

RDK

KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ (RDK)
CONFERENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME REGIONAUX DE SUISSE (CDR)
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI ENTI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO (CDR)
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)



Berner Fachhochschule
Haute école spécialisée bernoise
Bern University of Applied Sciences

Geplantes Innotourprojekt «Messung der Interaktionsqualität (IQ) im Schweizer Tourismus» inkl. Empfehlung der Arbeitsgruppe (Stand 19. November 2021)

Ausgangslage und Problemstellung

Interaktionsqualität (IQ) wird im Digitalisierungskontext anspruchsvoller, aber auch wertvoller. Wettbewerbsvorteile in der Schweiz sind kaum über den Preis möglich. Eine ausgeprägte Gastfreundlichkeit – die wir neben der interkulturellen Kompetenz als Teil der IQ betrachten – bietet sich als vielversprechende Differenzierungsstrategie an (Mody et al., 2019). IQ systematisch zu messen, hilft diese genauer zu verstehen und das touristische Angebot stetig zu verbessern. Es gibt bis anhin keine Möglichkeit die IQ im Schweizer Tourismus auf Destinationsebene automatisiert zu messen und zeitlich zu verfolgen. Unser Vorhaben soll diese Lücke schliessen. Ausserdem machen seit Covid-19 Schweizer:innen öfter Ferien in der Schweiz. Einheimische Gäste haben tendenziell höhere Erwartungen an die Gastfreundlichkeit und sind auch weniger anspruchsvoller hinsichtlich Gastfreundlichkeit als internationale Gäste (Steffen et al., 2020). Eine hohe IQ ist bei der Erholung des Tourismus für städtische und alpine Gebiete gleichermaßen zentral. Digitale Möglichkeiten erlauben es, hier einen grossen Schritt nach vorne zu machen.

Für das geplante Innotourprojekt soll die RDK als Trägerin gegenüber Innotour auftreten. Die Forschungsstelle Tourismus (CRED-T) der Universität Bern und die Berner Fachhochschule (BFH) entwickeln gemeinsam den sog. IQ-Radar zur Messung der Interaktionsqualität.

In umfangreichen Vorarbeiten wurden längerfristige Zusammenarbeitsmodelle diskutiert und mit dem STV sondiert. Zurzeit scheint es für den STV nicht möglich zu sein hier einzusteigen. Daher ist die RDK als Projektträgerin für die Initialisierungs- und Testphase (geplantes Innotourprojekt) vorgesehen. Im Anschluss daran ist eine Betriebsphase angedacht, die bewusst nicht Bestandteil des aktuellen Innotourprojekts sein wird, aber im Arbeitsschritt 6 des Projekts definitiv, mit den Vorarbeiten zu den Geschäftsmodellen, entwickelt werden soll.

Langfristig steht die Entwicklung eines Review-basierten IQ-Radars für das Destinationsmanagement im Zentrum. Der Radar soll als Monitoring-Möglichkeit innerhalb der Destination dienen und auch auf Gruppen von Leistungsträgern heruntergebrochen werden können. Die systematische Messung der Interaktionsqualität soll es den Destinationen erlauben, Verbesserungspotenziale zu identifizieren und entsprechende Strategien auszuarbeiten.

Lösungsvorschlag

Das Projektziel besteht darin die IQ strategisch zu positionieren und zur Führungsaufgabe zu machen. Dies geschieht mit einem automatisierten Messtool, dem sog. Interaktionsqualitäts-Radar (IQR). Dieser sammelt und untersucht systematisch Reviewtexte von Google Maps. Die IQ wird dank sprachlicher Inhaltsanalyse gezielt und auf Basis wissenschaftlicher Methoden vertieft analysiert. Die Analyse und Darstellung

erfolgen auf zwei Stufen: Einmal für die gesamte Destination und einmal für einzelne Leistungsträger-Gruppen. Gegebenenfalls auch für einzelne Leistungsträger.

Unser Ansatz bietet eine externe Monitoringmöglichkeit die Interaktionsqualität der wahrgenommenen Leistungen zu messen und zu vergleichen. Stärken und Schwächen in der Dienstleistungskette sollen identifiziert werden. Destinationsvergleiche dienen als Anreizmechanismus und geben Tourismusorganisationen ein kraftvolles Instrument zur Qualitätsförderung und -verbesserung in die Hand. Der IQR ist nicht für die Kommunikation an die Gäste gedacht.

Gästebewertungen auf Google Maps (Reviews) spielen heutzutage eine wichtige Rolle dabei, wie Gäste touristische Leistungsträger entdecken und beurteilen. Die Relevanz wird künftig weiter steigen und könnte auch ggf. mit weiteren Datenquellen getestet werden. Die bezogenen Reviews sind maschinell lesbar und lassen sich so automatisiert verarbeiten, analysieren und in einem Dashboard darstellen.

Mit Luzern als Testdestination wurden viele wichtige Erkenntnisse gewonnen. In einem definierten Kreis neben der Altstadt wurden acht Bars gefunden, zu denen wir 30 Reviews erhalten haben. Die ersten Resultate aus diesem Test zeigen, dass weitere Bezüge rasch möglich sind. Die Rohdaten entsprechen den technischen Erwartungen und lassen sich weiter analysieren. Um aussagekräftige Daten zu erhalten, muss man automatisierte Abfragen über eine längere Zeitspanne durchführen. Mit dem geplanten Abfragemodus können die relevanten Reviews bei Google bezogen werden. Der erste Eindruck bestärkt unser Vorhaben und zeigt Potenzial für die geplante Analyse.

Erwarteter Projektoutput und Nutzen

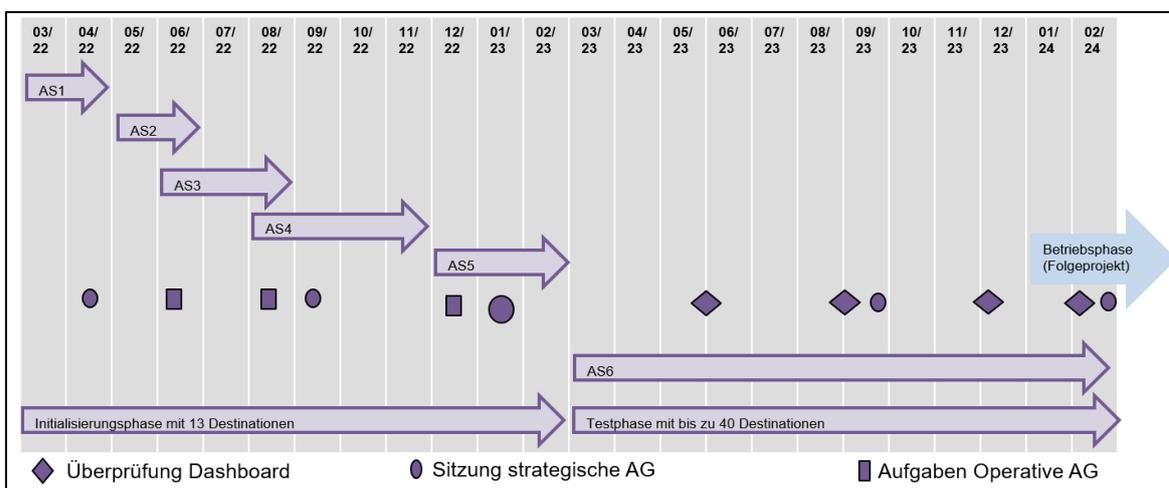
Die sprachlichen Äusserungen der Gäste werden automatisch für einzelne Leistungsträger in einer Destination zu IQ-Scores umgerechnet. Diese werden dann für Leistungsträger-Gruppen und auf Destinationsebene zusammengefasst. Ein Dashboard mit aktuellsten Zahlen zur IQ wird helfen, das touristische Angebot stetig zu verbessern. Ausserdem könnte so ein Benchmarking zwischen Destinationen aufgebaut werden.

Der *Nutzen* für das Projekt liegt in verschiedenen Bereichen: Im digitalen Zeitalter wird der Fokus auf die Begegnung zwischen den Bereisten und den Reisenden gelegt. Dies wird in Zukunft im People-Business Tourismus umso wichtiger. Im Radar wird die IQ pro Leistungsträger sichtbar, wird in der Gruppe (bspw. alle Hotels in Pontresina) zusammengezogen und erlaubt schliesslich über die Interaktionsqualität der Destination Pontresina eine Bewertung abzugeben. Wir werten mit dem Radar spontane, sprachliche Rückmeldungen der Gäste aus und stellen diese in einer Bewertungszahl dar. Damit wird bei den Leistungsträgern und der Destination ein Anreiz geschaffen die IQ zu monitoren und zu fördern. Der IQ-Radar soll der Tourismusorganisation (bspw. Pontresina) mit einem Account zur Verfügung stehen und Analysen auf Gruppen (Hotels) oder einem einzelnen Betrieb (Hotel Allegro Pontresina) ermöglichen. Durch das zeitliche Verfolgen der Entwicklung im Radar und der Darstellung in einem Dashboard, lässt sich auch die Entwicklung über eine Saison verfolgen. Dies erlaubt schnelle Reaktionen. Mit dem Projekt wird versucht eine geschickte Kooperation mit dem Giganten Google anzustreben und durch das Ausnutzen der Digitalisierung, das touristische Angebot zu verbessern. Die Lerneffekte im Umgang mit Google, den Daten sowie den Auswertungen stehen auch für die Zukunft zur Verfügung und sind wichtig, da Google ein nicht mehr wegzudenkendes Unternehmen ist. Die gemachten Erfahrungen und Erkenntnisse können für künftige Untersuchungen von Gästeäusserungen (bspw. Twitter, Instagram) genutzt werden. Durch den Radar wird

den koordinierenden DMOs ein kraftvolles Instrument in die Hand gegeben und das Thema Interaktionsqualität in den Destinationen lanciert.

Das **Vorgehen** gliedert sich in 3 Phasen (vgl. Abb. unten):

- In der Initialisierungsphase werden in den Arbeitsschritten 1. Projektstart, 2. Aufbau Daten-Plattform und IT-Infrastruktur, 3. Prüfung von Datenquellen, Erfassung und Bereinigung der Rohdaten, 4. Linguistische Analyse und Bildung von IQ-Scores und 5. Visualisierung und Diskussion der Ergebnisse 13 Destinationen analysiert.
- In der anschliessenden Testphase, bestehend aus dem Arbeitsschritt 6, werden bis zu 40 Destinationen (je 2-3 pro RDK-Region zusätzlich) vertieft behandelt. Diese beiden ersten Phasen dauern gemäss aktuellen Projektplanungen von Frühling 2022 bis zum Frühling 2024 und sind Bestandteil des geplanten Innotourprojekts.
- Im Anschluss daran steht dem Projektvermächtnis unabhängig von Innotour die Überführung in eine Betriebsphase mit Geschäftsmodell offen.



Ressourcen und Trägerschaft

Der Austausch des CRED-T mit der neuen STV-Spitze und eine projektbezogene Rückmeldung des STV zeigen, dass das Projekt noch konkreter gewünscht würde, um darauf einzutreten. Dies auch hinsichtlich der Betriebsphase. Der STV ist nicht bereit ein betriebliches Risiko eingehen und hat in der Tendenz andere Prioritäten wie etwa das Kompetenzzentrum Nachhaltigkeit. Den verlangten Detaillierungsgrad kann das Projekt erst nach der Initialisierungs- und Testphase bieten. Der STV scheidet daher als möglicher Projektträger aus. Es wird eine Eingabe der RDK für die Entwicklung (Initialisierungs- und Testphase) bei Innotour angestrebt. Denkbare wäre eine Kooperation mit dem STV ab der Betriebsphase (Phase 3) und benötigt erneut Gespräche.

Die Projektkosten belaufen sich auf ca. 200'000 CHF. Innotour-Fördergelder sollen die Hälfte davon decken. Die RDK würde sich während den zwei Jahren mit finanziellen (13 x CHF 5'000) und nichtfinanziellen Eigenleistungen (ca. 30'000 CHF) beteiligen. Das CRED-T beteiligt sich zudem mit 5'000.- CHF finanziellen Eigenleistungen und der gesamten Projektentwicklung daran. Die nicht-finanziellen Eigenleistungen verteilen sich auf alle 13 Regionen auf der operativen Ebene (13 x 2 Tage= 26 Arbeitstage) über 2 Jahre und wird durch die strategische Arbeitsgruppe (4 Sitzungen) über 2 Jahre begleitet.

Projektaspekte mit Klärungsbedarf

Die rechtliche Frage der legalen Datenspeicherung ist noch vertiefter zu klären. Das Geschäftspotenzial für eine operative Umsetzung nach der Initialisierungs- und Testphase ist zudem noch mit den bereits entwickelten Geschäftsmodellvarianten genauer zu

diskutieren. Ausserdem ist die technische Partnerschaft – aktuell: BFH – über die gesamte Projektdauer sicherzustellen.

Empfehlungsvorschlag der Arbeitsgruppe an die RDK

Die Arbeitsgruppe hat in mehreren Sitzungen das Projekt vertieft diskutiert und mit ihren Inputs massgeblich weiterentwickelt. Die aktuelle Stossrichtung (Lösungsvorschlag, Output und Nutzen sowie Vorgehen und Kosten) erscheint der Arbeitsgruppe zielführend und es wird empfohlen damit in die Ausarbeitung eines Innotourantrages zu gehen und gleichzeitig eine Einordnung in die weiteren RDK-Bestrebungen vorzunehmen.