

05.04.2011 - 09:11 Uhr

EU finanziert internationales Forschungsprojekt "Service Design in Tourism"

Innsbruck (ots) -

Die individuell empfundene Qualität von Tourismusprodukten rückt durch die zunehmende Nutzung sozialer Medien immer weiter in den Vordergrund. Eine konsistente und glaubhafte Produktkommunikation über unterschiedliche Kanäle hinweg wird zum elementaren Bestandteil des Kaufentscheidungsprozesses. Gäste vergleichen die Unternehmenskommunikation mit der Bewertung anderer Gäste, wobei sich ein im Hochglanzprospekt angepriesener "Wohlfühlurlaub" nur bedingt mit den aktuellen Fotos anderer Gäste inmitten einer Baustelle verträgt. Obwohl solche Extrembeispiele nicht die Regel sind, ist der Trend klar. Gäste entscheiden zunehmend nach den Durchschnittsbewertungen auf den unterschiedlichen Bewertungsplattformen.

Die gezielte Gestaltung von Dienstleistungen aus Kundensicht wird daher zu einem entscheidenden Faktor im Wettbewerb um Online-Bewertungen und Gäste. Service Design bietet dabei einen innovativen Ansatz um Dienstleistungsprozesse zu analysieren und systematisch zu entwickeln, zu gestalten, zu designen. 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 jetzt durch ein internationales Forschungsprojekt geändert werden.

Das Projekt "Service Design in Tourism" wurde vom MCI Tourismus initiiert und involviert 9 Europäische Partner aus 7 Ländern: AHO University (Norwegen), Innovation Norway (Norwegen), Making Waves (Norwegen), Linköping University (Schweden), Hotel School The Hague (Niederlande), Savonia University of Applied Sciences (Finnland), SKEMA Business School (Frankreich) und Tourismuszukunft (Deutschland). Seit 1. März läuft das auf 18 Monate angelegte Projekt mit einem Budget von Euro 440.000. Die EU fördert dieses Projekt im Zuge des CIP Förderprogramms (Competitiveness and Innovation Framework Programm).

Anhand von Pilotprojekten in sieben Europäischen Destinationen wird der Service Design Ansatz auf die Tourismusindustrie angewandt, die innovative Service Design Methode der mobilen Ethnographie weiterentwickelt und in der Praxis getestet. Die Ergebnisse werden über die Projektwebsite www.ServiceDesignTourism.com kommuniziert sowie als Buchpublikation veröffentlicht, sowie auf einer internationalen Konferenz im Sommer 2012 in Innsbruck präsentiert.

Rückfragehinweis: Mag. (FH) Ulrike Fuchs Leiterin Marketing & Communication Tel.: +43 (0)512 2070-1510 ulrike.fuchs@mci.edu

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/3886/aom>

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0003 2011-04-05/09:10

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100012712/100622393> abgerufen werden.