



In Wergenstein
Bild: ZHAW / Frank Bröderli

Touristischer Qualitätscheck

Touristische Potenzialanalyse, Qualitäts- überprüfung und Strategieentwicklung

Ein Instrument der ZHAW Forschungsgruppe Tourismus und
Nachhaltige Entwicklung Wergenstein

© ZHAW, Wergenstein, www.zhaw.ch/iunr/tne, März 2017

Die ZHAW Forschungsgruppe Tourismus und Nachhaltige Entwicklung hat grosse Erfahrung in der Beratung von touristischen Leistungsträgern, Destinationen und Gemeinden. Nachfolgend stellen wir unser Instrument zur touristischen Potenzialanalyse, Qualitätsüberprüfung und Strategieentwicklung – den touristischen Qualitätscheck - vor.

Ziel und Inhalt

Durch den touristischen Qualitätscheck werden die Auftraggeber im Hinblick auf die touristische Weiterentwicklung unterstützt und beraten. In einem dynamischen Prozess und in Zusammenarbeit mit einer lokalen Arbeitsgruppe wird entlang der touristischen Servicekette überprüft, ob die vorhandenen Angebote und Infrastrukturen touristisches Potenzial besitzen und den Erwartungen der anvisierten Zielgruppe entsprechen. Es wird aufgezeigt, mit welchen Massnahmen die Qualität gehalten oder verbessert werden kann und welche Strategie zu einem erfolgreichen touristischen Produkt führt.

Vorgehen Schritt für Schritt

- 1. Kick Off Gespräch** – Gemeinsam mit den Auftraggebern werden die Bedürfnisse und Ziele definiert und die Zusammensetzung der Arbeitsgruppe bestimmt.
- 2. Umfeldanalyse** – Von der ZHAW Forschungsgruppe wird mit einer Auslegeordnung eine Analyse des Ist-Zustandes durchgeführt. Einerseits geht der Blick nach innen: Wo steht die Tourismusdestination oder der touristische Akteur heute? Andererseits geht der Blick aber auch über den eigenen Tellerrand hinaus. Was geschieht aus gesellschaftlicher und touristischer Perspektive im Kanton, in der Schweiz, auf der Welt? Die Umfeldanalyse zeigt auf, welche Herausforderungen und Chancen sich für die touristische Weiterentwicklung ergeben.
- 3. Zielgruppenanalyse** – Zusammen mit der Arbeitsgruppe wird eine Zielgruppenanalyse durchgeführt. Es wird angeschaut, welche Gäste bereits heute kommen und welches Gästesegment in Zukunft angesprochen werden soll.
- 4. Stärken-/Schwächenanalyse (Innensicht)** – Unter Anleitung der ZHAW Forschungsgruppe erarbeiten die Arbeitsgruppenteilnehmenden eine Stärken-/Schwächenanalyse entlang der touristischen Servicekette (Informieren/Buchen, Anreisen/Ankommen, Übernachtungs- und Verpflegungsmöglichkeiten, Angebote Winter / Sommer, Unterhaltung und Kultur, Natur- und Kulturräum, Abreisen und Erinnern). Die Analyse zeigt die Stärken und Schwächen der touristischen Situation aus Sicht der Arbeitsgruppe (Innensicht) auf.

5. **Mysterycheck** – Die Zielgruppenanalyse und die Bewertung der touristischen Situation durch die Arbeitsgruppe fliessen in die Vorbereitung des Mysterychecks ein. Die Mitarbeitenden der ZHAW Forschungsgruppe versetzen sich in den potenziellen Gast und spielen den Besuch inkognito und auch vor Ort durch. Entlang der gesamten touristischen Servicekette wird überprüft, ob das Angebot und die touristische Infrastruktur den Erwartungen der anvisierten Zielgruppe entsprechen (Aussensicht) und wie der Gast den Aufenthalt erlebt. Als Leitinstrument für den Mysterycheck wird eine Checkliste verwendet. Die Checkliste ist nicht abschliessend und kann auch noch vor Ort angepasst werden.
6. **Diskussion der Innen- / Aussensicht und Definition Top 5 Stärken und Top 5 Schwächen** – Die Ergebnisse der internen Stärken-/Schwächenanalyse und des Mysterychecks werden einander gegenübergestellt und diskutiert. Gemeinsam werden die Top 5 Stärken und Top 5 Schwächen der touristischen Situation definiert.
7. **Formulierung der Handlungsfelder und Ziele** – Aufgrund der vorangehenden Analysen und insbesondere auch der Top 5 Stärken und Schwächen werden Handlungsfelder festgelegt und Ziele für die touristische Weiterentwicklung formuliert. Diese werden so definiert, dass Potenziale besser ausgeschöpft werden und Schwachstellen minimiert werden.
8. **Massnahmenplanung und Umsetzungsstrategie** – Innerhalb der Handlungsfelder werden verschiedene Massnahmen erarbeitet und anschliessend priorisiert. Die Priorisierung berücksichtigt die Wirksamkeit und den Nutzen der Massnahme, aber auch die Realisierbarkeit. Jede Massnahme ist im Detail beschrieben (Inhalt und Ziel, Partner, Zeit- und Finanzplan) und wird einer verantwortlichen Person zugewiesen, um die Umsetzung sicherzustellen. Die ausarbeiteten Grundlagen, die Zielformulierung und insbesondere die Massnahmensammlung werden in einer Umsetzungsstrategie festgehalten.
9. **Öffentliche Veranstaltung und Diskussion** – Falls gewünscht, können an einer öffentlichen Veranstaltung der touristische Qualitätscheck und die Umsetzungsstrategie vorgestellt und mit der Bevölkerung diskutiert werden. Damit wird eine breite Abstützung erreicht und der Grundstein für eine erfolgreiche touristische Weiterentwicklung gelegt.

Kontakt

Stefan Forster und Gwendolin Bitter

ZHAW Forschungsgruppe Tourismus und Nachhaltige Entwicklung

Center da Capricorns, 7433 Wergenstein

Tel. +41 58 934 56 65

Mail stefan.forster@zhaw.ch | gwendolin.bitter@zhaw.ch