

Messung der Interaktionsqualität im Schweizer Tourismus

Anforderungen an die Mitglieder der operativen Arbeitsgruppe und die Pilotdestinationen

CRED-T, Universität Bern

10.09.2022

Mitglieder der operativen Arbeitsgruppe: Anforderungen und Aufgaben

- Die regionalen Mitglieder der operativen Arbeitsgruppe sollten idealerweise ein **gutes Verständnis** einer Destination haben oder Kontakte dazu vermitteln können.
- Es wird in einem ersten Schritt darum gehen, die Pilot-Destination in verschiedene **Gebiete einzuteilen und für jedes Gebiet zu benennen**, welche Leistungsträgergruppe (bspw. Hotels) dort am Häufigsten vorkommt.
- Weiter sollte eine **Validierung der gewonnenen Daten stichprobenmässig** möglich sein. Von Vorteil ist regionales Wissen aus den Destinationen oder auch Kontakte zu weiteren Kontaktpersonen.
- Weiter ist es von Vorteil, wenn die Personen im Kontakt mit den **Gästen steht/gestanden hat** und so die **Gästesicht** und ihre Erwartungen in das Projekt einbringen kann, aber auch mal die **Perspektive der Leistungsträger** in den Destinationen einbringen kann (bspw. im Zusammenhang mit dem Dashboard oder in Bezug auf den Gästemix).
- Die Mitglieder sollten **deutsch- oder französischsprachig** sein. Bei Bedarf wechseln wir ggfs. auf Englisch.
- Das wichtigste: die Person ist **interessiert am Thema und hat Freude sich zu engagieren** 😊

Auswahl der Pilotdestinationen für das 1. Projektjahr

- Über das ganze Projekt hinweg möchten wir gerne eine **Vielzahl verschiedener Destinationen** mit unterschiedlichem Gästemix abbilden. Wir denken dabei an:
 - Städtetourismus – Alpiner Tourismus
 - Freizeittourismus - MICE-Tourismus
 - Destinationen mit einem hohen Anteil an Binnentourismus / Fernmarkt Gästen / usw.
- Daher bitten wir alle 13 RDK-Regionen, uns eine **3er Auswahl von Destinationen** vorzuschlagen, bei denen das Thema der Interaktion mit den Gästen zentrales Thema ist. Wir möchten die Pilotdestinationen entsprechend auswählen, um mit vielen verschiedenen Destinationsformen lernen zu können.
- Bei gewissen **RDK-Regionen** sind die Destinationen schon aus der **Struktur heraus** gesetzt (bspw. Basel).
- Idealerweise handelt es sich bei den Pilotdestinationen, um Destination, die sich gerne mit dem **Thema der Interaktionsqualität/Gastfreundlichkeit beschäftigen** möchten und sich auch im Projekt mit **personellen Ressourcen einbringen können**.

Zusammenfassung

- Die operative Arbeitsgruppe soll aus 13 Personen bestehen.
- Jede Tourismusregion sollte für die Mitarbeit in der operativen AG eine Person zur Verfügung stellen.
- Zudem nehmen wir aus jeder Tourismusregion eine 3er Auswahl von Destinationen entgegen.
- **Jede Tourismusregion meldet die ausgewählte Person und die Pilotdestination(en) möglichst bis 23.09.22 2022 an Jonas Brügger, jonas.bruegger@unibe.ch**

Herzlichen Dank! 😊

Das Projekt-Team

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit!

u^b

**UNIVERSITÄT
BERN**

CRED
CENTER FOR REGIONAL
ECONOMIC DEVELOPMENT
Forschungsstelle Tourismus



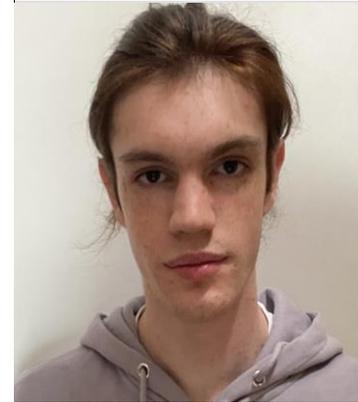
monika.bandi@unibe.ch



jonas.bruegger@unibe.ch



mascha.kurpicz@bfh.ch



tomaso.leoni@bfh.ch



yalda.samim@bfh.ch

Universität Bern
Zentrum für Regionalentwicklung
Forschungsstelle Tourismus (CRED-T)
Schanzeneckstrasse 1 / Postfach
3001 Bern

Berner Fachhochschule
Technik und Informatik
Applied Machine Intelligence Research Group
Höheweg 80
2502 Biel