

Mystery-Check

Abstract

Der vorliegende Bericht zeigt die Vorgehensweise und Resultate des Mystery-Checks, welcher zwischen August und September 2014 durchgeführt werden konnte. Dabei wurden die Schnittstellen zum Gast auf das vorhandene Knowhow im Mountainbike-Tourismus geprüft.

Der Mystery-Check wurde in den fünf Regionen Oberengadin, Unterengadin, Davos/Klosters, Flims/Laax/Surselva und Arosa/Lenzerheide/Chur durchgeführt. In den fünf Kategorien Infostellen, Bergbahnen, Transport, Unterkunft und Services wurden 52 Leistungsträger getestet. Per E-Mail, Telefon und im persönlichen Gespräch wurden Befragungen in den Themenbereichen Mountainbike-Touren, Unterkunft, Transport und Services durchgeführt. Dadurch entstanden 135 Kontakte, welche ein gutes Bild über die Schnittstellen zum Gast im Kanton Graubünden abgeben.

Die Freundlichkeit und Serviceorientierung sind gut. Die persönlichen Gespräche zeigen jedoch, dass das zur Verfügung stehende Wissen sehr personenabhängig ist. Verbesserungspotential haben insbesondere die Themen Mountainbike-Touren sowie Zusatzinformationen zu Packages, Events und Infrastrukturen.

Die Empfehlungen aus dem Bericht setzen sich aus praktischen Hilfsmitteln für die Gästeinformationen vor Ort, entsprechenden Schulungen sowie konkreten Vorschlägen zur Bereitstellung von Web-Content zusammen. Interessierte Leistungsträger können vertiefte Informationen aus dieser Studie direkt bei den Autoren anfordern.

Autoren: Roland Anderegg, Anderegg Tourismus Denkfabrik
Bernadette Arpagaus

Fachliche Unterstützung: Darco Cazin, Allegra Tourismus
Peter Stirnimann, Fachstelle für Langsamverkehr Graubünden
Peter Oberholzer, Fachstelle für Langsamverkehr Graubünden

Ausgabe: Januar 2015

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage	2
2. Design Mystery-Check	2
3. Durchführung	4
4. Erkenntnisse aus der Analyse	7
5. Fazit	13
6. Empfehlungen	14
Abbildungsverzeichnis	15
Anhang	15

1. Ausgangslage

Graubünden soll langfristig zur führenden Mountainbike-Destination in den Alpen entwickelt werden. Dazu wurden in den letzten Jahren bereits verschiedene Analysen durchgeführt, wie die Gästebefragung der HTW Chur, der Bike Tracking Report von GfK Switzerland oder die Reklamationsanalysen. Zudem werden in Graubünden Bikehotels und signalisierte Routen systematisch geprüft.

Die Resultate dieser Analysen weisen deutlich darauf hin, dass die Themen Mountainbike-Touren, Übernachtung und Transport für die Zielgruppe zentral sind. Zusätzlich sollten die Aspekte Services, Packages, Events und Infrastrukturen beim Mystery-Check berücksichtigt werden.

Der Mystery-Check soll zwei Hauptfragen beantworten:

1. Wie viel Wissen haben die Schnittstellen zum Mountainbikegast in den genannten Themen?
2. Wie kann das Wissen der Leistungsträger in diesen Themen noch verbessert werden?

2. Design Mystery-Check

Der Mystery-Check wurde strukturiert umgesetzt. Dazu mussten im Vorfeld die geeignete Auswahl der befragten Leistungsträger und den entsprechenden Fragen mit den Auftraggebern abgesprochen werden. Der Aufbau der eingesetzten Auswertungstabellen basiert auf dem Austausch mit dem Qualitätsprogramm Graubünden.

2.1. Definition der Probanden

Zusammen mit der Fachstelle für Langsamverkehr und der Projektleitung von graubündenBIKE wurden fünf Gruppen von Leistungsträgern zur Untersuchung definiert:

- Informationsstellen in den Destinationen
- Transportunternehmen (RhB/PAGR)
- Bergbahnen
- Mountainbikehotels (zufällige Auswahl aus der Liste der Bikehotels)
- Bikeshops und Bikeschulen (zufällige Auswahl aus der Liste von graubündenBIKE)

In den Regionen Arosa/Lenzerheide/Chur, Davos Klosters, Oberengadin, Unterengadin sowie Flims/Laax/Surselva wurden Anlaufstellen der Kategorien Tourismusorganisationen, Bergbahnen, Hotels, Transportunternehmungen (RhB/PostAuto Graubünden) sowie Servicestellen (Bikeshops und Bikeschulen) geprüft. Die erhobenen Daten wurden systematisch ausgewertet und sind in den vorliegenden Schlussbericht eingeflossen. Pro Region und Kategorie wurden jeweils zwei Probanden bestimmt. Die befragten 52 Leistungsträger sind im Anhang 1 ersichtlich.

2.2. Aufbau der Fragen

Der Fragebogen basiert auf den Themen Mountainbike-Touren, Übernachtung und Transport, welche für die Zielgruppe zentral sind. Diese Themen wurden mit dem Auftraggeber abgesprochen und in Teilaspekte unterteilt, die in der Abbildung 1 aufgezeigt sind.

Aus dem Projekt graubündenBIKE wurden dann zusätzlich noch die Teilaspekte Services, Packages, Events und Infrastrukturen eingebracht. Der gesamte Fragebogen über alle Teilaspekte hat insgesamt 31 Fragen und ist im Anhang 2 ersichtlich.

	E-Mail	Telefon	Pers. Gespräch
1. Mountainbike			
1.1 Signalisierte Routen			x
1.2 Kartenmaterial		x	x
1.3 GPS-Touren			x
1.4 Tourenvorschläge/Empfehlungen			x
2. Übernachtung			
2.1 Spezialisierte Mountainbikehotels		x	x
2.2 Angebote		x	
3. Transport			
3.1 Bergbahntransport	x	x	x
3.2 Transport öV/Zug & Postauto	x		x
4. Services, Packages, Events und Infrastrukturen			
4.1 Services	x	x	
4.2 Packages & Events		x	
4.3 Infrastrukturen	x		

Abb. 1: Themen, Teilaspekte und Befragungsarten
Quelle: graubündenBIKE

Damit sämtliche Fragen sinnvoll bei den Leistungsträgern eingebracht werden konnten, wurden die Fragen den einzelnen Teilaspekten des Mystery-Checks den Befragungsarten E-Mail, Telefon und persönliches Gespräch zugeteilt (siehe Abbildung 1).

2.3. Bewertung der Antworten

Die Bewertung der Antworten wurde über alle Teilaspekte und Befragungsarten genau gleich gehandhabt. Zu jeder Frage wurden je vier mögliche Antwortkategorien präzise beschrieben, die zwischen 1 (sehr schlecht) und 4 (sehr gut) bewertet werden konnten. Somit konnte eine quantitative Auswertung vorgenommen werden.

3. Durchführung

Die Durchführung des Mystery-Checks sollte so realitätsnah wie möglich gestaltet sein und echte Kundenkontakte imitieren.

3.1. Vorgehen, Zeitraum, Ressourcen

Die Durchführung der Befragung und der Auswertung basierte auf vier Schritten:

1. Im ersten Schritt wurden alle Befragungen per E-Mail, Telefon und anhand von persönlichen Gesprächen durchgeführt. Gleichzeitig fand der Web-Check statt.
2. Die Resultate aus den Befragungen wurden für jeden einzelnen Leistungsträger separat in einheitlichen Tabellen erfasst.
3. Die Tabellen wurden konsolidiert und in Gruppen nach Leistungsträgern (Anhang 3) sowie nach Destinationen (Anhang 4) ausgewertet und zusammengefasst.
4. Auf der Basis dieser konsolidierten Daten konnten die Analyse und die Interpretation der Resultate stattfinden, welche in die Erkenntnisse und in das Fazit dieses Berichtes einfließen.

Die Befragungen (Schritt 1) und Erfassungen (Schritt 2) haben drei Mystery-Checker zwischen Anfang August und Anfang September 2014 vorgenommen. Der Web-Check fand ebenfalls in diesem Zeitfenster statt. Die Zusammenfassung der Tabellen beschäftigte die Verfasser zwischen Mitte September und Anfang Oktober 2014. Danach wurden die Auswertung der Daten und die Interpretation (Schritt 4) vorangetrieben, welche schliesslich in diesem Bericht nachvollziehbar sind.

3.2. Befragung und Beobachtung

Die Prüfung der Themenbereiche umfasste für die definierten Kundenschnittstellen einen persönlichen Besuch, einen Telefonanruf mit Testfragen, sowie eine Testanfrage per E-Mail. Zudem sollten die Gästeinformationen zum Thema Mountainbike auf den Internetseiten der Leistungsträger als Web-check systematisch analysiert werden.

Konstruierte Kundensituationen

Für jede Befragungsart wurden möglichst realitätsnahe Kundensituationen konstruiert. Das Ziel einer solchen Vorlage war, dass die Befragungen einheitlich und strukturiert ablaufen. Gleichzeitig sollten die befragten Leistungsträger nicht realisieren, dass es sich um einen Mystery-Check handelt.

Kundensituation E-Mail-Check für alle Leistungsträger (Beispiel siehe Anhang 6):

Anfrage einer Studentengruppe, die ein Mountainbike-Wochenende in Graubünden plant und sich noch nicht für eine Destination entschieden hat.

Kundensituation Telefon-Check für Infostellen, Hotels, für Transport und Bergbahnen

Anfrage aus dem Umfeld eines Bikeshops, der für Kunden eine Mehrtagestour plant.
(Als fiktives Beispiel hat hier die Velobude in Illnau-Effretikon gedient.)

Kundensituation Telefon-Check für Bikeshops und -schulen

Anfrage von einem Gast, der mit seinen zwei Patenkindern einen Ausflug plant und Mietmaterial/Unterricht braucht.

Kundensituation persönliches Gespräch mit Infostellen, Hotels, Transport und Bergbahnen

Gespräch mit einem Tourenguide, der für nächstes Jahr ein Mountainbike-Camp organisieren will und deshalb in der Region unterwegs ist.

Kundensituation persönliches Gespräch mit Bikeshops und -schulen

Ein Veloclub plant ein Trainingsweekend in der Region.

Gesprächsleitfaden

Für die Telefonanfragen und die persönlichen Gespräche vor Ort wurde mit einem halbstrukturierten Gesprächsleitfaden gearbeitet, der sich aus den vordefinierten Fragen ergab.

Destinationsbesuche

Die persönlichen Gespräche vor Ort haben im Laufe des August 2014 stattgefunden. Pro Befragungstag konnten jeweils sämtliche Probanden einer Destination befragt werden.

Als Zusatz zu den Befragungen wurde bei allen Leistungsträgern ein Web-Check zu allen Themen durchgeführt. Die detaillierte Checkliste ist im Anhang 6 aufgeführt. Beim Web-Check kam die gleiche Bewertung von 1 (sehr schlecht) bis 4 (sehr gut) zum Einsatz. Die Resultate wurden anschliessend in das identische Raster wie die Befragungen eingetragen und konsolidiert, damit eine einheitliche Auswertung möglich war.

3.3. Anzahl Kontakte und Limiten in der Datenerhebung

Insgesamt konnten 135 Kontakte verzeichnet werden. Davon entfallen 44 auf telefonische Befragungen, 46 auf Befragungen per E-Mail und 45 auf persönliche Besuche. Als zusätzliche Datenquelle wurden noch 44 Web-Checks durchgeführt, die ebenfalls in die Auswertung einflossen.

Es ist anzumerken, dass gewisse Kontaktmöglichkeiten entfallen sind, weil

- nicht alle Bikeschulen persönlich erreichbar waren (Bikeschule Lenzerheide, Emprova Flims)
- ein Hotel bereits anfangs Oktober geschlossen war (Sport Lodge Klosters)
- einzelne E-Mails trotz Nachfassaktion nicht beantwortet wurden
- die Telefonnummer vom Railservice RhB auch für kleine Bahnhöfe zuständig ist
- die Corvigliabahn und die Signalbahn über eine einheitliche Email-Adresse korrespondieren und auch die Telefonnummern sowie die Website identisch sind
- PostAuto Graubünden und RhB zentral über eine Website kommunizieren.

4. Auswertung

Die Auswertung der Daten hat zu zahlreichen Erkenntnissen zu den Regionen, Leistungsträgern und den verschiedenen Themen geführt.

4.1. Erkenntnisse zu den einzelnen Regionen

		I	II	III	IV	V
1.1	Signalisierte Routen	2.1	2.3	2.1	2.8	1.9
1.2	Kartenmaterial	2.4	2.3	2.8	2.6	2.1
1.3	GPS Touren	2.2	1.7	2.0	2.4	1.7
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.4	2.7	2.4	2.9	2.0
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.4	2.3	3.0	1.9	2.6
2	Übernachtung	2.9	2.6	2.9	2.7	2.7
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.6	2.9	2.7	2.6	2.3
2.2	Angebote	2.8	2.2	3.0	2.2	2.7
2.3	Web-Check Übernachtung	3.4	2.8	3.1	3.2	3.2
3	Transport	2.8	2.7	3.2	2.8	2.6
3.1	Bergbahntransport	2.8	3.1	3.1	3.1	2.9
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.3	3.0	2.4	2.5	1.8
3.3	Web-Check Transport	3.3	1.9	4.0	2.8	3.1
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.6	2.4	2.5	2.1	2.5
4.1	Services	2.7	3.6	2.8	2.8	2.5
4.2	Packages & Events	2.5	2.3	2.5	2.0	2.3
4.3	Infrastrukturen	2.6	2.1	2.6	1.9	2.5
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.8	1.5	2.2	1.8	2.7

Abb. 2: Gesamtperformance nach Regionen (anonymisiert)

Quelle: graubündenBIKE

Über alle Themen betrachtet sind die Leistungsträger der fünf geprüften Regionen im Mountainbike-Thema solid aufgestellt. Gefestigt ist das Knowhow vor allem in zwei Regionen, wo kein Teilaspekt als ungenügend erachtet wird.

In den restlichen Regionen weisen noch mehrere Teilaspekte ein erhöhtes Verbesserungspotential auf. Insbesondere das Knowhow zu Mountainbike-Touren und GPS-Angeboten fällt hier ab. Zudem zeigt der Web-Check, dass die Region II in den Themen Transport und Services, Infrastruktur sowie Packages & Events noch zulegen kann. In der Region IV gilt dies über alle Leistungsträger betrachtet für die Webinformationen zu den Tourenangeboten.

Im Kapitel 4.3 werden die einzelnen Themen und Teilaspekte im Detail betrachtet.

Detailauswertungen zu den einzelnen Leistungsträgern je Region finden sich im Anhang 4.

4.2. Erkenntnisse zu den Leistungsträgern

Gesamtperformance		1 Infostellen	2 Transport	3 Bergbahnen	4 Unterkunft	5 Services
1	Mountainbike-Touren	2.8	2.0	2.2	1.8	2.4
2	Übernachtung	2.6	2.1	2.1	2.9	2.5
3	Transport	2.8	3.1	2.8	2.1	2.6
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.8	2.4	2.0	2.1	2.6
		2.8	2.4	2.3	2.2	2.5

Abb. 3 Gesamtperformance Leistungsträger

Quelle: graubündenBIKE

Zwar sind die meisten Leistungsträger jeweils in ihrer eigenen Kategorie kompetent, doch in einzelnen Teilaspekten fallen einzelne Gruppen ab. So sind die Hotels im Thema Mountainbike-Touren schwach. Transportunternehmen und Bergbahnen wissen verhältnismässig wenig zu den Unterkunftsangeboten. Im Themenbereich Services, Packages, Events und Infrastrukturen haben gar Hotels, Bergbahnen und die Transportunternehmen expliziten Nachholbedarf. Die detaillierten Auswertungen zu den einzelnen Leistungsträgern in den jeweiligen Kategorien finden sich im Anhang 3.

4.3. Erkenntnisse zu den einzelnen Themen

Das Knowhow zu den vier Hauptthemen ist unterschiedlich vertieft. Die umfassendsten Auskünfte sind zu den Themen Transport und Unterkunft zu erhalten. Das Thema Mountainbike-Touren, das die Gästen gemäss den durchgeführten Analysen am Wichtigsten finden, ist verhältnismässig schlecht abgedeckt.

Mountainbike-Touren

		Infostellen	Transport	Bergbahnen	Unterkunft	Services
1.1	Signalisierte Routen	2.8	2.2	1.8	1.7	2.6
1.2	Kartenmaterial	3.0	1.7	2.5	2.0	2.8
1.3	GPS Touren	2.4	2.0	1.5	1.7	2.4
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.8	2.0	2.3	1.8	3.1
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.1	-	3.2	-	1.0
		2.8	2.0	2.2	1.8	2.4

Abb. 4: Thema 1 Mountainbike-Touren

Quelle: graubündenBIKE

Signalisierte Routen

In diesem Bereich können nur die Infostellen und die Bikeshops- und –schulen genügend Auskünfte geben. Bei den signalisierten Routen liegen bei den Bergbahnen und den Unterkünten offensichtliche Schwächen vor.

Kartenmaterial

Das Kartenmaterial wird von den Infostellen durchgehend gut eingesetzt. Die Transportunternehmen haben einen Nachholbedarf im Einsatz und im Verkauf von brauchbarem Kartenmaterial.

GPS-Touren

Diesem Aspekt wird von den Bergbahnen und den Unterkünten wenig Beachtung geschenkt. Konkrete Auskünfte kriegt der Gast zu diesem Teilaspekt nur in Infobüros und Servicestellen vor Ort.

Tourenvorschläge und Empfehlungen

Das Wissen im Bereich Tourenvorschläge und Empfehlungen muss optimiert werden. Die Leistungsträger Transport und Unterkunft haben in diesem Themenbereich erhöhten Informationsbedarf. Gut schneiden in diesem Bereich nur die Info- und die Servicestellen ab. Die Bikeshops und -schulen haben eine sehr gute Trailkompetenz.

Web-Check Mountainbike-Touren

Die Webseiten der Informationsstellen sind meist informativ und gut strukturiert. Die Infostellen haben umfassende Informationen zu den Bereichen Tourenvorschläge und GPS-Touren. Die Verlinkung zu den Leistungsträgern in der Region ist überall gewährleistet. Die Bergbahnen sind beim Themenbereich Mountainbike-Touren auf dem Web sehr gut aufgestellt, aber bei den persönlichen Gesprächen und in den E-Mails schneiden sie schlecht ab. Dies vor allem im Bereich signalisierte Touren und GPS-Touren.

Auf dem Web könnten die Informationen der Servicestellen durchgehend besser präsentiert werden. Dies vor allem im Bereich Mountainbike-Touren. Bei allen Leistungsträgern sind die Bike-App von Graubünden Ferien und die Applikation von SchweizMobil kaum kommuniziert.

Übernachtung

		Infostellen	Transport	Bergbahnen	Unterkunft	Services
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.6	2.1	2.1	2.7	2.9
2.2	Angebote	1.8	-	-	3.4	2.2
2.3	Web-Check Übernachtung	3.3	-	-	2.7	-
		2.6	2.1	2.1	2.9	2.5

Abb. 5: Thema 2 Übernachtung
Quelle: graubündenBIKE

Spezialisierte Bikehotels

Die Infostellen, die Servicestellen und die Hotels selber kennen die Eigenheiten von spezialisierten Bikehotels und können diese entsprechend in ihrer Region benennen. Die Transportunternehmen und die Bergbahnen setzen sich nicht mit diesem Thema auseinander.

Angebote

Bei den Infostellen fällt der Themenbereich Angebote der Unterkünfte stark ab. Hier ist wenig Wissen vorhanden. Die Bikehotels selber können hingegen sehr gute Auskünfte geben, was die Packages für Mountainbiker anbelangt.

Web-Check Unterkunft

Die Bikehotels haben in der Regel eine gute Verlinkung zur Destinationspage und umgekehrt. Etwas schwieriger sind die spezifischen Zusatzinformationen für Mountainbiker zu finden.

Transport

		Infostellen	Transport	Bergbahnen	Unterkunft	Services
3.1	Bergbahntransport	3.3	2.3	3.3	2.4	2.8
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.3	3.0	1.7	1.8	2.5
3.3	Web-Check Transport	3.0	4.0	3.4	-	-
		2.8	3.1	2.8	2.1	2.6

Abb. 6: Thema 3 Transport
Quelle: graubündenBIKE

Bergbahntransport

Zum Bergbahntransport wissen vor allem die Infostellen sowie die Bergbahnen selber sehr gut Bescheid. Insgesamt ist dieses Thema bei allen Leistungsträgern gut kommuniziert.

Transport öV/Zug & Postauto

Verbesserungsbedarf bei den Informationen zum öV-Transport haben insbesondere die Unterkünfte und die Bergbahnen.

Web-Check Transport

Die Websites von PostAuto und RhB sind sehr informativ und übersichtlich. Das Bildmaterial zum Mountainbike-Tourismus könnte teilweise noch aktualisiert werden. Die Bergbahnen haben überraschend gute Informationen und Verlinkungen zum Thema Transport.

Services, Packages, Events und Infrastrukturen

		Infostellen	Transport	Bergbahnen	Unterkunft	Services
4.1	Services	2.8	2.6	2.3	2.8	2.9
4.2	Packages & Events	2.4	-	1.9	2.1	2.7
4.3	Infrastrukturen	2.6	2.1	2.3	1.5	2.9
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	3.3	-	1.8	-	1.9
		2.8	2.4	2.0	2.1	2.6

Abb. 7: Thema 4 Services, Packages, Events und Infrastrukturen
Quelle: graubündenBIKE

Services

Der Teilaspekt Services umfasst Mietangebote, Reparaturen, geführte Touren sowie Gepäcktransport. Innerhalb der Leistungsträger und der Regionen gibt es starke Unterschiede. So fallen Bergbahnen und Transportunternehmen beim Thema geführte Touren ab und auch beim Thema Gepäcktransport ist noch Informationsbedarf vorhanden. Die meisten Leistungsträger punkten vor allem mit dem Wissen zu den Mietangeboten.

Packages & Events

Dieser Teilaspekt umfasst Knowhow zu Packages und Events. Die Bergbahnen und Unterkünfte haben in diesem Thema noch Aufholbedarf. Die Transportunternehmen wurden dazu nicht befragt. Viele der befragten Stellen können in Zusammenhang mit den Angeboten die typischen Mountainbiker-Segmente in der eigenen Region nicht benennen.

Infrastrukturen

Der Bereich Infrastrukturen umfasst Fragen zu Bikeparks und Pumptracks. Über diese Themen sind die Mitarbeitenden der Bikehotels am wenigsten informiert, gefolgt von den Transportunternehmen. Über alle Leistungsträger hinweg konnte über Pumptracks leicht besser informiert werden als über Bikeparks.

Web-Check, Services, Packages, Events & Infrastrukturen

Sehr selten sind auf Bergbahnen-Websites Informationen zu Packages und Events zu finden. Über die Mountainbike-Infrastrukturen sind bei den Servicestellen und den Bergbahnen wenig Informationen online erhältlich. Die Websites der Bikeshops und -schulen sind meist übersichtlich dargestellt und die Inhalte gut auffindbar. Stärken sind Informationen zu eigenen Services sowie die Verwendung von aktuellem Bildmaterial. Verbesserungspotential haben Gästeinputs zu Tourenvorschlägen, Infrastruktur und Packages.

4.4. Generelle Erkenntnisse aus den Befragungen

Der grösste Teil der E-Mail Anfragen wurde umgehend beantwortet. Die Antworten in den E-Mails waren zuvorkommend, so dass der Mountainbikegast sich ernst genommen und willkommen fühlt. In einigen E-Mails wurde der Gast auf andere Stellen (meist Infostellen) verwiesen.

Die telefonischen Befragungen wurden ebenfalls positiv beantwortet und die Leistungsträger waren um eine optimale Auskunft bemüht.

Die persönlichen Befragungen vor Ort zeigen ein durchzogenes Bild. Sehr freundliche, interessierte und gut informierte Mitarbeitende waren in den Destinationen bei unterschiedlichen Leistungsträgern zu finden. Als Gegensatz dazu wurden aber auch Leistungsträger mit nur wenig oder nicht informiertem Personal besucht. In diesem Zusammenhang war der Unterschied der Informationen zwischen bikenden und nicht bikenden Mitarbeitenden spannend. Man spürte oft die Freude bei den Mountainbikern und teilweise ein Desinteresse und/oder Unwissen bei den Nicht-Mountainbikern. Auch wenn die überwiegende Mehrheit der persönlichen Kontakte freundlich ablief, waren sich nicht alle bewusst, dass sie in einer Mountainbike-Destination Dienstleistungen erbringen.

5. Fazit

Erkenntnisse zum Ablauf des Mystery-Checks

Es hat sich bewährt, die insgesamt 31 Fragen auf verschiedene Kanäle (persönlich, telefonisch, per E-mail) zu bündeln. Ebenfalls hat sich der Datenerhebungs- und Auswertungsprozess als sinnvoll erwiesen. Die Studie erfasst die IST-Situation und könnte durchaus als Vergleichsbasis dienen, falls sie in zwei bis vier Jahren wiederholt wird. Eine erneute Erhebung könnte sich auch auf interessierte Gruppen oder einzelne Destinationen beschränken.

Generelle Aussagen zum Mountainbike-Knowhow

Ein Grundwissen zum Thema Mountainbike ist in allen Destinationen und bei den meisten Leistungsträgern vorhanden. Wichtige Informationen für den Gast sind oft auf der Website, dem Kartenmaterial oder den Broschüren ersichtlich. Im persönlichen Gespräch ist festzustellen, dass dieses Wissen sehr personenabhängig sowie intern noch nicht umfassend kommuniziert und geschult ist. Zwei von fünf Regionen weisen im Vergleich zu den anderen Regionen keine Schwachpunkte aus.

Vergleiche nach Kundenschnittstellen

Unter den befragten Leistungsträgern haben die Infostellen in den Destinationen das umfassendste Wissen, gefolgt von den Servicestellen (Bikeshops und –schulen). Das Knowhow von RhB und PostAuto Graubünden ist zwar wichtig aber nicht kritisch, weil der Gast hier keine umfassende Auskunft über alle Themen erwartet. Hingegen werden die Unterkünfte und Bergbahnen als sehr wichtige Schnittstellen zum Mountainbikegast betrachtet.

Handlungsbedarf

Der vorliegende Bericht zeigt auf, dass in verschiedenen Themenbereichen noch grosses Verbesserungspotenzial besteht, wenn sich Graubünden als führende Mountainbike-Destination positionieren will.

Für folgende Themen soll bei den Leistungsträgern das Wissen noch verstärkt werden:

- Signalisierte Routen und GPS-Touren bei Hotels und Bergbahnen
- Einsatz von Kartenmaterial bei Hotels und Transportunternehmen
- Konkrete Tourenvorschläge bei den Bikehotels
- Auskünfte zu den bikespezifischen Angeboten der Bikehotels bei den Service- und Infostellen
- Hinweise zum öV-Transport bei den Hotels und den Bergbahnen
- Zusatzinformationen zu Service, Packages, Events und Infrastrukturen bei allen Leistungsträgern

6. Empfehlungen

Die vorliegende Studie beinhaltet Informationen, welche für eine Aufklärung, Sensibilisierung und Schulung der jeweiligen Leistungsträger verwendet werden können.

Konkrete Umsetzungsmassnahmen lassen sich in drei Gruppen einteilen:

Hilfsmittel für die Gästeberatung vor Ort

- Der Einsatz von gemeinsamen Prospekten und Kartenmaterial hilft Informationslücken zu schliessen und den Gast vor Ort besser zu beraten.
- Ein Steckbrief zu den Infrastrukturen, zu den Bergbahnen und dem öffentlichen Verkehr unterstützt den Kundenberater in der Auskunft.

Schulungen und Knowhow-Transfer

- Eine Schulung beim Hotelpersonal und bei den Bergbahnen lohnt sich. Umfassende Mitarbeiter-Kommunikation ist wichtig. Hier könnten die Knowhow-Träger Infostellen und Bikeshops eine wichtige Rolle einnehmen.
- Die Themen signalisierte Routen, GPS-Touren und Hotelangebote lohnen sich für alle nochmals zu vertiefen. Ein Briefing jeweils am Saisonanfang wäre hier angebracht.
- Best-Practice-Betriebe können von den anderen Betrieben aus der gleichen Kategorie besucht oder für eine Vorstellung eingeladen werden.
- Das Wissen aus verschiedenen Studien soll auch in Zukunft den Leistungsträgern zur Verfügung gestellt werden.
- Aus dem vorliegenden Mystery-Check können interessierten Kreisen vertiefte Informationen aufbereitet werden.

Web-Content bereitstellen

- Aktueller Web-Content wie Fotos, Videomaterial, Öffnungszeiten, Links sowie Zusatzinformationen zu den Themen Events, Infrastrukturen und Packages kann jeweils von der Destination allen Leistungsträgern zur Verfügung gestellt werden.
- Eine gut strukturierte Website hilft der Zielgruppe schnell zu den gewünschten Informationen zu kommen.
- Die Destinationen sollen zwingend die Informationen zum öV integrieren. Eine Verlinkung zu RhB und PostAuto ist durchaus möglich.
- Die Unterkunftsgeber müssen sich online noch stärker auf den Mountainbiker fokussieren sowie eine rasche Auffindbarkeit der Informationen gewährleisten.

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Themen, Teilaspekte und Befragungsarten	3
Abb. 2: Gesamtperformance nach Regionen (anonymisiert)	7
Abb. 3: Gesamtperformance Leistungsträger	8
Abb. 4: Thema 1 Mountainbike-Touren	8
Abb. 5: Thema 2 Übernachtung	10
Abb. 6: Thema 3 Transport	10
Abb. 7: Thema 4 Services, Packages, Events und Infrastruktur	11

Anhang

Anhang 1: Übersicht befragte Leistungsträger
Anhang 2: Fragebogen
Anhang 3: Details Auswertung Leistungsträger
Anhang 4: Details Auswertung Regionen (anonymisiert)
Anhang 5: Beispiele Mailvorlagen
Anhang 6: Web-Check

Anhang 1: Übersicht befragte Leistungsträger

Destination	Oberengadin	Check	Unterengadin	Check	Davos Klosters	Check	Filims / Laax	Check	Arosa, Lenzerheide, Chur	Check
Infostellen										
Pers	St.Moritz	x	Scuol	x	Davos	x	Filims	x	Arosa	x
Email	stmoritz@estm.ch	x	info@engadin.com	x	info@davos.ch	x	info@films.com	x	arosa@arosa.ch	x
Tel	081 837 33 33	x	081 861 88 00	x	081 415 21 21	x	081 920 92 00	x	081 378 70 20	x
Web		x		x		x		x		x
Pers	Pontresina	x	Samnaun	x	Klosters	x	Brigels	x	Lenzerheide	x
Email	pontresina@estm.ch	x	samnaun@engadin.com	x	info@klosters.ch	x	info@surselva.info	x	info@lenzerheide.com	x
Tel	081 838 83 00	x	081 861 88 30	x	081 410 20 20	x	081 941 13 31	x	081 385 57 00	x
Web		x		x		x		x		x
Pers									Chur	x
Email									info@churtourismus.ch	x
Tel									081 252 18 18	x
Web										x

Destination	Oberengadin	Check	Unterengadin	Check	Davos Klosters	Check	Filims / Laax	Check	Arosa, Lenzerheide, Chur	Check
Transport										
Pers	RhB Samedan	x	RhB Scuol	x	RhB Davos-Dorf	x	PAGR (Illanz)	x	(RhB)	x
Email	samedan@rhb.ch	x	scuol-tarasp@rhb.ch	x	davos-dorf@rhb.ch	x	surselva@postauto.ch	x	railservice@rhb.ch	x
Tel	081 288 65 65	x	081 288 58 17	x	081 288 32 39	x	058 453 24 01	x	081 288 65 65	x
Web										
Pers	RhB Pontesina	x	PAGR (Samnaun)	x	RhB Klosters	x	RhB Illanz	x	PAGR Chur	x
Email	pontresina@rhb.ch	x	scuol@postauto.ch	x	klosters@rhb.ch	x	ilanz@rhb.ch	x	chur@postauto.ch	x
Tel	081 288 53 36	x	058 453 28 28	x	081 288 37 16	x		x	058 386 31 66	x
Web										x

Destination	Oberengadin	Check	Unterengadin	Check	Davos Klosters	Check	Filims / Laax	Check	Arosa, Lenzerheide, Chur	Check
Bergbahnen										
Pers	Corvigliabahn	x	Scuol	x	Parsenn	x	WAG Filims	x	Brambrüesch	x
Email	info@mountains.ch	x	info@bergbahnen-scuol.ch	x	kasse.parsenn@davosklosters.ch	x	081 927 71 05	x	info@bergbahnenchur.ch	x
Tel	081 836 50 50	x	081 861 14 14	x	081 417 67 67	x		x	081 250 55 99	x
Web		x		x		x		x		x
Pers	Signalbahn	x	Samnaun	x	Gotschna	x	Bergbahn Brigels	x	Lenzerheide	x
Email	info@mountains.ch	x	info@bergbahnen-samnaun.ch	x	kasse.gotschna@davosklosters.ch	x	admin@brigels.ch	x	bergbahnen@lenzerheide.com	x
Tel	081 830 00 00	x	081 861 86 00	x	081 417 68 00	x	081 920 14 14	x	081 385 50 00	x
Web				x		x		x		x
Pers									Arosa	x
Email									info@arosabergbahnen.ch	x
Tel									081 378 84 84	x
Web										x

Destination	Oberengadin	Check	Unterengadin	Check	Davos Klosters	Check	Filims / Laax	Check	Arosa, Lenzerheide, Chur	Check
Unterkunft										
Pers	Radolins	x	Arnica	x	Grischa	x	Backbacker Deluxe Capricorn	x	Seehof Arosa	x
Email	willkommen@randolins.ch	x	info@arnica-scuol.ch	x	info@hotelgrischa.ch	x	info@caprilounge.ch	x	info@seehof-arosa.ch	x
Tel	081 830 83 83	x	081 864 71 20	x	081 414 97 97	x	081 921 21 20	x	081 377 15 41	x
Web		x		x		x		x		x
Pers	Kempinski	x	Silvretta	x	Sport Lodge Klosters	x	La Val	x	Valbella Inn	x
Email	info.stmoritz@kempinski.com	x	info@hotel-silvretta.ch	x	welcome@sport-lodge.ch	x	hotel@laval.ch	x	hotel@valbellainn.ch	x
Tel	081 838 38 38	x	081 861 9500	x	081 422 12 56	x	081 929 26 26	x	081 385 08 08	x
Web		x		x		x		x		x

Destination	Oberengadin	Check	Unterengadin	Check	Davos Klosters	Check	Filims / Laax	Check	Arosa, Lenzerheide, Chur	Check
Unterkunft										
Pers	Radolins	x	Arnica	x	Grischa	x	Backbacker Deluxe Capricorn	x	Seehof Arosa	x
Email	willkommen@randolins.ch	x	info@arnica-scuol.ch	x	info@hotelgrischa.ch	x	info@caprilounge.ch	x	info@seehof-arosa.ch	x
Tel	081 830 83 83	x	081 864 71 20	x	081 414 97 97	x	081 921 21 20	x	081 377 15 41	x
Web		x		x		x		x		x
Pers	Kempinski	x	Silvretta	x	Sport Lodge Klosters	x	La Val	x	Valbella Inn	x
Email	info.stmoritz@kempinski.com	x	info@hotel-silvretta.ch	x	welcome@sport-lodge.ch	x	hotel@laval.ch	x	hotel@valbellainn.ch	x
Tel	081 838 38 38	x	081 861 9500	x	081 422 12 56	x	081 929 26 26	x	081 385 08 08	x
Web		x		x		x		x		x

Anhang 2: Fragebogen

1. Mountainbike-Touren

1.1 Signalisierte Routen

1.11 Gibt es in Ihrer Region signalisierte Routen?

1.12 Sind in Ihrer Destination auch offizielle signalisierte Routen von Schweiz Mobil?

1.2 Kartenmaterial

1.21 Haben Sie Gratisbroschüren für Biker?

1.22 Ist das Kartenmaterial professionell aufbereitet?

1.23 Gibt es Kartenmaterial, das Sie empfehlen oder verkaufen?

1.24 Können Sie mir nützliche App's für Mountainbiker empfehlen?

1.3 GPS-Touren

1.31 Existieren in Ihrer Region Touren mit entsprechendem GPS Download?

1.32 Kann ein GPS mit entsprechendem GPS-Upload gemietet werden?

1.4 Tourenvorschläge/Empfehlungen

1.41 Was ist das Touren-Highlight in ihrer Region, das Sie empfehlen können, wenn ich nur 1 Tag Zeit habe?

1.42 Welche Tour hat einen besonders hohen Singletrailanteil?

1.43 Wie charakterisieren Sie die Tourenmöglichkeiten in Ihrer Region?

1.44 Welche Wege darf ich als Mountainbiker im Kanton Graubünden nutzen?

2. Übernachtung

2.1 Spezialisierte Mountainbikehotels

2.11 Welche Hotels in Ihrer Region sind auf Mountainbiker spezialisiert?

2.12 Welchen Qualitätskriterien sind diese Hotels verpflichtet?

2.2 Angebote

2.21 Haben diese Hotels Angebote für Mountainbiker?

3. Transport

3.1 Bergbahntransport

3.11 Welche Bergbahnen transportieren Mountainbikes in Ihrer Region?

3.12 Was kostet der Transport mit der Bergbahn (Biker und Mountainbike)?

3.13 Welche Bahnen sind spannend für Mountainbiker?

3.14 Gibt es spezielle Mountainbike-Angebote der Bergbahnen?

3.2 Transport öV/Zug & Postauto

3.21 Welche öffentlichen Verkehrsmittel transportieren Mountainbikes in Ihrer Region?

3.22 Was kostet der Mountainbikettransport mit den öffentlichen Verkehrsmitteln?

3.23 Welche Touren sind in Kombination mit den öffentlichen Verkehrsmitteln spannend?

3.24 Gibt es spezielle Mountainbike-Produkte, die vom öffentlichen Verkehr angeboten werden?

4. Services, Packages, Events und Infrastrukturen

4.1 Services

4.11 Hat es in Ihrer Region Mietangebote für den Mountainbikesport?

4.12 Wohin soll ich mich mit einer Reparatur am Bike wenden?

4.13 Werden in der Region geführte Touren angeboten?

4.14 Gibt es die Möglichkeit eines Gepäcktransports?

4.2 Packages & Events

4.21 Welche Mountainbike Packages oder Events haben Sie in Ihrer Region?

4.22 An welche Mountainbiker-Segmente richtet sich das Angebot in Ihrer Region?

4.3 Infrastrukturen

4.31 Wo ist der nächstgelegene Pumptrack?

4.32 Wo ist der nächstgelegene Bikepark?

Anhang 3: Details Auswertung Leistungsträger

Infostellen

Gesamtperformance Infostellen

1	Mountainbike-Touren	2.8
1.1	Signalisierte Routen	2.8
1.2	Kartenmaterial	3.0
1.3	GPS Touren	2.4
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.8
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.1
2	Übernachtung	2.6
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.6
2.2	Angebote	1.8
2.3	Web-Check Übernachtung	3.3
3	Transport	2.8
3.1	Bergbahntransport	3.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.3
3.3	Web-Check Transport	3.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.8
4.1	Services	2.8
4.2	Packages & Events	2.4
4.3	Infrastrukturen	2.6
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	3.3
		3.7
5	Zusatzfrage Web-Check	3.7

Details Infostellen

		I11	I12	II11	II12	III11	III12	IV11	IV12	V11	V12	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren											
1.1	Signalisierte Routen	3.0	3.0	2.5	1.5	1.5	2.5	4.0	4.0	2.0	3.5	2.8
1.2	Kartenmaterial	3.3	2.7	2.8	2.5	3.0	3.7	3.3	2.8	2.5	3.3	3.0
1.3	GPS Touren	3.0	3.0	1.5	1.5	2.5	2.0	3.0	3.5	1.0	2.5	2.4
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.8	3.0	2.5	3.3	2.3	2.0	3.0	3.3	2.3	3.8	2.8
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	2.8	2.8	3.0	3.0	4.0	4.0	2.8	2.6	3.0	3.4	3.1
2	Übernachtung											
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.3	3.7	2.0	2.3	2.3	4.0	2.0	2.7	2.0	2.7	2.6
2.2	Angebote	3.0	2.0	1.0	1.0	2.0		2.0	1.0	2.0	2.0	1.8
2.3	Web-Check Übernachtung	3.7	3.7	3.3	3.3	3.3	3.3	3.7	1.7	4.0		3.3
3	Transport											
3.1	Bergbahntransport	3.5	3.3	2.0	4.0	2.5	3.0	3.8	3.8	2.8	4.0	3.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.5	3.3	2.3	2.8	1.3	1.5	2.5	3.0	1.8	2.0	2.3
3.3	Web-Check Transport	2.0	2.5	4.0	4.0	4.0	4.0	1.5	3.5	1.5	2.5	3.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen											
4.1	Services	2.8	3.3	2.5	3.5	2.8		2.9	2.6	2.6	2.8	2.8
4.2	Packages & Events	2.5	4.0	2.5	2.5	2.5		2.5	1.5	1.5	2.5	2.4
4.3	Infrastrukturen	2.5	2.5	1.0	4.0	3.0		4.0		1.5	2.0	2.6
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.7	2.7	3.0	3.0	3.7	3.7	4.0		3.0	3.7	3.3
5	Zusatzfrage Web-Check	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0			3.0	4.0	3.7
		2.8	3.0	2.5	2.9	2.8	3.1	3.0	2.9	2.1	3.0	

Transportunternehmen

Gesamtpformance Transportunternehmen

1	Mountainbike-Touren	2.0
1.1	Signalisierte Routen	2.2
1.2	Kartenmaterial	1.7
1.3	GPS Touren	2.0
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	1.7
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	-
2	Übernachtung	2.1
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.1
2.2	Angebote	-
2.3	Web-Check Übernachtung	-
3	Transport	3.1
3.1	Bergbahntransport	2.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	3.0
3.3	Web-Check Transport	4.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.4
4.1	Services	2.6
4.2	Packages & Events	-
4.3	Infrastrukturen	2.1
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	-
5	Zusatzfrage Web-Check	3.5

Details Transportunternehmen

		I21	I22	II21	II22	III21	III22	IV21	IV22	V21	V22	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren											
1.1	Signalisierte Routen	1.5	1.5	4.0			2.0		2.5		1.5	2.2
1.2	Kartenmaterial	1.0	2.3	2.0			1.0		2.7	2.0	1.0	1.7
1.3	GPS Touren			2.0			2.0		2.0		2.0	2.0
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	1.7	2.0	3.8			1.5		2.0		1.3	2.0
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren											-
2	Übernachtung											
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	1.0	4.0	2.5	1.0		1.0		2.0		1.0	2.1
2.2	Angebote											-
2.3	Web-Check Übernachtung											-
3	Transport											
3.1	Bergbahntransport	1.6	2.4	3.4	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0	1.5	2.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.7	3.0	4.0	3.0	3.0	2.8	3.5	2.7	3.0	2.6	3.0
3.3	Web-Check Transport	4.0			4.0							4.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen											
4.1	Services	3.0	3.2	3.8	1.6	3.0	2.0	3.0	3.0	2.3	1.3	2.6
4.2	Packages & Events											-
4.3	Infrastrukturen	3.5	2.5	1.0	2.0	3.0		2.0	1.0	2.0	2.0	2.1
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur											-
5	Zusatzfrage Web-Check	4.0			3.0							3.5
		2.4	2.6	2.9	2.4	3.0	1.8	2.6	2.2	2.5	1.6	

Bergbahnen

Gesamtpformance Bergbahnen

1	Mountainbike-Touren	2.2
1.1	Signalisierte Routen	1.8
1.2	Kartenmaterial	2.5
1.3	GPS Touren	1.5
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.3
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.2
2	Übernachtung	2.1
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.1
2.2	Angebote	-
2.3	Web-Check Übernachtung	-
3	Transport	2.8
3.1	Bergbahntransport	3.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	1.7
3.3	Web-Check Transport	3.4
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.0
4.1	Services	2.3
4.2	Packages & Events	1.9
4.3	Infrastrukturen	2.3
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	1.8
5	Zusatzfrage Web-Check	3.0

Details Bergbahnen

		I31	I32	II31	II32	III31	III32	IV31	IV32	V31	V32	V33	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren												
1.1	Signalisierte Routen	1.5	2.0	2.0	2.0	1.5	1.5	3.0	1.5	1.5	2.0	1.0	1.8
1.2	Kartenmaterial	3.0	2.7	2.5	2.3	3.0	3.0	2.3	1.8	2.0	2.8	2.3	2.5
1.3	GPS Touren	2.0	2.0	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.5
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.8	2.3	3.0	2.0	1.8	2.8	2.8	2.5	2.3	1.5	1.3	2.3
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	3.0	1.0	4.0	4.0	1.0	3.2
2	Übernachtung												
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.5	2.0	2.5	2.0	1.5	2.1
2.2	Angebote												-
2.3	Web-Check Übernachtung												-
3	Transport												
3.1	Bergbahntransport	3.7	4.0	2.9	3.2	3.1	3.3	3.4	4.0	2.7	3.1	3.1	3.3
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.4	2.5	1.8	1.4	1.2	1.8	1.3	2.8	1.5	1.0	1.2	1.7
3.3	Web-Check Transport	4.0	4.0	2.0	1.0	4.0	4.0	2.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.4
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen												
4.1	Services	3.4		2.6	2.1	1.8	2.4	2.3	2.5	1.8	2.3	1.6	2.3
4.2	Packages & Events	2.5		2.0	1.5	1.0	2.5	2.5	1.5	2.0	2.0	1.0	1.9
4.3	Infrastrukturen	3.5		2.0	2.0	1.0	2.0			2.5	2.5	2.5	2.3
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	4.0	4.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	4.0	1.0	1.0	1.8
5	Zusatzfrage Web-Check	3.5	3.5	2.0	2.0	3.0	3.0	3.0	2.5	4.0	4.0	2.0	3.0
		3.0	3.0	2.3	2.0	2.1	2.4	2.4	2.2	2.5	2.4	1.7	

Unterkunft

Gesamtpformance Unterkunft

1	Mountainbike-Touren	1.8
1.1	Signalisierte Routen	1.7
1.2	Kartenmaterial	2.0
1.3	GPS Touren	1.7
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	1.8
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	-
2	Übernachtung	2.9
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.7
2.2	Angebote	3.4
2.3	Web-Check Übernachtung	2.7
3	Transport	2.1
3.1	Bergbahntransport	2.4
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	1.8
3.3	Web-Check Transport	-
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.1
4.1	Services	2.8
4.2	Packages & Events	2.1
4.3	Infrastrukturen	1.5
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	-
		2.6
5	Zusatzfrage Web-Check	2.6

Details Unterkunft

	I41	I42	II41	II42	III41	III42	IV41	IV42	V41	V42	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren										
1.1	1.5	2.0	2	2	2		2.5	2.5	1.5	2	1.7
1.2	2.0	2.8	1.5	2	3	2	3.25	1.5	1.75	1.5	2.0
1.3	1.0	3.0	1	2	2.5		2	2.5	1.5	1.5	1.7
1.4	2.0	2.8	1.5	2.75	2.25		3.25	2.75	1.25	1	1.8
1.5											-
2	Übernachtung										
2.1	3.0	2.0	2	2.5	3.5	4	3	4	2.5	3	2.7
2.2	4.0	4.0	2	4	4	4	2	4	4	4	3.4
2.3	3.0	3.3	1.67	2.67	2.67		2.00	3.67	3.67	3.33	2.7
3	Transport										
3.1	2.0	2.4	1.2	3.2	3.2	4	2.8	3	2.4	2.6	2.4
3.2	1.4	1.4	1.4	2	3	4	1.8	2.8	1	1.2	1.8
3.3											-
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen										
4.1	1.8	2.4	2.13	3.5	3.5	4	2.5	3	4	3.5	2.8
4.2	1.0	2.5	2	2	2	4	2	1.5	2.5	3	2.1
4.3	1.0	1.0	1	2	4	1	2	1	2	2	1.5
4.4											-
5	2.5	2.5	2	2.5	4		2.5	4	3	3	2.6
	2.0	2.5	1.6	2.5	3.0	3.4	2.4	2.8	2.4	2.4	

Services

Gesamtpformance Services

1	Mountainbike-Touren	2.4
1.1	Signalisierte Routen	2.6
1.2	Kartenmaterial	2.8
1.3	GPS Touren	2.4
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	3.1
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	1.0
2	Übernachtung	2.5
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.9
2.2	Angebote	2.2
2.3	Web-Check Übernachtung	-
3	Transport	2.6
3.1	Bergbahntransport	2.8
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.5
3.3	Web-Check Transport	-
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.6
4.1	Services	2.9
4.2	Packages & Events	2.7
4.3	Infrastrukturen	2.9
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	1.9
		3.8
5	Zusatzfrage Web-Check	3.8

Details Services

	I51	I52	II51	II52	III51	III52	IV51	IV52	V51	V52		
1	Mountainbike-Touren											
1.1	Signalisierte Routen	2.0	3.0	2		2	4	4	1.5	2	2.6	
1.2	Kartenmaterial	3.0	1.5	1.25	4	3.25	3.5	3.4	3	2	2.8	
1.3	GPS Touren	1.5	2.0	1.5		1.5	3.5	4	2	3	2.4	
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.0	3.3	2.75		2.75	4	4	2.25	4	3.1	
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren			1	1	1	1	1	1	1	1.0	
2	Übernachtung											
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.0	3.7	2.5	3	2	3.667	2.667	3	3	2.9	
2.2	Angebote	1.5	2.0	2	3	2	3	1	3	2	2.2	
2.3	Web-Check Übernachtung										-	
3	Transport											
3.1	Bergbahntransport	1.8	3.4	1.75	1	2.6	3.8	3.4	2.4	3.4	2.8	
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	1.2	2.6	1.5	4	2.2	3.6	3	2	2.8	2.5	
3.3	Web-Check Transport										-	
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen											
4.1	Services	2.4	2.2	3.25	3.8	2.2	3.6	2.6	3.4	3.6	2.9	
4.2	Packages & Events	2.0	3.0	2	3.5	2.5	3	1	3.5	4	2.7	
4.3	Infrastrukturen	2.5	4.0		2	2.5	4	1	2.5	4	2.9	
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	1.7	2.0	1.667	2.667	1.67	2.00	1.67	1.33	2.67	2.00	1.9
5	Zusatzfrage Web-Check	3.5	4.0	4	3.5	4	3.5	3.5	4	4	4	3.8
		2.1	2.8	2.1	2.9	2.3	3.3	2.6	2.5	3.0	2.8	

Anhang 4: Details Auswertung Regionen (anonymisiert)

Region I

Gesamtpformance Region I

1	Mountainbike-Touren	2.5
1.1	Signalisierte Routen	2.1
1.2	Kartenmaterial	2.4
1.3	GPS Touren	2.2
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.4
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.4
2	Übernachtung	2.9
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.6
2.2	Angebote	2.8
2.3	Web-Check Übernachtung	3.4
3	Transport	2.8
3.1	Bergbahntransport	2.8
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.3
3.3	Web-Check Transport	3.3
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.6
4.1	Services	2.7
4.2	Packages & Events	2.5
4.3	Infrastrukturen	2.6
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.8

Leistungsträger Region I

	I11	I12	I21	I22	I31	I32	I41	I42	I51	I52	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren										
1.1	3.0	3.0	1.5	1.5	1.5	2.0	1.5	2.0	2.0	3.0	2.1
1.2	3.3	2.7	1.0	2.3	3.0	2.7	2.0	2.8	3.0	1.5	2.4
1.3	3.0	3.0			2.0	2.0	1.0	3.0	1.5	2.0	2.2
1.4	2.8	3.0	1.7	2.0	2.8	2.3	2.0	2.8	2.0	3.3	2.4
1.5	2.8	2.8			4.0	4.0					3.4
2	Übernachtung										
2.1	2.3	3.7	1.0	4.0	2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	3.7	2.6
2.2	3.0	2.0					4.0	4.0	1.5	2.0	2.8
2.3	3.7	3.7					3.0	3.3			3.4
3	Transport										
3.1	3.5	3.3	1.6	2.4	3.7	4.0	2.0	2.4	1.8	3.4	2.8
3.2	2.5	3.3	2.7	3.0	2.4	2.5	1.4	1.4	1.2	2.6	2.3
3.3	2.0	2.5	4.0		4.0	4.0					3.3
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen										
4.1	2.8	3.3	3.0	3.2	3.4		1.8	2.4	2.4	2.2	2.7
4.2	2.5	4.0			2.5		1.0	2.5	2.0	3.0	2.5
4.3	2.5	2.5	3.5	2.5	3.5		1.0	1.0	2.5	4.0	2.6
4.4	2.7	2.7			4.0	4.0			1.7	2.0	2.8
5	Zusatzfrage Web-Check										
	3.0	3.0	4.0		3.5	3.5	2.5	2.5	3.5	4.0	3.3
	2.8	3.0	2.4	2.6	3.0	3.0	2.0	2.5	2.1	2.8	

Region II

Gesamtpformance Region II

1	Mountainbike-Touren	2.3
1.1	Signalisierte Routen	2.3
1.2	Kartenmaterial	2.3
1.3	GPS Touren	1.7
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.7
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	2.3
2	Übernachtung	2.4
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.3
2.2	Angebote	2.2
2.3	Web-Check Übernachtung	2.8
3	Transport	2.6
3.1	Bergbahntransport	2.5
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.4
3.3	Web-Check Transport	3.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.3
4.1	Services	2.9
4.2	Packages & Events	2.3
4.3	Infrastrukturen	1.9
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.1

Leistungsträger Region II

	II11	II12	II21	II22	II31	II32	II41	II42	II51	II52	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren										
1.1	2.5	1.5	4.0		2.0	2.0	2.0	2.0	2.0		2.3
1.2	2.8	2.5	2.0		2.5	2.3	1.5	2.0	1.3	4.0	2.3
1.3	1.5	1.5	2.0		2.0	2.0	1.0	2.0	1.5		1.7
1.4	2.5	3.3	3.8		3.0	2.0	1.5	2.8	2.8		2.7
1.5	3.0	3.0			3.0	3.0			1.0	1.0	2.3
2	Übernachtung										
2.1	2.0	2.3	2.5	1.0	3.0	2.0	2.0	2.5	2.5	3.0	2.3
2.2	1.0	1.0					2.0	4.0	2.0	3.0	2.2
2.3	3.3	3.3					1.7	2.7			2.8
3	Transport										
3.1	2.0	4.0	3.4	2.0	2.9	3.2	1.2	3.2	1.8	1.0	2.5
3.2	2.3	2.8	4.0	3.0	1.8	1.4	1.4	2.0	1.5	4.0	2.4
3.3	4.0	4.0		4.0	2.0	1.0					3.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen										
4.1	2.5	3.5	3.8	1.6	2.6	2.1	2.1	3.5	3.3	3.8	2.9
4.2	2.5	2.5			2.0	1.5	2.0	2.0	2.0	3.5	2.3
4.3	1.0	4.0	1.0	2.0	2.0	2.0	1.0	2.0		2.0	1.9
4.4	3.0	3.0			1.0	1.0			1.7	2.7	2.1
5	Zusatzfrage Web-Check										
	4.0	4.0		3.0	2.0	2.0	2.0	2.5	4.0	3.5	3.4
	2.5	2.9	2.9	2.4	2.3	2.0	1.6	2.5	2.1	2.9	

Region III

Gesamtpformance Region III

1	Mountainbike-Touren	2.5
1.1	Signalisierte Routen	2.1
1.2	Kartenmaterial	2.8
1.3	GPS Touren	2.0
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.4
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.0
2	Übernachtung	2.9
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.7
2.2	Angebote	3.0
2.3	Web-Check Übernachtung	3.1
3	Transport	3.2
3.1	Bergbahntransport	3.1
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.4
3.3	Web-Check Transport	4.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.5
4.1	Services	2.8
4.2	Packages & Events	2.5
4.3	Infrastrukturen	2.6
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.2

Leistungsträger Region III

	III11	III12	III21	III22	III31	III32	III41	III42	III51	III52	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren										
1.1	1.5	2.5		2.0	1.5	1.5	2.0		2.0	4.0	2.1
1.2	3.0	3.7		1.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.3	3.5	2.8
1.3	2.5	2.0		2.0	1.0	1.0	2.5		1.5	3.5	2.0
1.4	2.3	2.0		1.5	1.8	2.8	2.3		2.8	4.0	2.4
1.5	4.0	4.0			4.0	4.0			1.0	1.0	3.0
2	Übernachtung										
2.1	2.3	4.0		1.0	2.0	2.0	3.5	4.0	2.0	3.7	2.7
2.2	2.0						4.0	4.0	2.0	3.0	3.0
2.3	3.3	3.3					2.7				3.1
3	Transport										
3.1	2.5	3.0	3.0	2.0	3.1	3.3	3.2	4.0	2.6	3.8	3.1
3.2	1.3	1.5	3.0	2.8	1.2	1.8	3.0	4.0	2.2	3.6	2.4
3.3	4.0	4.0			4.0	4.0					4.0
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen										
4.1	2.8		3.0	2.0	1.8	2.4	3.5	4.0	2.2	3.6	2.8
4.2	2.5				1.0	2.5	2.0	4.0	2.5	3.0	2.5
4.3	3.0		3.0		1.0	2.0	4.0	1.0	2.5	4.0	2.6
4.4	3.7	3.7			1.0	1.0			1.7	2.0	2.2
5	Zusatzfrage Web-Check										
	4.0	4.0			3.0	3.0	4.0		4.0	3.5	3.6
	2.8	3.1	3.0	1.8	2.1	2.4	3.0	3.4	2.3	3.3	

Region IV

Gesamtpformance Region IV

1	Mountainbike-Touren	2.5
1.1	Signalisierte Routen	2.8
1.2	Kartenmaterial	2.6
1.3	GPS Touren	2.4
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.9
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	1.9
2	Übernachtung	2.3
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.6
2.2	Angebote	2.2
2.3	Web-Check Übernachtung	2.1
3	Transport	2.8
3.1	Bergbahntransport	3.1
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	2.5
3.3	Web-Check Transport	2.8
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.0
4.1	Services	2.8
4.2	Packages & Events	2.0
4.3	Infrastrukturen	1.9
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	1.5

Leistungsträger Region IV

	IV11	IV12	IV21	IV22	IV31	IV32	IV41	IV42	IV51	IV52	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren										
1.1	4.0	4.0		2.5	3.0	1.5	2.5	2.5	4.0	1.5	2.8
1.2	3.3	2.8		2.7	2.3	1.8	3.3	1.5	3.4	3.0	2.6
1.3	3.0	3.5		2.0	2.0	1.0	2.0	2.5	4.0	2.0	2.4
1.4	3.0	3.3		2.0	2.8	2.5	3.3	2.8	4.0	2.3	2.9
1.5	2.8	2.6			3.0	1.0			1.0	1.0	1.9
2	Übernachtung										
2.1	2.0	2.7		2.0	2.5	2.0	3.0	4.0	2.7	3.0	2.6
2.2	2.0	1.0					2.0	4.0	1.0	3.0	2.2
2.3	3.3	3.7					2.0	3.7			2.1
3	Transport										
3.1	3.8	3.8	2.0	2.0	3.4	4.0	2.8	3.0	3.4	2.4	3.1
3.2	2.5	3.0	3.5	2.7	1.3	2.8	1.8	2.8	3.0	2.0	2.5
3.3	1.5	3.5			2.0	4.0					2.8
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen										
4.1	2.9	2.6	3.0	3.0	2.3	2.5	2.5	3.0	2.6	3.4	2.8
4.2	2.5	1.5			2.5	1.5	2.0	1.5	1.0	3.5	2.0
4.3	4.0		2.0	1.0				2.0	1.0	1.0	1.9
4.4	4.0				1.0	1.0			1.7	1.3	1.5
5	Zusatzfrage Web-Check										
	4.0				3.0	2.5	2.5	4.0	3.5	4.0	2.4
	3.0	2.9	2.6	2.2	2.4	2.2	2.4	2.8	2.6	2.5	

Region V

Gesamtpformance Region V

1	Mountainbike-Touren	2.0
1.1	Signalisierte Routen	1.9
1.2	Kartenmaterial	2.1
1.3	GPS Touren	1.7
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.0
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	2.6
2	Übernachtung	2.7
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.3
2.2	Angebote	2.7
2.3	Web-Check Übernachtung	3.2
3	Transport	2.6
3.1	Bergbahntransport	2.9
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	1.8
3.3	Web-Check Transport	3.1
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen	2.5
4.1	Services	2.5
4.2	Packages & Events	2.3
4.3	Infrastrukturen	2.5
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	2.7

Leistungsträger Region V

	V11	V12	V13	V21	V22	V31	V32	V33	V41	V42	V51	V52	Durchschnitt
1	Mountainbike-Touren												
1.1	Signalisierte Routen	2.0	3.5	1.5		1.5	1.5	2.0	1.0	1.5	2.0	2.0	1.9
1.2	Kartenmaterial	2.5	3.3	2.0	2.0	1.0	2.0	2.8	2.3	1.8	1.5	2.0	2.1
1.3	GPS Touren	1.0	2.5	1.0		2.0	1.0	2.0	1.0	1.5	1.5	3.0	1.7
1.4	Tourenvorschläge/Empfehlungen	2.3	3.8	1.8		1.3	2.3	1.5	1.3	1.3	1.0	4.0	2.0
1.5	Web-Check Mountainbike-Touren	3.0	3.4	3.4		4.0	4.0	1.0			1.0	1.0	2.6
2	Übernachtung												
2.1	Spezialisierte Mountainbikehotels	2.0	2.7	1.7		1.0	2.5	2.0	1.5	2.5	3.0	3.0	2.3
2.2	Angebote	2.0	2.0	2.0						4.0	4.0	2.0	2.7
2.3	Web-Check Übernachtung	1.7	4.0	3.3						3.7	3.3		3.2
3	Transport												
3.1	Bergbahntransport	2.8	4.0	2.0	3.0	1.5	2.7	3.1	3.1	2.4	2.6	3.4	2.9
3.2	Transport öV /Zug & Postauto	1.8	2.0	1.3	3.0	2.6	1.5	1.0	1.2	1.0	1.2	2.8	1.8
3.3	Web-Check Transport	1.5	2.5	2.5		4.0	4.0	4.0					3.1
4	Services, Packages, Events und Infrastrukturen												
4.1	Services	2.6	2.8	2.6	2.3	1.3	1.8	2.3	1.6	4.0	3.5	3.6	2.5
4.2	Packages & Events	1.5	2.5	2.5			2.0	2.0	1.0	2.5	3.0	4.0	2.3
4.3	Infrastrukturen	1.5	2.0	3.0	2.0	2.0	2.5	2.5	2.5	2.0	2.0	4.0	2.5
4.4	Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur	3.0	3.7	4.0			4.0	1.0	1.0			2.7	2.7
5	Zusatzfrage Web-Check												
		3.0	4.0	4.0			4.0	4.0	2.0	3.0	3.0	4.0	3.5
		2.1	3.0	2.4	2.5	1.6	2.5	2.4	1.7	2.4	2.4	3.0	2.8

Anhang 5: Beispiele Mailvorlagen

Mailvorlagen Infostellen**Beispiel St. Moritz**

Guten Tag

Für diesen Herbst planen einige Studienfreunde und ich ein Wochenende im Oberengadin. Gerne möchten wir die Region mit dem Bike erkunden. Da einige Personen unserer Gruppe kein eigenes Bike besitzen, bräuchten wir die Möglichkeit diese zu mieten. In welchem Geschäft ist dies in Ihrer Region möglich? Und könnten auch mitgebrachte Bikes für eine allfällige Reparatur dort vorbei gebracht werden?

Wir überlegen uns eine Nacht in Celerina zu verbringen und eine Tour nach Silvaplana zu unternehmen. Wäre es dann möglich das Gepäck zur zweiten Unterkunft nachsenden zu lassen?

Könnten Sie uns Unterkünfte in den beiden Ortschaften empfehlen, welche für Biker geeignet sind?

Da wir das erste Mal in Ihrer Destination sein werden wären wir ausserdem froh um Tourenvorschläge. Gibt es auch geführte Touren? Einige in unserer Gruppe sind noch nicht so erfahren auf dem Bike. Und gibt es in Ihrer Region auch einen Bikepark und / oder Pumptrack? Wir möchten das Wochenende möglichst aktiv gestalten.

Ich freue mich auf Ihre Informationen um ein gelungenes Bike-Weekend zu planen.
Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Beste Grüsse

Mailvorlagen Transport**Beispiel RhB**

Guten Tag

Für diesen Herbst planen einige Studienfreunde und ich ein Wochenende im Oberengadin. Gerne möchten wir die Region mit dem Bike erkunden. Wie teuer wäre eine Fahrt für eine Person plus Bike von Chur nach St.Moritz? Und kann das Bike dann in St.Moritz mit der Bergbahn weiter transportiert werden? Wir überlegen uns eine Nacht in Celerina zu verbringen und eine Tagedstour nach Silvaplana zu unternehmen. Wäre es dann möglich das Gepäck zur zweiten Unterkunft nachsenden zu lassen?

Da einige Personen unserer Gruppe kein eigenes Bike besitzen bräuchten wir die Möglichkeit diese zu mieten. Wissen Sie wo dies in St.Moritz möglich ist?

Ausserdem würden wir gerne die Bike-Infrastruktur austesten. Gibt es in der Region auch einen Bikepark und / oder Pumptrack?

Ich freue mich auf Ihre Informationen um ein gelungenes Bike-Weekend zu planen.
Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Beste Grüsse

Anhang 6: Web Check

*1.5 Web-Check Mountainbike-Touren**1.51 Sind die signalisierten Routen auf dem Internet gut ersichtlich?**1.52 Ist Kartenmaterial online ersichtlich?**1.53 Gibt es online eine Verlinkung zu einer Touren-App?**1.54 Findet man auf dem Internet GPS-Tracks zum Download?**1.55 Finden sich online Tourenvorschläge und Empfehlungen?**2.3 Web-Check Übernachtung**2.31 Besteht eine gegenseitige Verlinkung zwischen den Hotels- und Destinationspages?**2.32 Ist die Buchbarkeit von Hotelangeboten online gegeben?**2.33 Gibt es auf der Internetseite konkrete Angebote für Mountainbiker?**3.3 Web-Check Transport**3.31 Sind auf dem Internet die nötigen Informationen zu den Bergbahntransporten?**3.32 Sind auf dem Internet die nötigen Informationen zu den öffentlichen Verkehrsmitteln?**4.4 Web-Check Services, Packages & Events, Infrastruktur**4.41 Sind die Informationen zu Services (Guiding, Bikehändler, Miete) auf der Webseite ersichtlich?**4.42 Sind Informationen zu Packages und Events auf der Webseite ersichtlich?**4.43 Sind die Informationen zur Infrastruktur online erhältlich?**5 Zusatzfrage Web-Check**5.1 Wie übersichtlich sind Mountainbike-Informationen auf der Website dargestellt?**5.2 Wird aktuelles Film- und Bildmaterial auf der Website verwendet?*