



## **Analyse der Gästeumfragen 2023**

**Touristische Genossenschaft Alta Badia**

1. Merkmale der Gästenumfrage .....	3
2. Analyse der Gästenumfrage.....	3
3. Maßnahmen in Bezug auf den Gästefragebogen die ergriffen werden sollten.....	6

## **1. Merkmale der Gästeumfrage**

### Merkmale der Gästeumfrage

Die Gästeumfrage soll uns dabei helfen, zu verstehen, welche Art von Gästen nach Alta Badia kommen, was sie über Nachhaltigkeit denken und wie sie unseren Nachhaltigkeitsansatz und unsere Aktivitäten im Allgemeinen wahrnehmen (Nutzung von Dienstleistungen, Veranstaltungen, Ausflüge usw.).

Der erste Teil befasst sich mit der Kategorisierung nach Herkunftsland, Alter, Beruf und Bildung. Es wird auch gefragt, wie oft der Gast bereits in Alta Badia war oder ob es das erste Mal ist, welche Kriterien bei der Wahl eines Reiseziels eine Rolle spielen und wie er in den Urlaub kommt. Der Fragebogen ist für 3-4 Monate verfügbar, danach werden die Ergebnisse analysiert, um Anregungen zur Verbesserung und/oder Änderung laufender Projekte zu erhalten. Er wird nach etwa 2-3 Monaten erneut zur Verfügung gestellt, wobei gegebenenfalls einige Fragen/Themen angepasst werden. Ziel ist es, ihn 1-2 Mal im Jahr durchzuführen, auch weil der Unterschied zwischen Winter- und Sommergästen berücksichtigt werden muss.

Die behandelten Themen sind:

- Nachhaltigkeit und Tourismus
- Umweltpolitik
- Nachhaltiges Verhalten
- Ladinische Kultur
- Reisekosten

Auch diese Themen werden auf einer Likert-Skala von 1 bis 5 bewertet, wobei 1 für negative Aspekte oder Ablehnung steht und 5 für positive Aspekte und volle Zustimmung.

Alta Badia verzeichnet etwa 450.000 Ankünfte pro Jahr. Die angestrebte Mindeststichprobengröße pro Jahr beträgt 1000 ausgefüllte Fragebögen. Es muss auch berücksichtigt werden, dass eine Fragebogenantwort 3-4 Personen entsprechen kann, da es viele Familien in Alta Badia gibt.

## **2. Analyse der Gästeumfrage**

Die Gäste, die den Fragebogen beantwortet haben, verteilen sich proportional auf Männer (46%) und Frauen (54%). Fast 50% befinden sich in der Altersgruppe von 45 bis 65 Jahren. Mehr als die Hälfte hat einen Universitätsabschluss, und über 3/4 haben eine Beschäftigung. 83% der Gäste sind italienischer Staatsangehörigkeit, während der Rest aus verschiedenen europäischen

Ländern kommt, wobei Deutschland an erster Stelle steht. Über 1/3 reist als Paar und genau 1/3 sind Familien mit Kindern.

Ein signifikanter Fakt ist, dass etwa 82% der Fragebögen von Gästen ausgefüllt wurden, die Alta Badia bereits mehr als 5-mal besucht haben. Diese Daten zeigen die Treue der Gäste zu unserem Gebiet und ihren Wunsch, ihr Feedback zu geben.

Ein weiteres signifikantes Diagramm betrifft die Art der Anreise nach Alta Badia: Über 90% reisen mit dem Auto. Bei der Wahl des Reiseziels spielen die folgenden Kriterien eine wichtige Rolle:

- Die Majestät der Dolomiten
- Natur und Entspannung
- Qualität des Angebots
- Die Berge und ihre "Räume"
- Flucht aus dem Alltagsstress

Für nahezu die gesamte Stichprobe sind Nachhaltigkeitsfragen und Umweltbewusstsein im Tourismusgebiet sehr wichtig. Die wichtigsten Aktivitäten während des Urlaubs sind:

- Erholung/Entspannung
- Wandern/Spaziergehen
- Gastronomie
- Skifahren

Hingegen haben folgende Aktivitäten wenig Interaktion:

- Langlaufen
- Klettern
- Klettersteige
- Skifahren

Diese Daten müssen mit Vorsicht bewertet werden, da sie Antworten nach dem Sommer und dem Winter enthalten. Es ist seltsam, dass Skifahren zu den weniger interessanten Aktivitäten gehört. Es könnte auch einen Interpretationsfehler bei der Fragestellung geben.

Was den Verkehr betrifft, gibt es keine signifikante Mehrheit, die einen übermäßigen Verkehr auf den Pässen und in den Ortschaften des Gebiets wahrnimmt. Jedoch stimmt die Mehrheit darin überein, dass es zu bestimmten Zeiten eine übermäßige Anzahl von Touristen gibt. Auch auf den Wanderwegen wird eine große Anzahl von Fußgängern und Radfahrern wahrgenommen.

Fast die Hälfte der Gäste nimmt wahr, dass das Gebiet Maßnahmen zur Umweltschonung ergreift. Zusätzlich dazu nehmen etwa 1/3 diese Maßnahmen in ausreichendem Maße wahr.

In Bezug auf die Kommunikation bestätigt und erkennt ein Großteil der Stichprobe die vom Gebiet in Bezug auf Nachhaltigkeit unternommenen Aktivitäten an. Dennoch gibt es Verbesserungspotenzial in Bezug auf die Versprechen, die wir für die Zukunft in Bezug auf Nachhaltigkeit machen.

Bezüglich des nachhaltigen Verhaltens der Gäste zeigt sich, dass Recycling und der Kauf lokaler Produkte sehr wichtig sind. Insbesondere der letzte Aspekt wird immer mehr kommuniziert. Was den Verkehr und das Management von Fußgängern und Radfahrern betrifft, sieht die Hälfte ein Problem bei der gemeinsamen Nutzung der Wege zwischen diesen beiden Gruppen. Bei Autos auf den Pässen wäre die Mehrheit für Beschränkungen.

Im Allgemeinen sind die Gäste mit Aspekten wie den natürlichen Attraktionen, dem Schutz des Territoriums, der Qualität der Unterkünfte, dem Vorhandensein lokaler Produkte (Einkaufsmöglichkeiten), der Förderung der lokalen Kultur, der Qualität der Gastronomie, der Freundlichkeit des Personals und der Gastfreundschaft der Bevölkerung sehr zufrieden. Es gibt jedoch Verbesserungspotenzial in Bereichen, die dennoch positiv bewertet werden, wie Veranstaltungen und Events, öffentlicher Verkehr und historisch-kulturelle Attraktionen.

Was die Nachhaltigkeit betrifft, betreiben die meisten Gäste Recycling und kaufen lokale Produkte. Hinsichtlich des Kaufs von umweltfreundlichen Produkten, der Nutzung erneuerbarer Ressourcen und der Nutzung von umweltfreundlichen Verkehrsmitteln gibt es eine neutrale Verteilung.

Über 90% der Gäste kannten die ladinische Kultur bereits vor ihrem Besuch in Alta Badia. Die Mehrheit ist der Ansicht, dass die Kultur angemessen geschätzt wird und ein großer touristischer Vorteil für das Gebiet ist. Viele möchten mehr über die ladinische Kultur erfahren und Informationen dazu sammeln.

Die Ergebnisse des Fragebogens sind sehr ermutigend, aber wir müssen die Stichprobe verbessern und mehr Fragebögen von ausländischen Gästen ausfüllen lassen, um auch einen nationalen Vergleich zu erhalten.

### **3. Maßnahmen in Bezug auf den Gästefragebogen die ergriffen werden sollten**

Es gibt verschiedene Punkte, an denen gearbeitet oder verbessert werden kann:

- Weiterhin in die Landschaft investieren, da sie für viele Touristen bei der Wahl des Reiseziels wichtig ist. Gleichzeitig ist es wichtig, die hochgeschätzten qualitativen Dienstleistungen weiterhin zu fördern.
- Die nachhaltigen Projekte und die nachhaltige Strategie in den kommenden Jahren noch stärker kommunizieren.
- Entwicklung von Aktivitäten, um Aktivitäten wie Langlaufen, Wintersport oder Shopping attraktiver zu gestalten.
- Im Bereich des Verkehrs möchten wir Projekte und Initiativen zur Verkehrsreduzierung entwickeln. "Stop mit Genuss", Busausflüge, Zusammenarbeit mit dem Taxi-Konsortium für verschiedene Ausflüge usw.
- Auch auf politischer Ebene ist es wichtig, eine klare Position und Linie in Bezug auf den Verkehr auf den Pässen zu vertreten.
- Sensibilisierung der Beherbergungsbetriebe für die Annahme zukünftiger nachhaltiger Prozesse und die Verfolgung der GSTC-Zertifizierung, um die Zertifizierung für Einrichtungen auf bestmögliche Weise zu unterstützen und zu fördern.
- Fortlaufende Analyse des Veranstaltungs- und Ausflugsprogramms und kontinuierliche Anpassung an die Bedürfnisse der Gäste.
- Den Gästen verschiedene Möglichkeiten bieten, mit unserer ladinischen Kultur in Interaktion zu treten. Das Projekt "Nos Ladins" sollte Kontinuität haben und die Grundlage für zukünftige Veranstaltungen und Aktivitäten bilden.