

service design in tourism.

die anwendung mobiler ethnographie zur erfassung touristischer dienstleistungserlebnisse.

Was ist Service Design?

Service Design legt den etablierten Designprozess von Produkten auf immaterielle Dienstleistungen um. Dabei geht es darum eventuelle Fehler durch einen iterativen Prozess möglichst früh zu erkennen und kundenzentrierte Lösungen zu entwickeln. Hierzu ist eine interdisziplinäre Arbeitsweise und die konsequente Einbeziehung des Kunden in den Designprozess unumgänglich.

Welche Bedeutung hat Service Design für den Tourismus?

Durch die steigende Bedeutung sozialer Netzwerke und Bewertungsplattformen geraten touristische Leistungsträger zunehmend unter Druck. Die Kaufentscheidung touristischer Produkte basiert zunehmend auf der unterschiedlichen Bewertungsplattformen. Die gezielte Gestaltung von Dienstleistungserlebnissen aus Kundensicht wird daher zu einem entscheidenden Faktor im Wettbewerb um Online-Bewertungen und Gäste. Seit einigen Jahren hält Service Design im Tourismus Einzug in Lehre und Forschung. In der Tourismuspraxis wird Service Design bislang jedoch nur vereinzelt umgesetzt. Dies soll durch dieses internationale Forschungsprojekt nun geändert werden.

Was ist mobile Ethnographie?

Mobile Ethnographie bezeichnet die Selbstdokumentation von Dienstleistungserlebnissen durch Kunden. Das MCI Tourismus hat hierfür die App myServiceFellow entwickelt, welche Kunden ermöglicht Dienstleistungen noch während der Erbringung oder unmittelbar im Anschluss daran, zu bewerten und mittels Text, Fotos, Videos oder Audio zu dokumentieren



Wie ist das Projekt aufgebaut?

Das Forschungsprojekt "Service Design in Tourism" wird von der EU im Rahmen des CIP – Competitiveness & Innovation Framework Programme gefördert. Ziel ist es den vom MCI Tourismus entwickelten Prototypen einer App zur mobilen Ethnographie „myServiceFellow“ in 7 Pilotprojekten in Europäischen Destinationen zu testen. Destinationspartner in Österreich ist dabei St. Anton am Arlberg. Die Projektpartner bringen dabei unterschiedlichste Expertisen aus den Bereichen Tourismusmanagement, Service Design und eTourism in das Projekt ein. Das mit € 440.000 budgetierte Projekt ist auf 18 Monate angelegt und läuft bereits seit dem 1. März 2011.

Die exemplarische Anwendung mobiler Ethnographie



Abb. 1: Beispielhafte Datenerhebung mit der Smartphone Applikation myServiceFellow.

Wie funktioniert die Datenerhebung und -auswertung?

Gäste können als einer von insgesamt 50 Urlaubsternern einer Destination am Projekt mitwirken und sich dazu auf der Destinationswebsite oder direkt bei ihrem Hotel anmelden. Sie erhalten umgehend Zugangsdaten und ein kurzes Videotutorial. Jeder Kontaktpunkt zwischen Gast und Destination kann nun mit Hilfe der App myServiceFellow schnell dokumentiert werden. Dabei werden zusätzlich Datum, Uhrzeit und Position

automatisch erfasst. Das Anlegen einer derartigen Bewertung dauert nicht länger als das Schreiben einer SMS und gibt dem Kunden sofort die Möglichkeit an der Gestaltung der Dienstleistung mitzuwirken. Die Daten können anschließend mit der ebenfalls vom MCI Tourismus entwickelten Analysesoftware ServiceFollow aggregiert und ausgewertet werden.



Abb. 2: Möglichkeiten zur Datenauswertung mit dem webbasierten Analyseinstrument ServiceFollow.



myServiceFellow & ServiceFollow
www.myservicefellow.com

SDT 2012
Innsbruck
August 23-24

1st international Conference on Service Design in Tourism
www.servicedesigntourism.com