zunahme in den letzten Jahren deutlich verlangsamt. Gemäss Angabe der ST BFS liegt diese Quote über den Quoten bei anderen Erhebungen des BFS. Trotz Abnahme der befragten Betrieben und der Stellenprozente haben die Personalkosten gegenüber 2011 um 5% zugenommen. Die Gesamtkosten blieben dank einer Senkung der Sachkosten und der Arbeitsplatzkosten auf gleichem Niveau.

Die *deutliche Reduktion der Betriebskosten in 2016 gegenüber 2015* ist auf verschiedene Sonderfaktoren zurückzuführen. Einerseits wurden ältere Mitarbeitende durch jüngere ersetzt, die mit einem tieferen Lohn eingestellt sind. Andererseits konnte eine Vakanz nicht nahtlos wieder besetzt werden, was eine überdurchschnittliche Abnahme der Mitarbeiterzahl von 9.9 auf 9.4 VZÄ bewirkte. Auch 2017 werden die Personalkosten nochmals von Vakanzen positiv beeinflusst. Wie die Schätzung der ST BFS für die Jahre 2017 bis 2020 aber zeigen (Abb. 3), dürften die Personalkosten ab 2018 bedingt durch die Lohnentwicklung wieder ansteigen.

Insgesamt zeigen die Prognosen einen *Anstieg der Kosten von 2016 bis 2020* von rund 9% (rund CHF 130'000). Die ST BFS sieht in Verbindung mit der Umsetzung der neuen IT gewisse *Einsparungsmöglichkeiten*, diese würden aber nicht zu einer Kostenreduktion führen, sondern lediglich helfen, die Kosten stabil zu halten bzw. den Kostenanstieg zu verlangsamen.

Abbildung 3: Prognose der Betriebskosten der HESTA 2017-2020

Prognose der Betriebskosten HESTA 2017-2020						Veränd. in % 20/16
	2016	2017	2018	2019	2020	
Betriebskosten total in Tsd. CHF	1'476	1'464	1'544	1'574	1'603	9%
Personalkosten	1091	1021	1083	1102	1120	3%
Sachkosten	263	322	336	347	358	36%
Arbeitsplatzkosten	122	121	125	125	125	2%

Quelle: Schätzung der HESTA, BFS, Sektion Tourismus für diesen Bericht; ohne MwSt auf Zahlungen der Partner.

Die Stellenprozente der Mitarbeiter können beim Bund nicht einfach reduziert werden, da das öffentlich-rechtliche Arbeitsrecht gilt und bei einem internen Wechsel die Kompetenzen berücksichtigt werden müssen. Dies gilt auch für die Festsetzung der Löhne bzw. für Lohnerhöhungen. Entsprechend können diese Kosten nicht parallel zu einer Reduktion des Arbeitsaufwandes vermindert werden. Es bedarf eine freiwillige Arbeitszeitreduktion eines Mitarbeiters oder Austritte, die dann zur Kostensenkung benutzt werden können. Die kalkulatorischen Arbeitsplatzkosten liegen bei rund TCHF 125. Die Sachkosten sind im Zusammenhang mit Unterhalts- sowie möglichen Entwicklungskosten höher budgetiert.

Kostensenkend wirkt sich die abnehmende Zahl der Hotels aus, dies senkt tendenziell¹⁷ den Bearbeitungsaufwand (alle Arbeitsschritte, vor allem aber Mahnungen) sowie die Erhöhung der Nutzungsquote elektronischer Hilfsmittel, insbesondere der eHesta. Die ST BFS möchte langfristig nach wie vor eine Quote von 80%

¹⁷ Man kann nicht von einer linearen Kostensenkung sprechen und die Reduktion des Aufwandes hängt auch von den Hotels ab, die wegfallen (Übertragungsart und -disziplin).

erreichen. Bezüglich der Entwicklung der Anzahl Hotels kann die ST BFS keine Einschätzung geben, bei der Mitarbeiterzahl wird aus heutiger Sicht eine leichte Reduktion um 0.1-0.2 VZÄ bis 2020 als erreichbar erachtet. Auch Sachkosten konnten in den letzten Jahren gesenkt werden (u.a. Kosten für Versand und Scanning).

Relevante Faktoren der Betriebskosten

- Die grösste Kostenposition sind die *Personalkosten*, die 2016 mit CHF 1.09 Mio. wie bereits erwähnt 74% der Gesamtkosten ausmachen. Entsprechend besteht hier auch grundsätzlich das grösste Sparpotenzial. Von Bedeutung sind dabei insbesondere die Kosten für das monatliche Mahnen, um die notwendige Rücklaufquote zu erreichen, die Rückfragen sowie das Einscannen und die manuelle Datenerfassung. Nachfolgend eine kurze Zusammenstellung der monatlichen Zahlen (approximative Schätzungen der ST BFS):
 - ca. 2'600 Mahnungen
 - ca. 400 telefonische Rückfragen
 - ca. 2'300 eingescannte Fragebogen
 - ca. 800 von Hand erfasste Fragebogen

Das BFS verfügt derzeit aber über keine entsprechend detaillierte interne Erfassung des Arbeitsaufwandes jeder spezifischen Tätigkeit. Somit fehlt die Informationsgrundlage, um mögliche Einsparungen bei den einzelnen Aktivitäten zu berechnen.

Die ST BFS hat indessen für diesen Bericht versucht, den *Personalaufwand* soweit möglich für *einzelne Arbeitstätigkeiten* abzuschätzen. Dieser gliedert sich wie folgt (Angaben in vollzeitäquivalenten Stellen, VZÄ):

- 4.5 VZÄ (48%): Versand, Mahnungen, manuelle Erfassung, Überführung der Fragebogen in Datenbank, Controlling, Rückfragen
- 0.4 VZÄ (4%): Statistische Hochrechnung, Produktion
- 1.2 VZÄ (13%): Distribution und Kommunikation (ohne Spezialanfragen)
- 0.2 VZÄ (2%): Administration
- 1.1 VZÄ (12%): Bestellungen von Partnern und Dritten
- 0.2 VZÄ (2%): Eigene Personalkosten der Sektion für IT und Systembetreuung¹⁸
- 0.8 VZÄ (9%): Management (Planung, HR, Finanzen), interne/externe, internationale Tätigkeiten, etc.
- 0.8 VZÄ (9%): Entwicklung

Diese Gliederung zeigt, dass die grösste Position auf die unmittelbare Durchführung der Erhebung fällt (48%), für die es wie erwähnt jedoch keine genauere Aufteilung gibt. Mit 13% sind die Kosten für die Distribution und Kommunikation, mit 12% für Bestellungen von Partnern und Dritten sowie mit je 9% für das Management und die Entwicklung bedeutend.

- Die *Sachkosten* von total CHF 260'000 (ca. 18% der Gesamtkosten) gliedern sich wie folgt (Reihenfolge nach Grösse):
 - TCHF 135 (52%): BIT / LV (Betrieb der Datenbank)

¹⁸ Diese Position dürfte in den kommenden Jahren zu Lasten von den Positionen Management und Entwicklung ansteigen.

- TCHF 42 (16%): Druckkosten Fragebogen
- TCHF 32 (12%): Posttaxen für Fragebogen und Mahnungen
- TCHF 22 (8%): Kosten Jahrespublikation 2015
- TCHF 12 (5%) Replika Remedy
- TCHF 6 (2%) Betrieb und Wartung der IT-Applikation¹⁹
- TCHF 10 (4%) übriges

Mehr als die Hälfte der Sachkosten entfällt auf BIT / LV (Betrieb der Datenbank). Bedeutend sind aber mit zusammen knapp 30% auch die bei der Durchführung der Befragung anfallenden Druckkosten und Posttaxen. Ferner ist auch die Jahrespublikation ein Kostenfaktor.

Einnahmen

Die durch verrechnete Leistungen für Anfragen erzielten Einnahmen sind unbedeutend.

Kostenreduktion, wenn die HESTA nur noch gemäss Eurostat-Bedingungen erstellt würde

Die ST BFS schätzt die Reduktion des totalen Aufwandes für die HESTA, wenn nur die Eurostat-Bedingungen erfüllt werden, grob auf CHF 650'000 bis 850'000 (Mittelwert 750'000). Damit wäre die Statistik noch rund halb so teuer. Genauere Kostenschätzungen liegen nicht vor. Nach Einschätzung des BFS zahlen die privaten Partner der PPP nicht an die Eurostat-Verpflichtungen des BFS.

Möglichkeit einer externer Vergabe der Durchführung der HESTA-Befragung

Gemäss Statistikerhebungsverordnung Art. 5 können die Erhebungsorgane private Befragungsinstitute und Organisationen für die Durchführung der Erhebungen beziehen. Von dieser Möglichkeit hat das BFS bei anderen Statistiken schon Gebrauch gemacht (z.B. SAKE). Im Rahmen dieser Analyse wurden erste Recherchen bei zwei Befragungsinstituten vorgenommen. Diese weisen auf ein potenzielles Einsparungspotenzial bei der Erhebung hin.

3.4 Vorhandene Daten und Vernetzungen in der Hotelbranche

Hotelsoftware und Daten in den Betrieben

Zum Erfassen der Gästedaten benutzen die meisten Hotels sogenannte Property Management Systeme (PMS). Der Markt für PMS wird zum grossen Teil von den Systemen Protel und Fidelio bedient. Protel wird durch Rebag Data vertrieben, Fidelio durch Oracle.

Die Automatisierung der Datenübertragung der HESTA-Daten ist in den beiden Systemen nicht vorhanden aber technisch problemlos möglich.

Derzeit ist bei Fidelio nur ein Export möglich. Dieser ist ein Modul, das in der Software nicht per se dabei ist, sondern dazugekauft wird.

¹⁹ Diese können in Abhängigkeit von Instandhaltungs- und Entwicklungsaktivitäten je nach Jahr stark variieren.

Auch bei Protel gibt es eine Exportfunktion. Da aber die Daten bereits auch vollautomatisch der Polizei geschickt werden (siehe auch Abschnitt Meldescheine der Polizei auf der Folgeseite), sieht man dort keinerlei Probleme für eine Automatisierung. Für die Kunden entstünden nur Kosten, falls sie Hilfe beim Update bräuchten. Die HESTA-Daten könnten darüber hinaus auch an einen speziellen Server übermittelt werden, falls es Sicherheitsbedenken gibt.

Während derzeit die Systeme hauptsächlich «on premise» laufen, geht der Trend in Richtung Cloud. In Zukunft werden die Cloudlösungen zusätzlich externe Daten (wie beispielsweise Facebook Informationen und auch Bilder) integrieren können und mit Hilfe künstlicher Intelligenz die Daten für vielerlei Zwecke (z.B. Marketing) auswerten.

Pegasus, STC, Schweizer Hoteldatenbank & OTAs.

Eine Reihe von Anspruchsgruppen spielen eine Rolle bei der Bereitstellung und Übermittlung von Daten zwischen Gästen und Hotels.

Hierzu zählt die Pegasus Datenbank, die Hotel-, Flug- und andere Reisebüroangebote zusammenstellt und über geeignete Zugänge abrufbar macht. Es handelt sich um eine von einer privaten Firma betriebene Datenbank. Diese wird z.B. von Reisebüros verwendet.

Viele Hotelgäste buchen ihre Hotelnächte über sogenannte Online Travel Agencies (OTAs, beispielsweise booking.com). Diese haben entweder direkte Verträge mit den Hotels oder greifen auf die Pegasus Datenbank zu.

Parallel zu Pegasus existiert das Switzerland Travel Center (STC). Es wird von den Hotels mit Daten beliefert. Diese Daten gibt es jedoch bereits in Pegasus.

Bezüglich Daten besteht in vielerlei Hinsicht eine Informationsasymmetrie zuungunsten der Hotels. Die grossen OTAs erhalten eine Vielzahl von Informationen wie beispielsweise häufig aufgesuchte Destinationen / Hotels, personalisierte Gästeteinformationen (inkl. E-Mail-Adressen und Kreditkarteninformationen), Buchungen etc. Diese Daten sind desaggregiert und von hohem Geschäftswert, da sich aus diesen wertvolle Informationen über Gäste wie Preissensitivität oder Präferenzen ableiten lassen sowie Informationen über Tourismusregionen wie beispielsweise Trends.

Im Gegenzug dazu erhalten die Hoteliers zusätzlich zu den Daten, die sie selbst sammeln über die HESTA lediglich zeitverzögert aggregierte und unvollständige Informationen und Benchmarks.

Hotelleriesuisse führt für seine Mitglieder und andere interessierte Betriebe die Schweizer Hoteldatenbank. In der Datenbank werden Hotelinfrastruktur Daten erfasst. Zusätzlich können die Hotels weitere Informationen und Bilder hinterlegen. Ziel ist, dass Hotels ihre Stammdaten nur in dieser Datenbank pflegen müssen und diese dann von der Plattform an alle relevanten Stellen verteilt werden (Buchungsplattformen, regionale Organisationen, STC, etc.). Auf der Plattform werden die Daten zusätzlich mit externen Datenquellen und Dienstleistungen verknüpft und es ist ein Webauftritt von jedem Hotel verfügbar.

Meldescheine der Polizei

Das Hotelkontrolle-System der Kantonspolizei Zürich erhebt die Daten der Meldescheine teilweise automatisiert. Diese Daten ähneln den Informationen, die durch die HESTA erhoben werden, der Fokus unterscheidet sich jedoch. Die Polizei

bietet den Hoteliers drei verschiedene Möglichkeiten, die Meldescheine zu übermitteln.

- Meldescheine werden in Papierform, Email etc. an die Polizei geschickt. Ca. 5% der Hotels schicken die Daten auf diese Weise.
- Die Meldescheine werden online erfasst über einen Online-Zugang, in dem die Daten eingegeben werden. Diese werden dann der Hotelkontrolle der Polizei übermittelt. Dies geschieht täglich oder mehrmals wöchentlich und wird von ca. 65% der Hotels durchgeführt.
- Über eine Verknüpfung der Hotelsoftware wird eine automatische Übermittlung der Daten ausgelöst. Dies geschieht täglich bei etwa 30% der Hotels.

Beinhaltete Informationen sind Name, Vorname, Geburtsdatum, Nationalität, Geschlecht, Anreise und Abreise der Hotelgäste. Für die automatische Übermittlung arbeitet die Polizei mit einem externen Partner zusammen. Dieser übernimmt auch den technischen Support bei den Hotels, falls es Probleme gibt. Eine vollautomatisierte Übermittlung ist folglich nicht nur technisch möglich, sondern wird bereits in der Praxis durchgeführt.

Die Nutzung des automatisierten Polizeisystems zur Übertragung von Hoteldaten an die HESTA ist zwar denkbar und sinnvoll, aber nicht unmittelbar umsetzbar.

Gründe hierfür sind, dass auf organisatorischer Ebene es in der Hotelkontrolle keine Zusammenarbeit mit der Polizei anderer Kantone gibt; dass die automatisierte Erhebung, wie bei der Kantonspolizei Zürich, in den meisten Kantonen nicht betrieben wird; dass es darüber hinaus Bedenken gibt bezüglich der öffentlichen Wahrnehmung, wenn die Hoteldaten über die Polizei an die HESTA gesandt werden; und dass sich die derzeit erhobenen Daten zwischen der HESTA und der Kantonspolizei Zürich unterscheiden. Abklärungen bei der Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorenkonferenz (KKJPD) sowie der Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz (KKPKS) haben ergeben, dass eine Harmonisierung der Erfassung der Polizeimeldung bei den Organisationen zur Zeit kein Thema ist. Wie bereits erwähnt sind Versuche die Polizeimeldungen mit der HESTA zu verbinden, aufgrund rechtlicher Schwierigkeiten im Tessin gescheitert.

Dennoch zeigt dieses Beispiel, dass eine automatisierte Erhebung durchaus sowohl technisch als auch organisatorisch durchführbar und bezahlbar ist und daher als Vorbild für eine Automatisierung der Übertragung von Hotel-Daten an die HESTA dienen kann.

Gästekarten

In Tourismusregionen sind häufig Gästekarten im Einsatz. Diese erlauben es, Touristen verschiedene Dienstleistungen (Bergbahnen, Museen, ÖV etc.) vergünstigt oder kostenlos in Anspruch zu nehmen. Die Gästekarten sind häufig an eine Übernachtung in der entsprechenden Region gebunden und es ist denkbar das System zu nutzen, um statistische Daten zu erheben. Hierzu müssen die Karten jedoch an alle Touristen abgegeben werden und dürfen nicht ein (kostenpflichtiges) Zusatzangebot sein. Ausserdem müssen bereits bei der Ausgabe die notwendigen statistischen Daten erfasst werden.

Mögliche Vorteile einer solchen Erfassung sind tagesgenau Daten. Ausserdem können elektronische Gästekarten die unternommenen Aktivitäten statistisch erfassen. Für eine Umsetzung sind gesetzliche Rahmenbedingungen notwendig und die Erfassung der Gäste muss in den Betrieben korrekt durchgeführt werden.

Ein aus Sicht der HESTA sehr interessantes Projekt mit Pilotcharakter ist die BaselCard. Basel Stadt führt für das Jahr 2018 eine solche Karte mit dem Dienstleister AVS ein und passt dazu das Gasttaxengesetz²⁰ entsprechend an. Die Daten der Gäste werden durch die Betriebe erfasst, indem sie auf einer Plattform eingegeben werden. Die PMS werden eine entsprechende Schnittstelle bereitstellen, die einen automatischen Datentransfer in die Plattform ermöglicht. Damit stehen die erhobenen Daten in Basel Stadt zentral zur Verfügung.

Die Daten entsprechen einer Vollerhebung und können automatisch sowohl an Basel Statistik als auch an die Polizei übermittelt werden. Die Erfassung der Gäste und die Abgabe der BaselCard in der Hotellerie und Parahotellerie (inkl. Airbnb), gesetzlich verpflichtend. Bei Verstössen können Anbieter gebüsst werden.

Koppelung mit anderen Bundesbefragungen

Im Rahmen der Analyse wurde auch untersucht, inwiefern eine Entlastung der Hotels (Vermeidung von mehrfacher Eingabe ähnlicher Daten) durch Koppelung der HESTA mit anderen Erhebungen des BFS möglich ist.

Nachfolgend sind die relevanten Erhebungen mit ihren Erhebungsintervallen aufgeführt:

- KOF: Konjunkturmfrage – quartalsweise
- BFS: Beschäftigungsstatistik BESTA – quartalsweise
- BFS: Lohnstrukturerhebung LSE – alle 2 Jahre
- BFS: F+E – alle 2 Jahre
- BFS: Wertschöpfungsstatistik – jährlich

Es zeigt sich, dass diese Erhebungen weder bezüglich der erhobenen Daten noch der Erhebungsintervalle mit der HESTA kompatibel sind. Es bestehen somit keine Synergie- bzw. Entlastungspotenzial zur Effizienzsteigerung und Entlastung der Hotels.

3.5 Ergebnisse Recherche Ausland

In der gesamten *Europäischen Union* werden Daten für Logiernächte erhoben. Massgeblich hierfür sind die gleichen Mindestanforderungen wie für die Schweiz. Viele Länder weichen ähnlich wie die Schweiz von diesen Mindestanforderungen ab²¹ und erheben mit einer genaueren Regionalisierung und häufig durch eine Vollerhebung. Ein häufig verfolgtes Konzept ist, dass nur Betriebe oder Gemeinden über einer gewissen Anzahl Logiernächten (z.B. 1'000) oder Betten (z.B. 10) berücksichtigt werden. Betriebe oder Gemeinden die unter dieser Schwelle liegen werden teilweise nicht erhoben oder nur einmal pro Jahr erhoben²².

Die Durchführung der Erhebung erfolgt meistens zentral durch die Statistikbehörde des jeweiligen Landes. In Österreich ist die Erhebung dezentral über die Gemeinden organisiert.

²⁰ <http://www.grosserrat.bs.ch/dokumente/100385/000000385783.pdf>

²¹ http://ec.europa.eu/eurostat/cache/metadata/fr/tour_occ_esms.htm

²² Z.B. Slovenien

Als Erhebungsmittel werden die gleichen Methoden wie in der Schweiz eingesetzt. Herauszuheben sind:

- *Luxemburg* erhebt über eine Gästekarte. Die Betriebe sind für die Erhebung zuständig und übermitteln die Daten elektronisch an die Statistikbehörde.
- *Lettland* erlaubt nur noch die Dateneingabe in eine Online Plattform.
- *Finnland* erlaubt eine Dateneingabe per Online Plattform und eine Übertragung per automatisiertem XML-Transfer.

Aussagen über die Kosten und ein Vergleich ist nicht möglich, da die jeweiligen Behörden keine Finanzdaten bereitstellen.

In *Kanada* werden neben den Logiernächten grossräumig Daten über Grenzübertritte gesammelt. Hierdurch sind touristische Bewegungen quantifizierbar. Zusätzlich werden jährlich Tourismusindikatoren (Nachfrage, Inlandsnachfrage, Export, Tourismusanteil, Beschäftigte) erstellt. In der Schweiz werden diese in unregelmässiger Frequenz (ca. 4-5 Jahre) durch das Sattelitenkonto Tourismus (TSA) bereitgestellt.

3.6 Folgerungen

In diesem Abschnitt sind die wichtigsten Folgerungen aus der vorgenommenen Analyse der HESTA zusammengefasst.

Die HESTA stellt wichtige Gästedaten in der Schweiz bereit, sie decken damit aber nur einen Teil der vielfältigen Informationsbedürfnisse der Tourismusbranche ab. Die HESTA und die für sie eingesetzten Ressourcen müssen daher im Gesamtkontext betrachtet werden.

- Andere Daten werden teils durch öffentliche Stellen (z.B. Satellitenkonto Tourismus), teils durch private Erhebungen (z.B. ERFA-Daten hotellerischesuisse) bereitgestellt. In bestimmten Bereichen fehlen wichtige Daten.
- Auch im Bereich der Gästedaten erhebt die HESTA nur Daten für ein Teilsegment. Übernachtungen in der Parahotellerie werden durch die Parahotellerie Statistik (PASTA) erfasst. Es bestehen Lücken in Bezug auf verschiedene andere wichtige Gästekategorien (Übernachtungen bei Verwandten/Bekannten oder in eigenen Ferienwohnungen, Airbnb, Tagestourismus).
- Auch bezüglich Hotelgäste stellt die HESTA nur Teilinformationen bereit. Es fehlen u.a. Daten zum Reisegrund, den Ausgaben, etc.

Die HESTA muss die Mindestanforderungen von Eurostat erfüllen. Diese gehen deutlich weniger weit als die in der heutigen Statistikerhebungsverordnung gegebene Rechtsgrundlage für die HESTA

- Das Bundesstatistikgesetz gibt vor, dass eine Tourismusstatistik erstellt werden muss. Die Variablen sind in der Statistikerhebungsverordnung Variablen aufgeführt und entsprechen jenen, die heute im Rahmen der PPP erhoben werden.
- Gemäss Verordnung ist eine monatliche Vollerhebung mit obligatorischer Auskunftspflicht vorgesehen.
- Die Vorgaben von Eurostat gehen wesentlich weniger weit als die Verordnung. Eine Unterschreitung der Eurostat Normen ist nicht möglich und auch für die PPP nicht erstrebenswert.

Die organisatorischen, technischen und reglementarischen Rahmenbedingungen des Bundes schränken den Handlungsspielraum der ST BFS ein.

- Arbeitsplatzkosten und Lohnvorgaben des Bundes schränken den kostenmäßigen Handlungsspielraum der ST BFS ein.
- Veränderungen müssen koordiniert und teilweise durch andere Stellen umgesetzt werden. Dies macht Veränderungen langsam und aufwendig.
- IT-Infrastruktur und verwendete Software der ST BFS unterliegt den Vorgaben des BFS und den Sicherheitsvorgaben des Bundes.
- Verknüpfungen zu anderen System des BFS sind hingegen gut möglich (z.B. BUR).
- Die Online Eingabe eHesta ist heute an das eSurvey des BFS gebunden und gewünschte Funktionen (Nachtrag von Monatsdaten, File-upload) können nicht von der ST BFS implementiert werden. Änderungen müssen den gesamten Prozess der Behörde durchlaufen.
- Die Datenverteilung muss über das Web-I für die Partner und STAT-TAB für die Öffentlichkeit erfolgen. Anpassungen müssen ebenfalls den vorgegebenen Prozess durchlaufen.

Die heutige Art der Durchführung der Erhebung ist sehr aufwendig. Eine Änderung bedingt Anpassungen seitens der IT- des Bundes und eine Informationsinitiative gegenüber den Hotels.

- Das Drucken, Verschicken und Einscannen des Papierfragebogens ist mit hohem Aufwand verbunden. Die Fehleranfälligkeit ist hoch (bzgl. Ausfüllen, Einscannen etc.).
- Bei der Zahl der Variablen ist man auf eine DinA4 Seite beschränkt.
- E-Mails mit Datenfiles oder PDFs im Anhang verringern zwar die Portokosten. Beim Verarbeiten der Dateien und PDFs ist jedoch wieder ein erheblicher Aufwand nötig, da die Daten manuell übertragen werden müssen.
- Die eHesta vereinfacht die Erhebung für die ST BFS. Sie hat jedoch folgende Schwächen:
 - Es können keine Daten für Vormonate nachgetragen werden.
 - Für die Hotels, die die Daten aus dem PMS exportieren und bisher per Post oder Mail übermitteln, würde durch die manuelle Eingabe in die eHesta ein Mehraufwand entstehen.
- Bei allen Erhebungswegen sorgen zusätzlich Rückfragen und Mahnungen für einen erheblichen Aufwand und Kosten. Die Abläufe sind nicht geeignet für eine schnellere und detaillierte Übertragung.

Die Erhebungsorgane können private Befragungsinstitute und Organisationen beiziehen.

- Dem Beizug von privaten Partnern für die Datenerhebung stehen keine gesetzlichen Hindernisse im Wege.
- Der Einsatz von externen Dienstleistungen dürfte fallweise einfacher sein, als Lösungen innerhalb der ST BFS zu finden, z.B. Externer Server für die automatische Datenübertragung.

Die Distributionstools Web-I und STAT-TAB sind zu wenig benutzerfreundlich und Aufbereitungs-/Visualisierungsmöglichkeiten sind limitiert.

- Das Web-I richtet sich nur an einen kleinen Nutzerkreis, der zudem nur zum Teil in der Lage ist das Tool zu nutzen.
- Die Dokumentation zum Web-I ist nicht ausreichend und zusätzliche Funktionen sind gewünscht (Exportmöglichkeiten, Variablenerstellung, Stand der Datenbank)
- Der öffentliche Zugriff über STAT-TAB funktioniert problemlos. Die zugreifbaren Daten sind jedoch eingeschränkt und die Aufbereitungsmöglichkeiten sind limitiert.
- Innovationen bezüglich der Nutzbarmachung und Präsentation/Visualisierung der Daten sind im Rahmen der vorhandenen Systeme (STAT-TAB und Web-I) nur begrenzt möglich.
- Im heutigen PPP-Vertrag sind keine spezifischen Leistungen der ST BFS in Bezug auf die Auswertung und Aufbereitung vereinbart. Auch hier gilt, dass eine Veränderung im neuen Vertrag geregelt werden kann.

Die Bereitschaft zur Mitarbeit der Hotels ist die Basis für die HESTA

- Die Hotels haben sich an die HESTA gewöhnt, sehen den Sinn für die Branche und legen die Basis für die Statistik durch Ihre Mitarbeit.
- Es ist nicht klar, wie häufig Hotelsoftware zur Zusammenstellung der HESTA-Daten verwendet wird.
- Eine technische Entlastung durch Automatisierung würde nach Einschätzung von hotelleriesuisse von ihren Mitgliedern begrüsst.
- Die von der ST BFS den Hotels als Anreiz bereitgestellten Benchmarks werden genutzt, sind aber nach Meinung von hotelleriesuisse von untergeordneter Bedeutung. Wertvoller wären Angaben zu ökonomischen Werten.

Aktuelle kantonale Lösungsansätze sind nicht einfach übertragbar. Mit der zukünftigen BaselCard wird eine Technik verwendet, die eine grösstenteils automatisierte Erhebung und Datenübertragung ermöglicht. Dieses innovative Pilotprojekt ist für die Realisierung der Automatisierung der HESTA wegweisend.

- Basel Stadt und Appenzell IR zeigen, dass eine kantonale Erhebung in kleinen Kantonen funktionieren kann. Die Daten stehen früher zur Verfügung, die Umsetzung ist jedoch nicht innovativ, da sie nicht automatisiert ist.
- Ansätze im Tessin waren bisher nicht erfolgreich und zeigen die Probleme bei kantonalen Umsetzungen. Daten werden für die Polizei erhoben, dürfen jedoch nicht an die HESTA weitergegeben werden.
- Die Umsetzung in Neuenburg entlastet die Hotels und besteht aus einer reinen Online Erhebung.
- Einen neuen innovativen Weg geht Basel Tourismus mit der auf 1.1.2018 eingeführten BaselCard.
 - Das System, das zur Verwaltung der BaselCard genutzt wird erhebt einen grossen Teil der Daten automatisch. Nicht automatische erhobene Daten werden von den Betrieben direkt in eine Plattform (vergleichbar mit eHesta) eingegeben.
 - Der Datentransfer zu Basel Statistik und der Polizei erfolgt aus der gleichen Cloud anschliessend automatisch.
 - Zur Umsetzung der BaselCard ist eine gesetzliche Regelung notwendig.

Die Erhebungsmethoden in europäischen Ländern sind ähnlich wie in der Schweiz. Nur punktuell werden reine elektronische Datenübermittlungen vorgeschrieben.

- Viele europäische Länder erheben mit ähnlichen Methoden. Lettland und Finnland haben bereits reine Online-Erhebungen; es werden keine Papierfragebogen verwendet.
- Betriebe, die unter einem Schwellenwert (Logiernächte, Betten) liegen, werden in verschiedenen europäischen Ländern nicht oder nur jährlich erhoben.

Andere Datenquellen sind für die HESTA nicht geeignet, die Verknüpfung mit ihnen bietet jedoch potenziell Mehrnutzen. Die Erhebungsmethoden anderer Datenquellen sind auf die HESTA übertragbar.

- Die Erhebung der Meldescheindaten durch die Kantonspolizei Zürich kann als Vorbild einer Automatisierung dienen. Grundsätzlich gäbe es hier grosses Synergie- bzw. Entlastungspotential. Die erhobenen Daten unterscheiden sich jedoch von den unmittelbar für die HESTA benötigten Informationen. Darüber hinaus haben die meisten Kantone keine solche Automatisierung implementiert.
- Es besteht kein Synergie- bzw. Entlastungspotential für die HESTA mit anderen Bundeserhebungen.
- Grossflächige Erhebungen aus (öffentlich) vorhandenen Datenquellen (durch automatisierte Abfragen im Netz) wären teuer und würden vermutlich nicht einfach die Informationen der HESTA-Daten ersetzen können.
- Weitere Datenquellen und Erhebungen über die HESTA hinaus könnten jedoch innerhalb einer innovativen Plattform verknüpft werden und dadurch grossen Mehrwert schaffen (mehr dazu in Abschnitt 5.3.4).

Die vollständige Automatisierung muss vorangetrieben werden

- Der Erhebungsprozess mit Mahnungen und Rückfragen ist aufwendig und teuer. Es entsteht viel Arbeit sowohl für die ST BFS als auch für die Hotels.
- Die Bemühungen bei der Verbreitung der elektronischen Erfassung zeigen nur noch kleine Fortschritte. Es handelt sich dabei auch nicht um eine wirklich automatische Datenerfassung und der Bearbeitungsaufwand wird deshalb nur ungenügend reduziert.
- Für das Erreichen eines wesentlich höheren Anteils elektronischer Übermittlung ist die ST BFS auf die Zusammenarbeit mit den privaten Partnern sowie mit den Software-Herstellern angewiesen. Eine vollständige Automatisierung wird derzeit nicht verfolgt.
- Das Ziel muss eine vollständige Automatisierung der Übertragung der Daten sein. Dies ist nur schrittweise möglich und benötigt Zeit. Protel und Oracle spielen hierbei eine wichtige Rolle.
- Der Papierfragebogen ist abzuschaffen. Hotels, die noch nicht in der Lage sind auf eine vollständig automatisierte Datenübertragung umzustellen, sollen die Daten in einer Übergangsphase mit eHesta übermitteln.

Die hohen Gesamtkosten der HESTA sind vor allem bedingt durch eine ungenügende Automatisierung und durch Rahmenbedingungen des Bundes.

- Die Gesamtkosten der HESTA sind vor allem wegen unvollständiger Automatisierung der Erhebung hoch (Aufwand für Versand, Mahnung, Rückfragen etc.). Bis 2020 ist ein weiterer Kostenanstieg um 7% gegenüber 2016 budgetiert.
- Rahmenbedingungen des Bundes (IT, Lohnstruktur, Arbeitsplatzkosten, interne Abläufe) führen zu hohen und kaum beeinflussbaren Kosten.
- Wenn die HESTA nur noch die Eurostat-Bedingungen erfüllen müsste, ergäbe sich eine Kostenreduktion von CHF 650'000 bis 850'000 (Mittelwert 750'000). Genauere Kostenschätzungen liegen nicht vor. Nach Einschätzung des BFS zahlen die privaten Partner der PPP nicht an die Eurostat-Verpflichtungen des BFS.
- Mit einer schrittweisen Automatisierung des Datentransfers können die Versand-, die Mahn- sowie die Rückfrage- und Erfassungskosten deutlich gesenkt werden.
- Es liegen keine detaillierten Informationen zum Arbeitsaufwand der Durchführung der Erhebung nach Tätigkeitsbereichen vor. Eine Ermittlung potenzieller Kostenreduktionen ist deshalb bei diesen Posten nicht möglich. Das Einsparungspotenzial kann fallweise nur grob geschätzt werden und die Schätzungen sind entsprechend mit grosser Unsicherheit behaftet.
- Recherchen bei Befragungsinstituten weisen auf Einsparungspotenzial bei der Erhebung hin, falls die Durchführung der Befragung extern vergeben wird.

4. Nutzerbedürfnisse

Die HESTA hat viele verschiedene Nutzergruppen. Eine wichtige Gruppe sind die rund 45 Partner, welche die HESTA als Teil der PPP mitfinanzieren. Dazu zählen private Partner wie auch Regionen und Vertreter der öffentlichen Hand (Kantone). Sie haben Zugang zur speziellen Plattform WEB-I zur Datenabfrage. Die Mitglieder der beiden Partner hotelleriesuisse und GastroSuisse sind gleichzeitig Datenlieferanten und Nutzer. Weitere relevante Nutzergruppen sind unter anderem Hochschulen, Politik, Investoren und Medien. Für diese Nutzer steht die normale Datenplattform STAT-TAB des BFS zur Verfügung. Ein Teil der Nutzer (insbesondere Medien, Investoren, Forschung) richten sich mit ihren Informationsbedürfnissen häufig an die Verbände oder die ST BFS.

Nachfolgend sind die Ergebnisse der im Rahmen des Projektes vorgenommenen Abklärungen kurz zusammengefasst.

4.1 Informationsbedürfnisse und Datennutzung

Heutige Informationsbereitstellung HESTA

Die verschiedenen Nutzer verwenden die HESTA für unterschiedliche Zwecke und gewichten einzelne Bedürfnisse unterschiedlich. Grundsätzlich sind aber die Bedürfnisse ähnlich.

Die im Rahmen dieser Analyse durchgeführten Abklärungen zeigen, dass die Nutzer generell mit der durch die HESTA bereitgestellten Informationen zufrieden sind. Sie entsprechen in ihrer heutigen Form wichtigen Bedürfnissen. Sowohl die Bereitstellung von monatlichen Daten als auch die Differenzierung auf Gemeindeebene werden als wertvoll erachtet. Die Zusammenarbeit mit der ST BFS wird als gut und sehr serviceorientiert eingeschätzt. Es wird auch positiv bewertet, dass die Datenhoheit beim BFS liegt. Eine Reduktion des heutigen Leistungsumfangs der HESTA wird nicht befürwortet.

Die von der ST BFS den Hotels als Anreiz bereitgestellten Benchmarks werden wie erwähnt genutzt, sind aber nach Meinung von hotelleriesuisse von untergeordneter Bedeutung. Wertvoller wären Angaben zu ökonomischen Werten.

Gleichzeitig weisen die Nutzer aber auch darauf hin, dass die HESTA nur ein Indikator für die Tourismusentwicklung ist und wichtige andere Daten fehlen, wie z.B. zum Tagestourismus oder zu alternativen Beherbergungsformen wie Airbnb.

Weitere Informationsbedürfnisse

Im Rahmen der Analyse wurden auch die Bedürfnisse nach zusätzlichen Informationen abgeklärt. Nachfolgend sind diese zusammengestellt:

- *Erweiterung der erfassten Variablen*
 - Erweiterung der Länderliste (Umsetzung ab Ende 2018), evtl. auch Herkunft nach Region (z.B. Bundesland in Deutschland).
 - Herkunft der Gäste nach Kantonen

- Umsatz- und Wertschöpfungsbezogene Variablen: Aussagekräftige Daten zu Einnahmen pro Person pro Logiernacht bzw. Revenue per available room (RevPAR) und Average Daily Rate (ADR).
- Erhebung des Reisemotivs (insbesondere Unterscheidung von Freizeitgästen, Geschäftstouristen und Gäste im Bereich MICE).
- *Rasch verfügbare Daten* bzw. schnellere Publikation (Partner aus dem Marketing bei ST und Destinationen). Die Daten müssen nicht vollständig sein, aber die wichtigsten Entwicklungen und Trends aufzeigen.
- Die *Verknüpfung der Daten* mit zusätzlichen Informationen auch aus anderen Quellen (auch von privaten Anbietern, z.B. Bergbahnfrequenzen, Buchungsplattformen, social media etc.) ist von Interesse. Zusätzliche Informationen sollen einfach „andockbar“ sein.
- *Zukunftsgerichtete* Daten (werden bereits durch KOF bereitgestellt und als wertvoll bewertet)
- *Tagesgenaue* Daten wären interessant, haben aber nur eine nachrangige Bedeutung. Eine Aufteilung in Wochen- und Wochenendgäste wäre jedoch eine hilfreiche Erweiterung.

Bezüglich dieser zusätzlich gewünschten Informationen ist man sich aber auch bewusst, dass Erweiterungen im Rahmen der HESTA einen Mehraufwand für die Hotels bedeutet und damit den Rücklauf beeinträchtigen kann. Die Einführung der zusätzlichen Variablen „Einnahmen pro Person pro Logiernacht“ ist bereits im Fragebogen enthalten. Da viele Hotels dazu aber keine Angaben machen sind diese Daten noch nicht aussagekräftig. Es wurde auch geäußert, dass Daten zweckmässiger im Rahmen anderer (qualitativen) Untersuchungen erhoben werden können als über eine Statistik.

Datenzugriff und Publikation

Wie bereits erwähnt können die Daten über zwei Plattformen abgefragt werden. Für die Partner der PPP steht das *Web-I* zur Verfügung. Diese Plattform ist für grössere Partner (ST, Zürich Tourismus, hotelleriesuisse, GastroSuisse, etc.) essentiell. Die Bedienung benötigt jedoch eine Einarbeitungszeit und eine regelmässige Anwendung. Die Dokumentation zur Datenbank ist unzureichend. Die hohen Bedienungshürden behindern auch die Datenweitergabe und -nutzung innerhalb der einzelnen Partner. Viele kleinere Partner nutzen das *Web-I* nicht. Die Einarbeitung lohnt sich nicht. Sie bevorzugen bereits aufbereitete Daten, die im *Web-I* nicht angeboten werden. Die Komplexität der Anwendung soll für den Benutzer vereinfacht werden. Zusätzlich besteht Interesse an standardisierten, grafisch aufbereiteten Auswertungen, die flexibel customized werden können.

Das *STAT-TAB* ist für jedermann nutzbar und die Daten sind einfacher zugänglich. Die vorhandenen Daten können individuell nach bestimmten Kriterien zusammengestellt werden, sind aber weniger umfangreich als die im *Web-I*. Trotz des einfacheren Zugangs sind die Daten durch einige Nutzer nur bedingt verwendbar, da sie nur in Tabellen dargestellt werden. Es gibt keine ansprechende Präsentation/Visualisierung. Nutzer, die keinen Zugriff zum *Web-I* haben, müssen Daten, die über die Auswahl im *STAT-TAB* hinaus gehen, direkt bei der ST BFS bestellen.

Neben der Datenbereitstellung auf den beiden Plattformen und dem à la carte Service veröffentlicht die ST BFS die Daten mit Medienmitteilungen. Die Umstellung auf 4 statt 12 Medienmitteilungen wird von den Partnern begrüsst. Neben den Medienmitteilungen wird die jährliche Publikation der Tourismusstatistik als ausrei-

chend erachtet. Ein Teil der Nutzer veröffentlicht speziell für Ihre Zwecke aufbereitete Daten auch individuell.

Zusätzlich zu den vom BFS bereitgestellten Plattformen wurden in den letzten Jahren regionale Plattformen aufgebaut. Hervorzuheben ist insbesondere das Walliser Tourismusobservatorium, das die HESTA-Daten nutzt und sie in verschiedenen tabellarischen und grafischen Darstellungen präsentiert, die selbst zusammengestellt werden können. Die Plattform beinhaltet auch Daten aus anderen Quellen (Bergbahnen, Parahotellerie etc.), die mit den HESTA-Daten verknüpft werden können, und bietet somit ein umfassenderes Bild der Tourismuswirtschaft. Teile der Plattform sind öffentlich verfügbar, während ein höherer Detailgrad nur für Partner verfügbar ist.

Spezifische Wünsche der Begleitgruppe

Von der Begleitgruppe wurde vor allem auch gewünscht, dass die Automatisierung der Erhebung vorangetrieben und die Kosten gesenkt werden sollen. Frei werden die Mittel können in innovative Ansätze investiert werden (u.a. Umsetzen eine automatisierten Erhebung, Innovation in der Datenverknüpfung und bei der Präsentation, Aufbau einer Datenplattform für die gesamte Tourismusbranche).

4.2 Folgerungen

Aus den Abklärungen der Nutzerbedürfnisse lassen sich folgende Folgerungen ziehen:

- Die von der HESTA bereitgestellten Informationen entsprechen wichtigen Nutzerbedürfnissen (Daten regionalisiert, nach Herkunft, monatlich); keine Reduktion des Leistungsumfangs.
- Beibehaltung der Vollerhebung; Prüfung der Möglichkeiten zur schnelleren Ermittlung von Trends.
- Erweiterung der Variablen grundsätzlich erwünscht; Möglichkeiten deren Erhebung sind aber limitiert. Deshalb:
 - Fokussierung auf die Umsetzung der Umsätze pro Logiernacht.
 - Prüfung der Möglichkeiten für eine Erfassung des Reisegrundes.
 - Tagesdaten nicht verfolgen, aufnehmen falls sich die Möglichkeit bietet.
- Datenzugriff und Datenverknüpfung:
 - Datenzugriff über WEB-I beibehalten, aber benutzerfreundlicher machen.
 - Verbesserung der Präsentation- und Visualisierungsmöglichkeiten bei WEB-I und STAT-TAB prüfen, um den Nutzen der Daten für weitere Kreise zu erhöhen.
 - Nutzensteigerung durch verknüpfen mit weiteren Daten auch aus anderen Quellen.
- Vorantreiben der Automatisierung und Kostensenkung; Investieren der frei werden Mittel in innovative Ansätze.

5. Visionen, Lösungsansätze und Empfehlungen

5.1 Digitale Revolution

Bürger und Firmen hinterlassen in nie dagewesenem Ausmass digitale Spuren, sei es durch die Bewegung im Internet oder das aktive Sammeln von Betriebsdaten zur Produktion. Dies wird begünstigt durch Technologien wie schnelles mobiles Surfen und Dienstleistungen wie mobile Applikationen für den Alltag. Firmen nutzen neue Technologien, um ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und zu optimieren und man darf guten Gewissens spekulieren, dass nur solche Firmen in Zukunft wettbewerbsfähig sein werden, die aus digitalen Daten Einsichten gewinnen und die richtigen Schlüsse ziehen, also die digitalen Spuren beherrschen lernen bzw. können.

Digitale Spuren zu beherrschen beinhaltet die *Beschaffung, Integration, Analyse und Präsentation von Daten*, einerseits durch Menschen (interaktiv) als auch durch Roboter (algorithmisch).

Aufgrund der Entwicklungen der letzten Jahre darf man erwarten, dass das Wachstum an digitalen Informationen weiterhin anhält und deren Bedeutung zunimmt. Sie sind somit die *Assets der Zukunft*.

Einige grosse Internetfirmen haben sich im Hinblick auf die Beherrschung von Daten einen sehr grossen, vielleicht nicht oder nur schwer einholbaren Vorsprung erarbeitet und zur dominanten Marktmacht auf ihren jeweiligen Märkten entwickelt. Prominente Beispiele sind Facebook und Google.

Facebook kennt die soziale Vernetzung von Bürgern (z.B. anhand ihrer Freundesliste), ihre Interessen (z.B. anhand geteilter Beiträge) und vieles mehr. Google kennt die Präferenzen der Bürger zum Beispiel anhand ihrer Suchanfragen. Und auch die Entwicklungen und Veränderungen über die Zeit sind für diese Firmen einsehbar. Durch diese Einsichten und Informationen, zusammen mit der Fähigkeit, grosse Datenmengen zu verarbeiten und algorithmisch zu verstehen, können diese Unternehmen enorme Umsätze verbuchen.

Trotz dieser Übermacht (vielleicht auch ihretwegen) müssen *auch die kleinen Marktteilnehmer Datenflüsse meistern lernen*. Nur so können sie ihre Position auf dem Markt behaupten, neue Marktanteile hinzugewinnen, aber auch verhindern, dass ihnen Regeln und Konditionen aufgezwungen werden wie es bereits in der Realität passiert. Individuelle Initiativen sind hierbei richtig und wichtig (beispielsweise Einführung moderner, digitaler Technologien wie Cloud-Lösungen, Schulungen der Mitarbeiter, Offenheit gegenüber digitaler Veränderungen). Allerdings sind die Chancen für kleine Marktteilnehmer bei ausschliesslich *eigenständiger Initiative sub-optimal*. Dies resultiert aus der Tatsache, dass betriebliche, digitale Neuerungen teils hohe Investitionen erfordern, vor allem wenn nicht nur interne Daten aufbereitet werden sollen, sondern zusätzliche externe Daten wie Wetter, Verkehr, Wechselkurse etc. eine geschäftsrelevante Rolle spielen. In solchen Fällen kann es von Vorteil sein, wenn die *digitale Strategie ein kollektives Element beinhaltet*. So können viele kleine Teilnehmer von den gemeinsam genutzten Daten profitie-

ren, ohne einzeln über ihre Möglichkeiten hinaus in die Digitalisierung investieren zu müssen.

In der *Tourismusbranche* ergibt sich genau dieses Bild. Hotels sind in Fragen der Nutzung digitaler Technologien und Dienstleistungen sowie deren Auswertung ins Hintertreffen gegenüber marktmächtigen Online Travel Agencies (OTAs) geraten, die ihre Bedingungen durchdrücken können. Für den einzelnen Hotelier dürfte die umfassende Beschaffung, Integration und Auswertung aller relevanten Daten eine schwer zu bewerkstelligende Aufgabe sein. Die Tourismusbranche sollte sich daher *organisieren*, um eine *Zukunft für sich zu gestalten*, in der auch kleine Marktteilnehmer – wie einzelne Hotels – wettbewerbsfähig und profitabel bleiben.

5.2 Vision

5.2.1 Datenfluss in der Tourismusindustrie

Abbildung 4 zeigt die gegenwärtige *Einbettung der HESTA* in die Landschaft bedeutender *Akteure* im Tourismus und deren *Vernetzung* mit Bezug auf Datenflüsse. Die Entitäten sind aufgeteilt sowohl nach den verschiedenen Gruppen der Private Public Partnership als auch nach den drei Kategorien Bund, Dritte und Ausland. Blaue Pfeile zeigen den Datenfluss zur HESTA, orangene Pfeile zeigen den Datenfluss, der von der HESTA abgeht.

Zusätzlich sind eventuelle Datenflüsse eingezeichnet (gestrichelt), die das Potential einer Nutzensteigerung haben. So könnten die automatisch an die Polizei übertragenen Daten an die HESTA weitergeleitet werden und damit teilweise vorhandene und validierte Prozesse genutzt werden. Darüber hinaus könnten technisch problemlos die notwendigen Daten aus den Buchungssystemen automatisch in vorgegebenen Zeitabständen an die HESTA geschickt werden.

In der Gegenrichtung wiederum könnten besser aufbereitete, gehaltvolle und aussagekräftige Daten (z.B. in Form von vorgefertigten und einfach verständlichen Visualisierungen) den Hotels zur Verfügung gestellt werden.

Die folgende Abbildung zeigt, dass es eine Vielzahl von Anspruchsgruppen gibt, vor allem auf Seiten der PPPs, welche Teil des HESTA-spezifischen Datenflusses sind oder sein könnten. Diese würden von einer effizienten, aussagekräftigen Beherbergungsstatistik profitieren. Die Vision hierfür wird im nächsten Punkt dargestellt.

5.2.2 Visionen für die HESTA in der digitalen Welt

Die Daten aus der HESTA enthalten wertvolle Informationen über die Tourismusindustrie. Sie stellen die Situation bei den Hotels in den verschiedenen geographischen Regionen dar und zeigen Trends auf (z.B. im Hinblick auf die Herkunft von Hotelgästen). Wie oben gezeigt gibt es eine Vielzahl von Akteuren, für die Informationen der HESTA eine Rolle spielt.

Die Vollerhebung wie sie derzeit vom BFS betrieben wird bleibt auch in der Zukunft eine Herausforderung, da viele digitale Spuren Teilerhebungen sind (Big Data bedeutet nicht notwendigerweise Complete Data)

Vision ist es, die HESTA auf eine *Ebene mit vergleichbaren, modernen und digitalisierten Umgebungen* zu bringen wie sie bereits in anderen Wirtschaftsbereichen existieren (siehe zum Beispiel die REMIT Plattform der Schweiz für die Energiewirtschaft).

Dies bedeutet vor allem, die *HESTA in den datenbezogenen Teilbereichen Integration, Analyse und Präsentation stark aufzustellen*, sodass sie für alle relevanten Akteure ein attraktives Informationsportal darstellt:

Integration

Die HESTA ist eine von vielen potentiellen Datenquellen in der Tourismusindustrie. Weitere Quellen sind beispielsweise Flug-, Wetter- und Handydaten sowie Kreditkarteninformationen. Die *Aussagekraft* dieser jeweiligen Teilerhebungen *potenziert sich durch die Vernetzung* untereinander. Die HESTA könnte *Teil eines grösseren Projekts / einer grösseren Plattform* sein (siehe Lösungsansatz D, Absatz 5.3.4), welche diese Teilerhebungen als öffentliches Gut integriert und damit Interessierten in und an der Tourismusindustrie verfügbar macht. Hierfür müssen *Schnittstellen* gebaut werden, sodass die Daten dieser Teilerhebungen zusammengebracht werden. Auch die Blockchain-Technologie könnte hierbei eine Rolle spielen, um Eigentum klar erkennbar zu machen und schädliche Manipulation zu verhindern. Informationsaustausch ist eine Transaktion. Blockchain erlaubt es, Buchhaltung mit diesen Transaktionen zu betreiben und daher einen Markt für Informationen zu schaffen.

Analyse

Die Daten sollten eine *hohe und einfache Verfügbarkeit* aufweisen. Idealerweise sind die Daten in kurzen Abständen gemessen und desaggregiert, sodass beliebige Zusammenstellungen möglich sind. Sie sollten weiterhin *schnell zur Verfügung stehen*, sodass Trends und weitere Einsichten frühzeitig dargestellt und analysiert werden können.

Präsentation

Schliesslich sollten die Daten und Analysen ohne grossen Aufwand *visuell* aufzubereiten sein. Darüber hinaus wäre es sinnvoll, die *wichtigsten Kennzahlen und Analysen*, die regelmässig erfragt und/oder von Nutzen für die relevanten Akteure sind, in visuell ansprechender, leicht verständlicher und *benutzerfreundlicher Form graphisch aufzubereiten* und zur Verfügung zu stellen. Auch in dieser Hinsicht sollte eine Automatisierung erfolgen, um schnell, kostengünstig und effizient die Anspruchsgruppen mit den gewünschten Informationen zu beliefern.

5.3 Lösungsansätze

Ausgehend von der Analyse der heutigen Situation und der Nutzerbedürfnisse sowie der im vorangehenden Abschnitt skizzierten Visionen hat das Projektteam Lösungsansätze (A-E) erarbeitet, die in den nachfolgenden Abschnitten 5.3.1 bis 5.3.5 beschrieben werden.

Es wurden auch noch andere Lösungsansätze geprüft, die aber nicht weiter verfolgt worden sind, da sie als nicht zielführend, nicht erwünscht bzw. als nicht realisierbar bewertet wurden (vgl. dazu Abschnitte 3.4 und 4.1). Hierzu zählen:

- eine schweizweite Koppelung mit den Meldescheinen der Polizei
- eine Koppelung mit anderen Erhebungen des BFS
- eine reine Stichprobenerhebung
- Erhebung der Daten über Big Data Ansätze in Zusammenarbeit mit Plattformen (booking.com etc.)

Die Lösungsansätze A,B,C und D sind in einem *Workshop mit der Begleitgruppe* diskutiert und grundsätzlich positiv bewertet worden. Nach dem Workshop kam als weiterer Lösungsansatz (E) die Ermittlung der marktüblichen Kosten der Erhebung hinzu.

Der ebenfalls am Workshop präsentierte Lösungsansatz, einen Teil der Statistik auf eine monatliche Stichprobe umzustellen und eine nachgelagerte 3-monatige Vollerhebung durchzuführen um den Mahnungsaufwand zu verringern, hat sich nach weiteren Abklärungen als aufwendig erwiesen und es ist unsicher, ob überhaupt Kostenersparnisse erzielt werden können. Aus diesem Grund wird dieser Vorschlag nicht weiter verfolgt.

Es ist darauf hinzuweisen, dass es sich bei den Lösungsansätzen um Vorschläge handelt, deren Umsetzung mit verschiedenen Implikationen verbunden ist und entsprechend im Detail geprüft und geplant werden muss. Dabei sind die internen Prozesse und Abhängigkeiten bei ST BFS einzubeziehen.

Im Rahmen der Analyse der HESTA sollen auch Aussagen zu den *Sparmöglichkeiten* gemacht werden. Aufgrund fehlender Detailinformationen zu einzelnen Kostenkomponenten ist es sehr schwierig die potenziellen Einsparungen zu beziffern. Dennoch hat das Projektteam bei den Lösungsansätzen A und B versucht, das Einsparungspotenzial abzuschätzen. Es ist hier deutlich darauf hinzuweisen, dass diese Schätzungen mit einer grossen Unsicherheit behaftet sind. Bei jenen Lösungsansätzen, welche der Auftraggeber weiterverfolgen möchte, empfiehlt es sich, vertiefte Abklärungen in Zusammenarbeit mit dem BFS vorzunehmen.

Aus den Lösungsansätzen sind konkrete *Empfehlungen* in Bezug auf das weitere Vorgehen abgeleitet worden, die in Abschnitt 5.4 beschrieben sind.

Rolle des BFS

Es ist wichtig an dieser Stelle kurz auf die Rolle des BFS bei der Umsetzung der Lösungsansätze einzugehen. Generell wird die Zusammenarbeit mit der ST BFS von den verschiedenen Akteuren stets als gut bewertet. Die ST BFS ist offen für Neuerungen und teilt die Zielsetzung, Effizienzsteigerungen zu erreichen. Das BFS verfügt über ein umfangreiches statistisches Wissen und kennt die Anforderungen, die an eine öffentliche Statistik gestellt werden. Die Erfahrung und das Auftreten der ST BFS als eine offizielle Behörde, sorgt bei den Hotels für Vertrauen und wirkt sich positiv auf den Rücklauf aus. Für die Umsetzung der vorgeschlagenen Lösungsansätze ist die Mitwirkung des BFS bzw. eine enge Zusammenarbeit des

BFS mit den privaten Mitgliedern der PPP erfolgsentscheidend. Die ST BFS sollte deshalb zur Verwirklichung der Lösungsansätze stets einbezogen werden.

Auch wenn man im Zuge der Prüfung der Vorschläge zum Schluss kommt, für die Erhebung externe Dienstleister hinzuzuziehen, würde die Gesamtverantwortung für die HESTA weiterhin bei der ST BFS liegen.

5.3.1 (A) Kommunikationsoffensive zur Erhöhung der Eingabe über die eHesta

Eine umfassende Automatisierung (vgl. 5.3.2) ist nicht sofort realisierbar. Deshalb ist es wichtig, auch kurz- und mittelfristige Potenziale zu nutzen, um die HESTA effizienter zu machen und die Kosten der HESTA zu senken.

Mit einer *Kommunikationsoffensive* sollen wesentlich mehr Hotels gewonnen werden, für die Datenübermittlung die *eHesta zu nutzen*. Grundsätzlich liegt das entsprechende Potenzial bei über 3'000 Hotels, d.h. mehr als die Hälfte aller Betriebe. In enger Kooperation und aktiver Mitwirkung der Verbände, sollen die Hotels erneut über die eHesta informiert und zur Umstellung motiviert werden. Die Hotels können zusätzlich auch mit einem *Beratungsangebot* für die Umstellung unterstützt werden. Denkbar ist, dass auch *weitere Anreize* gegeben werden. Gleichzeitig sollen alle *Mahnungen* künftig elektronisch erfolgen.

Im Rahmen dieser Kommunikationsoffensive können die Hotels auch bereits darüber orientiert werden, dass in den nächsten Jahren eine umfassende Automatisierung der Datenerhebung geplant ist. Es ist zudem zu prüfen, ob bereits zeitnah der Versand und die Rücksendung mittels *Papierfragebogen* abgeschafft und nur noch die elektronische Dateneingabe zugelassen werden könnte und ob allfällige gesetzliche Voraussetzungen dafür geschaffen werden sollten. Es ist dabei darauf hinzuweisen, dass sich für Hotels, die heute bereits den Fragebogen aus dem PMS-System ausdrucken und per Post oder Mail an das BFS schicken, sich ein erhöhter Aufwand ergibt. Dieser würde erst durch den vollautomatischen Datentransfer aus dem PMS an das BFS eliminiert.

Grundsätzlich könnten dadurch Kosten beim Porto, Druck der Fragebogen, Versand sowie beim Einscannen und bei der manuellen Erfassung eingespart werden. Bei den Sachkosten ergibt sich entsprechend ein maximales Einsparungspotenzial von rund CHF 40'000 bei den Druckkosten, CHF 30'000 bei den Posttaxen sowie CHF 10'000 bei den Scanning-Kosten - total somit rund CHF 80'000. Auch der Personalaufwand würde sinken (Versand, manuelle Eingaben). Nach Abklärung beim BFS kann zudem hypothetisch eine Reduktion des Personalbestandes um mindestens 1.0-1.2 VZÄ erzielt werden. Dies entspricht eine Kostensenkung um rund CHF 115'000 bis 140'000. Aufgrund dieser Zahlen ergibt sich insgesamt ein potenzielles Einsparungspotenzial in der Grössenordnung von CHF 200'000 bis 240'000. Das Projektteam schätzt das Potenzial bei der Reduktion des Personalbestandes noch höher ein (rund 2 VZÄ) und sieht es bei rund CHF 300'000.

Diese Einschätzungen zeigen die maximalen Einsparungspotenziale bei einer vollständigen Dateneingabe über eHesta. Ohne die Schaffung von gesetzlichen Voraussetzungen für eine ausschliesslich elektronische Eingabe kann dieses Potenzial realistischer Weise nicht erreicht werden. Gleichzeitig zeigen die Zahlen aber auch, dass es sich wirtschaftlich lohnt, der Anteil der Dateneingaben per eHesta markant zu steigern.

5.3.2 (B) Umfassende Automatisierung

Das Ziel einer substantiellen Kostenreduktion kann nur über eine *umfassende Automatisierung der Datenerfassung* realisiert werden. Die Automatisierung geht Hand in Hand mit dem raschen Voranschreiten der Digitalisierung und ermöglicht die Überführung der HESTA in eine zeitgemässe Statistik.

Das Ziel ist eine vollständige Automatisierung der Übertragung der Daten zu erreichen. Die Realisierung benötigt jedoch Zeit und muss in einem Prozess schrittweise umgesetzt werden. Dabei ist eine enge und intensive *Zusammenarbeit aller involvierten Akteure* (BFS, hotelleriesuisse, GastroSuisse, PMS-Anbieter, DMOs, Kantone, STV, ST, Hotels) von zentraler Bedeutung. Eine wichtige Rolle können dabei *Pilotprojekte* spielen. Ein sehr interessantes Pilotprojekt ist die in Abschnitt 3.4 beschriebene Einführung der *Base/Card* in Basel Stadt, bei der die Erhebung als auch die Diffusion der Daten innovativ gelöst werden und dafür auch eine gesetzliche Grundlage schafft.

Technisch ist die Umsetzung eines Moduls zur automatisierten Datenübertragung zumindest in den wichtigsten Hotelsystemen problemlos möglich. Bei der Umsetzung soll die Motivierung der Betriebe im Vordergrund stehen, Bussen sind nicht opportun. Es ist wichtig, den Betrieben Anreize zu geben und sie zu unterstützen (Beratung, finanziell). Denkbar wäre eine Art Sockelbeitrag an die Umstellung. Hotels, die noch nicht in der Lage sind auf eine vollständig automatisierte Datenübertragung umzustellen, sollen in einer Übergangsphase die Daten mit eHesta eingeben. Zwischenzeitlich sollten auf jeden Fall die Eingänge per Papierfragebogen und Mails markant reduziert und die Eingabe per eHesta erhöht werden (vgl. Lösungsansatz A. 5.3.1).

Die Kosteneinsparungen bei einer vollständigen Automatisierung der Datenerfassung liegen noch höher als die Einsparungspotenziale von CHF 240'000 bzw. von CHF 300'000 bei der eHesta (vgl. Lösungsansatz A, 5.3.1), da unter anderem auch die Mahnungskosten geringer ausfallen. Das Projektteam schätzt, dass das Einsparungspotenzial bei den Betriebskosten in der Grössenordnung von CHF 350'000 bis CHF 400'000 liegt. Ein Indiz ist auch, dass die beiden Kantone Basel Stadt und Appenzell Innerrhoden, welche die Daten selbst erheben und direkt an das BFS schicken, eine Reduktion ihrer Beiträge von 50% erhalten haben. Hinzu kommen einmalige Investitionskosten für die Umsetzung des Lösungsansatzes, die einerseits beim BFS und andererseits bei den Hotels anfallen (unterschiedlich je nach technischem Stand des Betriebes). Eine Beteiligung von Innotour am Prozess der Realisierung der Automatisierung ist denkbar.

Die im Rahmen des Prozesses eingesparten Mittel können in innovative Ansätze investiert werden (u.a. weitere Umsetzung der automatisierten Erhebung, Innovation in der Datenverknüpfung und bei der Präsentation, Aufbau einer Datenplattform für die gesamte Tourismusbranche, vgl. Lösungsansatz D, Abschnitt 5.3.4).

5.3.3 (C) Verbesserungen auf der Nutzerseiten

In der gegenwärtigen Umsetzung der Beherbergungsstatistik werden die Daten über das Tool Web-I dem Endnutzer zur Verfügung gestellt. Wie in Kapitel 4 beschrieben, wünschen sich die Endnutzer eine Reihe von Verbesserungen, um überhaupt oder besser mit den Beherbergungsdaten arbeiten zu können.

Dabei sollte unterschieden werden zwischen denjenigen Endnutzer, welche *nicht direkt mit den Daten arbeiten* (müssen), für welche *aufbereitete Visualisierungen*

zu regelmässigen vorgegebenen Zeitpunkten ausreichen würden. Diese müssen sich nicht mit den Tools (derzeit Web-I) auskennen, die für den Datenzugriff zur Verfügung stehen. Es sollte für diese Nutzer abgeklärt werden, welche Informationen für sie von Belang sind und in welchen Zeitabständen sie diese idealerweise erhalten würden. Auch eine *automatische Zustellung* dieser Reports in PDF-Format per Email kann beispielsweise ohne grossen Aufwand eingerichtet werden, wenn die richtigen Tools zur Verfügung stehen.

Demgegenüber stehen Nutzer, die *eigene, individualisierte (kurzfristig und/oder ad-hoc) Reports erstellen* möchten und daher eine *Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit* des jeweiligen Tools erwarten. Damit solche Reports von fortgeschrittenen Nutzern (z.B. Entwickler) auch automatisiert erstellt werden können, ist es notwendig, dass Programmierschnittstellen (APIs) vorhanden sind, die einen *maschinellen Zugriff* auf die zugrundeliegenden Daten erlauben.

Auch für Nicht-Entwickler, die manuell direkt auf die Daten zugreifen wollen, sollte der Zugriff, die Verarbeitung und Visualisierung der Daten vereinfacht werden. Dies ist vermutlich mit dem gegenwärtig genutzten Tool nicht möglich. Es gibt eine Anzahl, modernerer Reporting- bzw. Visualisierungstools, die intuitiver sind (siehe Gartner Report 2017)²³. Für diese ist es notwendig, eine Verbindung auf die zugrundeliegenden Daten herstellen zu können.

5.3.4 (D) HESTA als Mittelpunkt einer „Plattforminitiative“

Die HESTA nutzt zur Zeit die Möglichkeiten der Digitalisierung nicht. Gemäss der in Abschnitt 5.2 skizzierten Vision soll die HESTA auf eine Ebene mit vergleichbaren, modernen und digitalisierten Umgebungen gebracht werden. Durch eine *Zusammenführung und Verknüpfung der HESTA-Daten mit anderen Datenquellen* (z.B. PASTA, Verkehr, Wetterdaten, Kreditkarten Daten, Airbnb, Schweizer Hotel-datenbank) kann der Nutzen der HESTA wesentlich erhöht werden. Diese kombinierten Daten würden als öffentliches Gut den an Daten der Tourismusbranche interessierten Personen und Institutionen benutzerfreundlich zur Verfügung gestellt.

Es wird vorgeschlagen, die HESTA in eine *grössere Plattform oder ein grösseres Projekt* zu integrieren. Dabei ist eine *spezifische landesweite Plattform für die Tourismusbranche* oder auch eine branchenübergreifende Plattform denkbar. Die Federführung einer solchen „Plattforminitiative“ sollte beim STV und den privaten Partner der PPP liegen. So kann sichergestellt werden, dass die Initiative flächendeckend und für alle Akteure der Schweizer Tourismuswirtschaft erfolgt. Es ist dabei wichtig, dass die Träger der HESTA und das BFS sowie weitere Stakeholder der Branche zusammenarbeiten.

Damit die Daten von verschiedenen Teilerhebungen auf einer Plattform zusammengebracht werden können, müssen Schnittstellen geschaffen werden. Die *HESTA* kann hierbei eine zentrale Rolle einnehmen und als *Mittelpunkt dieser Plattform* dienen. Geeignete externe Dienstleister sind nach Bedarf hinzuzuziehen. Ferner ist die Notwendigkeit der Schaffung gesetzlicher Rahmenbedingungen zu prüfen und allenfalls sind entsprechende Forderungen in die Politik einzubringen.

Es ist zu beachten, dass es bereits sehr viele Plattformen in der digitalen Welt gibt und deren Zahl weiter stark zunimmt. Grundsätzlich empfiehlt sich auf schon Be-

²³ Magic Quadrant for Business Intelligence and Analytics Platforms

(<https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-3TYE0CD&ct=170221&st=sb>).

stehendem aufzubauen bzw. daran anzuknüpfen. Auch im Tourismusbereich existieren bereits innovative Projekte, welche die HESTA-Daten in eine Plattform integrieren und in Verbindung mit anderen Daten benutzerfreundlich verfügbar machen (z.B. Walliser Tourismusobservatorium, vgl. Abschnitt 4). Derzeit befasst sich auch das Projekt „Digitalisierung der Tourismuswirtschaft (2017)“ des SECO mit diesem Thema. Es ist zu prüfen inwieweit auf bestehenden Infrastrukturen, Plattformen bzw. Datenbanken aufgebaut werden kann (Kantone, Regionen, Observatorien Fachhochschulen etc.).

Die so verknüpften Daten sind für die gesamte Branche sowie für die Politik wertvoll. Wichtig ist entsprechend auch die Diffusion und es sind sinnvolle flexible standardisierte Auswertungen und attraktive Visualisierungen zu entwickeln. Mit gut aufbereiteten, visualisierten und anpassbaren Benchmarks soll für die Datenlieferanten ein Mehrwert geschaffen und die Motivation erhöht werden, sich an der Erhebung zu beteiligen.

Mit einer umfassenden Automatisierung generiert die HESTA durch raschere Verfügbarkeit und detailliertere Daten (z.B. Tagesdaten) auch für eine solche Datenplattform einen Mehrwert.

Nachfolgend ist skizziert, welche Elemente bzw. Arbeitsschritte bei der *Realisierung einer Datenplattform* relevant sind:

- Architektur: Geschützte Serverumgebung mit regelmässigen Back-ups
- Erstellung von Datenmodellen, welche Daten aus allen Quellen berücksichtigen
- Automatisierte Einspeisung von Rohdaten in Datenbanken
- Aufbereitung und Integration der Daten (Qualitätsprüfung, Zusammenführung verschiedener Datenquellen)
- Erstellung von relevanten, themenspezifischen «data marts» zur leichten Abfrage durch technische Nutzer und Analysten
- Bereitstellung der benötigten Software zur algorithmischen / statistischen / visuellen Analyse der Daten (z.B. R, Python und modernen Visualisierungstools).
- Analyse wichtiger touristischer Kennzahlen (z.B. Aggregationen, Trends) und Bereitstellung in Datenbanktabellen
- Aufbereitung wichtiger touristischer Kennzahlen in visueller Form und Bereitstellung zum Download, beispielsweise als .pdf oder .png. Darüber hinaus Bereitstellung dieser Visualisierungen zur interaktiven Ansicht auf einem Reportingserver (ohne Aufwand zugänglich von Smartphone, Tablet oder PC).
- Bereitstellung von Programmierschnittstellen zur einfachen, algorithmischen Abfrage der Tourismusdaten, sodass Nutzer den Datenfluss automatisieren können und innovative Produkte / Dienstleistungen mit diesen erstellt werden können.

5.3.5 (E) Ermittlung marktüblicher Kosten der Erhebung bei Befragungsinstituten und Überprüfung eines Outsourcings

Die Erstellung der HESTA für die Jahre 2005 und Folgejahre wurde ausgeschrieben und die ST BFS hat den Zuschlag erhalten. Die technischen Möglichkeiten und das Umfeld haben sich seitdem durch die Digitalisierung stark verändert. Diese Entwicklungen haben auch die Kosten beeinflusst. Seit 2005 wurde das Mandat nie mehr öffentlich ausgeschrieben.

Um die Kosten der ST BFS für die heutige Erstellung der HESTA beurteilen zu können, wird vorgeschlagen, diese mit *marktüblichen Kosten* zu vergleichen und bei zwei Befragungsinstituten entsprechende *Offerten* einzuholen. Dabei sollen sich die Offerten auf die *Durchführung der Erhebung* beschränken. Die gesetzlichen Vorgaben und statistischen Qualitätsanforderungen des BFS müssen eingehalten werden.

Grundsätzlich hat das BFS die Möglichkeit, Befragungen extern an Dritte in Auftrag zu geben. Eine fallweise Überprüfung und ein Vergleich der Kosten von Befragungen kann durchaus im Interesse des BFS sein. Die eingeholten Offerten dienen als *Diskussions- und Entscheidungsgrundlage* für die Vertragsverhandlungen.

Wenn der Kostenvergleich zu einer externen Vergabe der Datenerhebung führen würde, wäre das *BFS der Auftraggeber* und die *Gesamtverantwortung und Datenhoheit für die HESTA läge weiterhin bei der ST BFS*. In diesem Falle wäre eine Vertragsverlängerung von mindestens 2 Jahren notwendig, um genügend Zeit für die Ausschreibung und die nötigen Umstellungen zu haben.

Wie bereits in Abschnitt 3.3 erwähnt, weisen Recherchen des Projektteams bei zwei Befragungsinstituten auf ein Einsparungspotenzial hin. Die Höhe dieser Einsparungen lassen sich nur durch das Einholen entsprechender Offerten beziffern.

5.4 Empfehlungen

Nachfolgend werden ausgehend von den Lösungsansätzen konkrete Vorschläge für das weitere Vorgehen gemacht.

Erhöhung der Dateneingabe per eHesta

- Um die Dateneingabe per eHesta zu erhöhen, soll gemeinsam mit dem BFS ein *Kommunikationskonzept* erarbeitet werden.
- Für die Erarbeitung wird vorgeschlagen eine *Arbeitsgruppe* zu bilden, in der alle involvierten Akteure vertreten sind (BFS, hotelleriesuisse, GastroSuisse, ST, STV, einzelne Hoteliers). Es ist zu prüfen, ob auch ein externes Kommunikationsunternehmen beigezogen werden soll.

Umfassende Automatisierung

- Für die Umsetzung einer umfassenden Automatisierung der HESTA soll eine *Arbeitsgruppe* mit Vertretern der privaten Partner, von BFS, SECO, Programmherstellern sowie externen Experten eingesetzt werden. Diese Arbeitsgruppe kann im Kern identisch sein mit jener für die oben erwähnte Kommunikationsoffensive eHesta und durch zusätzliche Personen erweitert werden.
- Erstellung eines *Umsetzungskonzeptes* mit den einzelnen Vorgehensschritten durch die Arbeitsgruppe. Wichtige Inhalte:
 - Ermittlung von Erfahrungen bei Hotels mit automatischer Datenübertragung
 - Untersuchung, wie Hotels heute intern ihre Daten für die Eingabe in eHesta oder im Fragebogen bereitstellen
 - Einbezug der Beispiele BaselCard und Neuenburg
 - Technische Aspekte einer effizienten, automatischen Datenübertragung
 - Vorgaben des Bundes und rechtliche Aspekte und Datenschutz klären
 - Kommunikation für die Automatisierungsoffensive planen

- Klärung von benötigten finanziellen Ressourcen, evtl. Eingabe Innotour-Projekt
- Prüfen von Anreizen und Unterstützungen
- Umsetzungsstart evtl. mit Einführung des neuen Fragebogens verbinden.

Verbesserungen auf der Nutzerseite

- Abklärung der konkreten Nutzerbedürfnisse und Entwicklung sinnvoller flexibler standardisierter Auswertungen und attraktiven Visualisierungen, die flexibel customized werden können, in Zusammenarbeit mit BFS.
- Klärung, ob Umsetzung bei BFS oder ausserhalb erfolgen kann bzw. muss.
- Nutzenerweiterung durch Verknüpfung mit anderen Daten (z.B. PASTA, Verkehr, Handydaten, Kreditkarten-Daten, booking.com, Airbnb). Einbezug bestehender Initiativen wie Walliser Tourismusobservatorium.

Datenplattform

- Einsetzen einer *Arbeitsgruppe* für den Aufbau einer Datenplattform für die Tourismusbranche bzw. die Integration der HESTA in eine Plattform mit Vertretern der privaten Partner, BFS, SECO, Hochschulen/Observatorien, Digitalisierungsexperten.
- Erarbeitung eines *Konzeptes* für Datenplattform
 - Einbezug Erkenntnisse Projekt „Digitalisierung Tourismuswirtschaft“
 - Definition der Ansprüche (national/regional) und der relevanten Daten
 - Sichtung bestehender Plattformen und Datenbanken, Kooperationen mit Dritten
 - Analyse von Nutzenerweiterung durch Verknüpfung mit anderen Daten; Einbezug bestehender Initiativen wie Walliser Tourismusobservatorium.
 - Prüfen politischer Grundlagen und Finanzierungsmöglichkeiten (u.a. Innotour-Projekt)
 - Vornahme einer technischen Skizzierung einer Plattform
 - Konkretes Vorgehensplan erstellen und allenfalls ein Pilotprojekt vorbereiten und starten.

Ermittlung der marktüblichen Kosten bei Befragungsinstituten

Es werden folgende Arbeitsschritte vorgeschlagen:

- Detaillierte Erfassung der Kostenstruktur bzw. die Kosten für die einzelnen Arbeitsschritte durch die ST BFS.
- Gemeinsame Erarbeitung eines Pflichtenhefts für die Durchführung der Erhebung durch private Partner der PPP zusammen mit der ST BFS.
- Einholung von Richtofferten durch die ST BFS bei 2 Befragungsinstituten.
- Vergleich der Kostenpunkte der Offerte mit heutigen Kosten der ST BFS.
- Abwägung Vor- und Nachteile einer externen Vergabe der Datenerhebung unter Berücksichtigung der Kosten.

PPP-Vertrag

Es ist zu prüfen, ob und in welcher Form die nachfolgend aufgeführten Punkte im PPP-Vertrag aufgenommen werden sollen:

- Erteilung eines Leistungsauftrags mit klaren Ziel- und Budgetvereinbarung und verbindlichen, etappierten Kostenreduktionen für die nächste vierjährige (oder

allenfalls sechsjährige) Vertragsperiode. Übernahme eines gewissen unternehmerischen Risikos durch die ST BFS.

- Aufnahme von konkreten Teilzielen und entsprechenden Massnahmen für die Automatisierung (inkl. eHesta).
- Im heutigen PPP-Vertrag sind keine spezifischen Leistungen der ST BFS in Bezug auf die Auswertung und Aufbereitung vereinbart und sollen im neuen Vertrag aufgenommen und geregelt werden.
- Mitwirkung ST BFS beim Aufbau der Datenplattform für Tourismusbranche bzw. bei der Integration der HESTA in Datenplattformen.
- Im Vertrag kann auch die Reinvestition der eingesparten Mittel geregelt werden (u.a. in die Integration der HESTA in eine Datenplattform).

6. Anhänge

6.1 Interviewpartner/innen

- Bundesamt für Statistik: Yves Strauss, Vincenzo Carelli, Jahan Wenger
- HES-SO Valais: Prof. Dr. Roland Schegg
- HSLU Luzern: Prof. Dr. Andreas Liebrich
- Appenzellerland Tourismus (AI): Guido Buob
- Amt für Wirtschaft Kt. Appenzell Innerrhoden: Markus Walt
- Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden (AWT): Patrick Casanova
- Basel Statistik: Fabienne Hofer
- Basel Tourismus: Philipp Schmid, Daniel Egloff
- Polizei Zürich: Emanuel Eschbach
- NIT Kiel: Prof. Dr. Martin Lohmann
- SECO, Ressort Tourismus: Richard Kämpf
- Zwei Befragungsinstitute: keine namentliche Nennung
- KKJPD: Claudio Stricker
- KKPKS: Vladimir Novotny
- Schweiz Tourismus: Christian Dernbach
- STV: Barbara Gisi
- Hotellerie Suisse: Thomas Allemann, Barbara Friedrich, Armin Hartlieb
- Zürich Tourismus: Herr Reto Helbling
- Oracle: Herr Michel Borgeaud
- Rebag (Protel): Walter Berger

6.2 Detailinformationen zu Kapitel 3

Gesetzliche Grundlagen für die HESTA

- Bundesstatistikgesetz vom 9. Oktober 1992 (BstatG, SR²⁴ 431.01),
- Verordnung über die Durchführung von statistischen Erhebungen des Bundes (Statistikerhebungsverordnung) vom 30. Juni 1993 (SR 431.012.1)
- Organisationsverordnung (SR 431.011)
- Datenschutzgesetz (DSG, SR 235.1)
- Datenschutzverordnung (SR 235.11)
- European Statistics Code of Practice
- Verordnung (EG) Nr. 223/2009
- Verordnung (EU) Nr. 692/2011

Anforderungen Eurostat im Vergleich zu den Anforderungen der PPP

- Sowohl für Eurostat wie für die PPP müssen Monatsdaten zur Verfügung gestellt werden. Die Erhebung muss jedoch *nicht monatlich* stattfinden. Die ST BFS erhebt für die PPP die Daten hingegen jeden Monat und publiziert diese bereits im Folgemonat (25 Werktage).
- Eurostat verlangt Daten auf Ebene der Grossregionen. Die ST BFS erhebt die Daten auf Wunsch der PPP auf Gemeindeebene.
- Die von der PPP gewünschte differenzierte Repräsentativität auf Gemeindeebene bedingt zur Vermeidung von statistischen Fehlern eine *Vollerhebung*. Die benötigte Rücklaufquote liegt auf nationaler Ebene bei 87%. Aktuell werden am Ende des Jahres 97% erreicht.
- Zusätzlich zu Eurostat erhebt die ST BFS für die PPP die *durchschnittlichen Einnahmen pro Person und pro Nacht*, diese Daten werden aber aufgrund des (noch) ungenügenden Rücklaufs nicht veröffentlicht. Ausserdem werden Sternekategorie und Verbandszugehörigkeit zusätzlich erhoben und stehen zur Verfügung.

Arbeitsschritte bei der Bearbeitung der Fragebögen

Papierfragebögen und Mailanhänge (PDF, Bilder)

Fragebögen, die auf dem von der ST BFS vorgesehenen Formular *per Post* eintreffen, werden zentral in Bern gescannt und als Datensatz an die ST BFS geschickt. Fragebogen die als Fax oder per Mail (PDF, Bild etc.) eingereicht werden, werden von der ST BFS manuell übertragen.

eHesta via eSurvey

Bei der Online Eingabe (eHesta) müssen die Daten vom Betrieb von Hand in das Online Tool eSurvey des BFS eingegeben werden. Wie die Daten im Vorfeld aufbereitet, wurden ist, dabei nicht erheblich und somit der ST BFS nicht bekannt. Es können keine Dateien in eSurvey hochgeladen werden. Zudem können jeweils nur die Daten der aktuellen Erhebungsperiode eingetragen werden, falls Daten nach-

²⁴ SR: Systematische Sammlung des Bundesrechts

gereicht werden müssen, muss dies über einen anderen Weg geschehen (Mail, Post, etc.). Das Nachtragen von Daten sowie der Upload von Dateien soll in Zukunft ermöglicht werden.

6.3 Musterfragebogen²⁵



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Bundesamt für Statistik BFS



51389605 20100102

P.P. CH-2010 Neuchâtel, BFS, HESTA

Firma
Musterbauten
z.H. Frau P. Muster
Zieglerstrasse 88
3000 Bern

Auskunft:
Tel.: 032 713 00 00
Fax: 032 713 00 00
E-Mail: hotelstatistik@bfs.admin.ch

Sehr geehrte Damen und Herren
Sie erhalten den Fragebogen betreffend der Beherbergungsstatistik für den Monat Juni 2010. Wir bitten Sie, uns diesen ausgefüllt bis zum 9. Juli 2010 zurückzusenden. Bitte immer dieses Formular und das beiliegende Kuvert benutzen, auch wenn Sie Zusatzblätter mitsenden.

Nur bei Änderungen ausfüllen	Daten in unserem Besitz	Korrekturen
Anzahl Zimmer (oder Total Campingplätze)	5	
Nur Camping: Anzahl Stammplätze (Jahresmiete, siehe unten)		
Anzahl Betten (ohne Zusatzbetten, Camping: Jahresmiete)	10	
Kategorie (Sternklasse)	Keine Angaben	
Kategorie C	Keine Kategorie C	
Nächste Schliessung (von - bis)	01.01.2005 - 01.01.2005	
Verbandsmitglied von	B W, G B	
Kontaktperson	P. Muster	
Telefon	0327130000	
Fax	0327136215	
E-Mail Adresse	hotelstatistik@bfs.admin.ch	
Gewünschte Versandart (Papier, Fax oder Internet)	Papier	
Möchten Sie die Vergleichstabelle erhalten?	ja	

Bitte die obenstehende Tabelle ergänzen und/oder im Bedarfsfall korrigieren. Die untenstehende Tabelle bleibt leer. Sobald wir genügend Informationen haben, wird sie Vergleichsdaten über Ihren Betrieb enthalten. Die zweite Seite ist in jedem Fall auszufüllen, **auch wenn es keine Übernachtungen gab (im Total 0 schreiben)**. Bitte schreiben Sie nichts ausserhalb der vorgesehenen Felder.

Benchmarks (nicht ausfüllen)	Ihr Unternehmen	Unternehmen gleicher Kategorie
Anzahl Zimmer		
Anzahl Betten (ohne Zusatzbetten)		
Durchschn. Einnahmen pro verfügb. Zimmer (revpar)		
Durchschnittliche Einnahmen pro Nacht		
Durchschnittliche Einnahmen pro besetztem Zimmer		
Total Logiernächte (Jahresveränderung)		
Logiernächte Gäste Inland (Jahresveränderung)		
Logiernächte Gäste Ausland (Jahresveränderung)		
1. Herkunftsland, Logiernächte und Jahresveränderung		
2. Herkunftsland, Logiernächte und Jahresveränderung		
3. Herkunftsland, Logiernächte und Jahresveränderung		
Durchschnittl. Aufenthaltsdauer (Jahresveränderung)		
Brutto Auslastung der besetzten Betten (Jahresveränd.)		

Wir danken Ihnen für Ihre wertvolle Mitarbeit.

Espace de l'Europe 10, CH-2010 Neuchâtel, www.statistik.admin.ch

HESTA Dezember 2010

Ankünfte, Logiernächte Camping: ohne Stammplätze (Jahresmiete)



51389605 20100102

Code	Land des ständigen Wohnsitzes der Gäste	Ankünfte (Anzahl Personen)	Logiernächte
Europa			
01	Schweiz		
36	Belarus (Weissrussland)		
19	Belgien		
37	Bulgarien		
21	Dänemark		
11	Deutschland		
85	Estland		
24	Finnland		
13	Frankreich		
28	Griechenland		
17	Irland (Eire)		
33	Island		
14	Italien		
91	Kroatien		
86	Lettland		
32	Liechtenstein		
87	Litauen		
20	Luxemburg		
38	Malta		
18	Niederlande		
23	Norwegen		
15	Österreich		
34	Polen		
26	Portugal		
92	Rumänien		
93	Russland		
22	Schweden		
98	Serbien		
94	Slowakei		
95	Slowenien		
25	Spanien		
96	Tschechische Republik		
29	Türkei		
97	Ukraine		
35	Ungarn		
16	Vereinigtes Königreich ¹		
39	Zypern		
31	Übriges Europa		
Amerika			
41	Vereinigte Staaten/USA		
42	Kanada		
43	Mexiko		
49	übriges Zentralamerika, Karibik		
45	Argentinien		
44	Brasilien		
40	Chile		
48	Übriges Südamerika		
51	Ägypten		
52	Übriges Nordafrika ²		
53	Südafrika		
54	Übriges Afrika		
60	Bahrain		
72	China (ohne Hongkong)		
74	Hongkong		
62	Indien		
75	Indonesien		
61	Israel		
64	Japan		
68	Katar		
76	Korea, Republik		
69	Kuwait		
77	Malaysia		
81	Oman		
78	Philippinen		
88	Saudi Arabien		
80	Singapur		
82	Taiwan		
83	Thailand		
66	Übriges Süd- und Ostasien		
84	Übriges Westasien		
89	Vereinigte Arabische Emirate		
70	Australien		
79	Neuseeland, Ozeanien		
Asien			
Total			
Anzahl besetzte Zimmer oder Campingplätze (Monatsgesamt)			
Durchschnittliche Einnahmen p. Person u. Nacht (ohne Frühstück, in Stk.)			
Anzahl Öffnungstage im Monat			
Die Richtigkeit der Angaben bestätigt:			

¹ Grossbritannien und Nordirland
² Marokko, Libyen, Algerien, Tunesien



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Schematisch Darstellung HESTA

Abbildung 2: Kennzahlen der HESTA

Abbildung 3: Prognose der Betriebskosten der HESTA 2017-2020

Abbildung 4: Datenfluss in der Tourismusindustrie

Abkürzungsverzeichnis

ADR	Average Daily Rate
AWT	Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden
BESTA	Beschäftigungsstatistik
BFS	Bundesamt für Statistik
BIT	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
BG	Begleitgruppe
BUR	Betriebs- und Unternehmensregister
DMO	Destination Management Organisation
Eurostat	Statistisches Amt der Europäischen Union
eHesta	Beherbergungsstatistik auf dem Internet
HESTA	Beherbergungsstatistik
HES-SO Valais	Haute école spécialisée de Suisse occidentale Valais
Innotour	Innovationsförderung im Schweizer Tourismus
KKJPD	Konferenz der Kantonalen Justiz- und Polizeidirektorinnen und -direktoren
KKPKS	Konferenz der kantonalen Polizeikommandanten
KOF	Konjunkturforschungsstelle
LSE	Lohnstrukturhebung
MICE	Meetings Incentives Conventions Exhibitions
NUTS	Nomenclature des unités territoriales statistiques
PASTA	Parahotelleriestatistik
PMS	Property Management System / Hotelsoftware
POL	Projektoberleitung
PPP	Privat Public Partnership
RevPAR	Revenue per available room
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SR	Systematische Sammlung des Bundesrechts
ST	Schweiz Tourismus
ST BFS	Sektion Tourismus des BFS
STAT-TAB	Statistikdatenbank
STC	Switzerland Travel Centre
STV	Schweizer Tourismus-Verband
TSA	Satellitenkonto Tourismus
UNWTO	World Tourism Organization
VZÄ	Vollzeitäquivalent
WEB-I	Web-Interface

