

## RDK-Sitzung vom 18. März 2021

# «Messung und Stärkung Interaktionsqualität im Schweizer Tourismus»

Dr. Monika Bandi Tanner, CRED-T Uni Bern

Prof. Dr. Patrizio Collovà, Berner Fachhochschule BFH

Bern, 8. März 2021

# Update Projektstand

---

- > Grundsätzlich grosses Interesse von vielen Seiten für das Projekt, das Projekt scheint wertvoll für Schweizer Tourismus und Gäste
- > ABER: Es bestehen verschiedene Herausforderungen
  - Datenbezug schwierig
  - Projektkosten und Finanzierung
  - Allenfalls Erweiterung der Trägerschaft nötig (für Sicherstellung langfristiger Betrieb)

# Herausforderung 1: Daten

- > TripAdvisor als bevorzugte Datenquelle:
  - TripAdvisor Daten werden in tausenden Studien analysiert: 29'000 Studien auf Google Scholar „TripAdvisor data“
  - Aber: In letzter Zeit wird vor allem Web Scraping benutzt, um an die Daten zu gelangen → rechtliche Grauzone
  - TripAdvisor hat sein Reglement zu Datennutzung in den letzten Jahren massiv verschärft. Daher scheint TripAdvisor als Datenquelle nicht möglich.
  
- > Google Reviews als Alternative (Daten zu gesamter Destination und nicht nur Hotellerie, mobile reviews werden immer wichtiger)
  - Kontakt wurde aufgebaut und Abklärungen für ersten Datenbezug laufen
  - Idee weiteres Vorgehen:
    - Datenkauf für 1-2 Destinationen für Exploration der Daten, um Datenqualität und Kosten abzuschätzen
    - Erarbeitung einer Sonderstudie durch Student/in Uni Bern für Analyse der bestehenden Studien, welche Review-Daten genutzt haben (Quellen)

# Herausforderung 2: Projektkosten und Finanzierung

## > Projektkosten

- Integration von Interkultureller Kompetenz hat Projektkosten um ca. CHF 40'000 erhöht
- Kosten für Arbeitstage können kaum weiter gesenkt werden
- Fixkosten als einzige Hebel bei den Kosten konnten trotz Abklärungen noch nicht weiter detailliert werden (Daten: CHF 50'000 und Hosting 1. Jahr: CHF 20'000), weitere Abklärungen laufen

## > Finanzierung

- Total Eigenleistungen RDK: CH 120'600
  - 13 Regionen \* CHF 5000: Total CHF 65'000 finanzielle Eigenleistungen
  - Nicht-finanzielle Eigenleistungen CHF 55'600
- Innotour übernimmt maximal 50% der Kosten, deckt Projektkosten nicht
- Nachdenken über Erweiterung der Trägerschaft des Projektes, falls Fixkosten nicht noch sinken

# Herausforderung 3: Betriebsphase

- > Ab der Betriebsphase muss jemand die technische und inhaltliche Verantwortung für das Tool übernehmen
  - Gemäss AG ist kaum eine Region bereit, das zu übernehmen
  - Dazu kommt, dass die technische und institutionelle Aufstellung der RDK eher nicht ausreichend ist für eine Übernahme der Verantwortung
- > Es entstehen laufende Kosten für den Betrieb, die gedeckt werden müssen
  - Hosting, inhaltliche und technische Betreuung, Verwaltung Abos
  - In der AG wurden 3 mögliche Geschäftsmodelle diskutiert (Free-Modell, Freemium-Modell und Abo-Modell). Entscheidung der AG für Freemium-Modell.
  - Freemium-Modell: Allgemeine Analysen auf Regionenebene sind für alle Destinationen frei zugänglich. Wird ein Zugriff auf Ebene Destination, Leistungsträgergruppe oder Leistungsträger gewünscht, wird ein Abo fällig.

# Herausforderung 3: Betriebsphase

---

- > Die AG hat ausserdem drei verschiedene Modelle für die langfristige Lösung des Betriebs diskutiert:
  - 1. Das Tool bleibt bei der RDK (inkl. Übernahme Verantwortung)
  - 2. Zusammenarbeit mit touristischem Träger: Priorität STV
  - 3. Übergabe an private Firma (z.B Respondelligent, TrustYou, ...)
- > Die AG hat den 2. Ansatz priorisiert und schlägt vor, die Zusammenarbeit mit dem STV (Alternative: Schweiz Tourismus) zu suchen.

# Diskussionspunkte

- > Sind alle Regionen damit einverstanden, in der operativen AG mitzuarbeiten / Mitarbeitende zur Verfügung zu stellen? (Aufwand ca. 3 Arbeitstage pro Region)
- > Sind alle Regionen damit einverstanden, dass für den Betrieb das Freemium-Modell angestrebt wird?
- > Sind alle Regionen damit einverstanden, dass die Zusammenarbeit mit dem STV gesucht wird für die langfristige Sicherstellung des Betriebs (Übernahme der inhaltlichen und technischen Verantwortung sowie Administration der Abos durch STV)?

# Nächste Schritte

---

- > Update Projektstand an RDK-Sitzung vom Mai 2021
- > Voraussichtlich definitiver Entscheid Innotour-Antrag in RDK-Sitzung vom September 2021