

Landes-Gesamtarbeitsvertrag auf die Traktandenliste. Casimir Platzer versicherte den Delegierten, dass GastroSuisse derzeit hart und mit grossem Engagement die Verhandlungen mit den Sozialpartnern führe. Ziel sei, ab 2017 einen L-GAV mit Anpassungen für die ganze Branche zu haben; doch erbat der Vorstand von GastroSuisse mehr Flexibilität. Hierfür übertrugen die 232 Delegierten der Präsidentenkonferenz die Kompetenz, allenfalls den L-GAV

insofern, als Tripadvisor in den letzten Monaten immer wieder wegen der fehlenden Kontrollen seiner Bewertungen in die Schlagzeilen geraten ist, dies etwa im Gegensatz zum deutschsprachigen Mitbewerber Holidaycheck (siehe GJ14). Hauptargumente der Studie sind, dass die drei Anbieter über einen umfassenden Kontrollmechanismus verfügen und Holidaycheck sowie Tripadvisor überdies eine Equipe haben (Content Integrity Team), welche die Echtheit der Bewertungen überprüft.

Universität Bern: Qualitätsanalyse von Bewertungsportalen in der Hotellerie

Zehn Online-Portale unter die Lupe genommen

Bewertungsportale dienen den Gästen als unabhängige Informationsquelle, polarisieren ab und an bei den Gastgebern und sind aus dem Tourismus nicht mehr wegzudenken. Gründe genug, sie genauer unter die Lupe zu nehmen und die Frage zu stellen: Wie steht es mit der Qualität der einzelnen Portale? Monika Bandi und Sarah Hämmerli von der Forschungsstelle Tourismus der Universität Bern haben sich dieses kaum erforschten Gebietes angenommen und ein Instrument entwickelt, mit dem Bewertungsportale verglichen werden können. Konzentriert haben sie sich auf die Bewertungskriterien «Kontrollmechanismen», «Relevanz», «schnelle Entscheidungshilfen» sowie «Qualität der Information». Unter die Lupe genommen haben sie zehn Portale: Expedia, Booking.com, Ebooks.ch, Holidaycheck, Hotel.de, Hotels.com, HRS, Tripadvisor, Venere.com und Zoover.

Beim Kriterium «Kontrollmechanismen» schnitten die Portale Holidaycheck, Tripadvisor und Zoover am besten ab. Dieses Resultat erstaunt

insofern, als Tripadvisor in den letzten Monaten immer wieder wegen der fehlenden Kontrollen seiner Bewertungen in die Schlagzeilen geraten ist, dies etwa im Gegensatz zum deutschsprachigen Mitbewerber Holidaycheck (siehe GJ14). Hauptargumente der Studie sind, dass die drei Anbieter über einen umfassenden Kontrollmechanismus verfügen und Holidaycheck sowie Tripadvisor überdies eine Equipe haben (Content Integrity Team), welche die Echtheit der Bewertungen überprüft.

Bei der «Relevanz» kommt Online-Gigant Booking.com in die Kränze, dicht gefolgt von Tripadvisor. Auch beim Kriterium «Schnelle Entscheidungshilfe» hat Booking.com die Nase vorne – gemeinsam mit Expedia und Hotel.de. Begründet wird dies mit den vorhandenen gängigen Sortier- und Filterfunktionen sowie damit, dass die Weiterempfehlungsraten pro Betrieb ausgewiesen würden. Beim letzten Kriterium «Qualität der Information» überzeugen Holidaycheck und das in der Schweiz weniger gängige Portal Zoover. Bei Holi-

daycheck wird vor allem mit der überdurchschnittlichen Informationsbreite argumentiert sowie der sehr hohe Qualität der Informationen. Zoover wiederum punktet mit der relativ hohen Informationstiefe – persönliche Kommentare sind hier obligatorisch, und es existieren Zusatzfragen nach persönlichen Tipps.

Casimir Platzer dankte in seiner Rede den Delegierten «für Ihren aufopfernden Einsatz im Dienste unserer

Regulierung zu lichten. Bereits Nationalrat Ruedi Lustenberger, im Jahr 2014 höchster Schweizer, sagte in seiner Begrüssung: «Man denkt anders, wenn man direkt beteiligt ist.» Die Aufforderung an die Gastgeber, sich politisch einzubringen, war unüberhörbar.

Zusammengefasst erreicht keines der zehn Portale über alle Gewichtungskriterien hinweg den höchsten Qualitätsindex. Dies gilt insbesondere auch für Booking.com, Holidaycheck und Tripadvisor, welche die höchste Qualitätsindex-Kategorie erreichen – je aufgrund unterschiedlicher Stärken. Speziell ist hier, dass es mit Booking.com ein Portal an die Spitze schafft, dessen Kerngeschäft der Buchungsbereich ist. Booking.com zeichne sich gemäss Studie vor allem durch seine hohe «Relevanz» und die vielen «schnellen Entscheidungshilfen» aus, während Tripadvisor bei den «Kontrollmechanismen» herausrage. Holidaycheck wiederum überzeuge durch die hohe «Qualität der Informatio-

nen» und die vielfältigen «Kontrollmechanismen». Interessant ist schliesslich, dass Portale mit Fokus auf der Buchungsleistung sich eher durch «schnelle Entscheidungshilfen» auszeichnen, während es bei Portalen mit Spezialisierung auf die Bewertung vor allem die «Qualität der Information» ist.

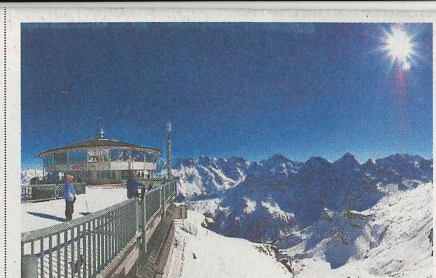
Nach der öffentlichen Versammlung trafen sich die Delegierten bei prächtigem Wetter beim KKL zum Galadiner. **Fotos auf Seite 10**

En français

Page 13

ten den Vorstandsmitglieder Frédéric Haenni und Tobias Zbinden, und die Versammlung wählte sie zu Ehrenmitgliedern. Beiden Herren lagen Aus- und Weiterbildung stets am Herzen.

Studie unter: <http://bit.ly/1GboxB8>



Einige Szenen aus dem neuen James-Bond-Film «Spectre» wurden nicht – wie ursprünglich geplant – in den Berner Alpen gedreht, sondern in Österreich. Die Planänderung erfolgte aus wirtschaftlichen Gründen, wie die Sendung «TTC» von RTS bekanntgibt. Der Filmdreh wurde nach Österreich verlegt, weil die Produktion dort im Unterschied zur Schweiz von Steuervorteilen profitieren kann. Das Bundesamt für Kultur (BAK) schmiedet nun Pläne, damit der berühmte Agent 007 wieder auf Verfolgungsjagd in der Schweiz geht, so wie er es 1969 für den Film «Im Geheimdienst Ihrer Majestät» beim Drehrestaurant am Schilthorn tat (Foto). Einen entsprechenden Vorschlag für die Unterstützung des Filmdrehs in der Schweiz möchte das BAK demnächst dem Bundesparlament unterbreiten.

ANZEIGE

Herr Hörnli meint...

... die Schwingsaison ist in vollem Gang! Überrascht eure Gäste doch zur Abwechslung einmal mit unseren Schwingerhörnli, einer formschönen und vor allem sehr «glutschtigen» Spezialität!

Ernst

PASTA *Premium* AG

100% Weizenmehl aus der Schweiz

www.pasta-premium.com

GJRI70406