

Entwicklung und Implementierung eines „Social Guide Vorarlberg“

THEMENBEREICH | INNOVATION

UNTERGLIEDERUNG | ALM- & BERGLANDWIRTSCHAFT | KULINARIK | VERMARKTUNG UND VERTRIEB | GASTRONOMIE | WERTSCHÖPFUNG | TOURISMUS | KMUS, GEWERBE & WIRTSCHAFT | INNOVATION

PROJEKTREGION | VORARLBERG

LE-PERIODE | LE 14–20

PROJEKTLAUFZEIT | 2019-2021 (GEPLANTES PROJEKTENDE)

PROJEKTKOSTEN GESAMT | 290.000,00€

FÖRDERSUMME AUS LE 14-20 | 200.000,00€

MASSNAHME | ZUSAMMENARBEIT

TEILMASSNAHME | 16.2 FÖRDERUNG FÜR PILOTPROJEKTE UND FÜR DIE ENTWICKLUNG NEUER ERZEUGNISSE, VERFAHREN, PROZESSE UND TECHNOLOGIEN

VORHABENSART | 16.02.2. A) UNTERSTÜTZUNG BEI DER ENTWICKLUNG VON INNOVATIVEN PILOTPROJEKTEN IM TOURISMUS - BMWFW

PROJEKTRÄGER | KOOPERATION SOCIAL GUIDE VORARLBERG

KURZBESCHREIBUNG

Social Guide Vorarlberg

Das Projekt umfasst die Entwicklung und die Implementierung eines Social Guide für Vorarlberg mit Hilfe der Software (SaaS) „Curated Cultures“ in Destinationsgebieten und Betrieben, sowie die Integration von Daten aus dem Big Data Projekt V-Cloud (Infrastruktur & Eventdaten).

Das ermöglicht den Partnerinnen und Partnern:

- gemeinsame Nutzung der Plattform „Social Guide Vorarlberg“ und das gemeinsame Kuratieren von Inhalten aus Sozialen Medien (Content-Kooperation)
- Darstellung dieser Inhalte im Kontext von Corporate Content aus der V-Cloud (Content Mash-up)
- Distribution dieser Inhalte durch Widgets in verschiedenen digitale Schaufenster der Partnerinnen und Partner: Websites, Apps, Screens, ... (Content-Distribution)
- Allianz zur Verwertung der generierten Nutzerdaten(Datenallianz)

Hier geht es zum Social Guide Vorarlberg: <http://www.vorarlberg.social>

AUSGANGSSITUATION

2018 begann Vorarlberg Tourismus nach einem Tool zu suchen, das User Generated Content in der Kommunikation verwendbar macht. Einige Tourismusorganisationen in Vorarlberg haben/hatten bereits Tools in Verwendung. Diese lieferten aber unzufrieden stellende Ergebnisse.

Vor diesem Hintergrund wurden eine Reihe von Tools gescreent unter anderem walls.io, Juicer.com, CrowdRiff,... und schließlich die Flowbox und Curated Cultures in einer Testumgebung verglichen. Im Quartal 2 2019 entschied sich Vorarlberg Tourismus für Curated Cultures - eine "Software as a Service" (SaaS), die sich fundamental von den marktüblichen

Aggregatoren (Social Walls) unterscheidet. Es ist keine Insellösung, sondern eine Netzwerklösung, die die Zusammenarbeit aller Stakeholder möglich macht und dabei eine nachhaltige Informations- und Inspirationsquelle schafft.

In Folge wurde die Beta-Version des Social Guide Vorarlberg <https://vorarlberg.social/> geschaffen um eine potentielle Implementierung in Vorarlberg vorzubereiten und die Tragfähigkeit des Produkts hinsichtlich einer ganzen Region zu testen. Im Juli 2019 wurde Curated Cultures zudem im Rahmen der Worldgymnaestrada 2019 durch Integration in die App live getestet. Die Software überzeugte hinsichtlich der Ergebnisse, der Userinnen und User Experience und auch in technischer Hinsicht. Es wurde zudem großes Potential im Hinblick auf die Integration mit der vCloud und dem Event-Server identifiziert. Daher soll der Social Guide Vorarlberg nun entwickelt und in den Destinationen Alpenregion Bludenz und Bodensee Vorarlberg und ausgewählten Betrieben implementiert werden.

ZIELE UND ZIELGRUPPEN

Das geplante Projekt ist im Einklang mit der „Digitalen Agenda“ des Landes Vorarlberg als auch mit dem Masterplan T und zielt darauf ab, die kleinstrukturierte heimische Tourismuswirtschaft zu unterstützen.

Den Destinationen und Leistungsbetrieben wird dadurch ein effizientes Kommunikationstool zur Bereitstellung von Echtzeitinformationen zu Verfügung gestellt.

Zentrales Element des Projektes ist eine Vernetzung in den Bereichen der Content-Kooperation und Datenallianz herzustellen. Es werden damit die Schwerpunkte Vernetzung, Regionalität und Nachhaltigkeit bearbeitet.

Durch den Einsatz des Social Guide Vorarlberg sollen Gäste als auch Einheimische inspiriert und informiert werden über die Vielfalt des Tourismus- und Urlaubsland Vorarlberg. Durch bewußtes Sichtbarmachen von User Generated Content wird Vorarlberg authentischer und es kann der Content über die gesamte Customer Journey sichtbar gemacht werden.

PROJEKTUMSETZUNG UND MASSNAHMEN

Mit diesem Projekt wird ausgewählter User Generated Content (UGC) von allen relevanten Stakeholdern - Gästen, Einheimischen, Betrieben, Unternehmen, Destinationen etc. - erstmals übersichtlich und im Kontext von Echtzeitinformationen aus der V-Cloud (Struktur- und Event-Daten) gezeigt. Somit wird das Bedürfnis des Gastes nach Echtzeit-Informationen auf kooperative, effiziente und noch nie dagewesene Art und Weise befriedigt. Neu ist auch, dass es eine Plattform gibt, die die Partnerinnen und Partner gemeinsam betreiben und über die sie Inhalte für ihre Websites, Apps, etc. beziehen. Neu ist ebenfalls, dass der Gast durch die damit einhergehende Datenallianz entlang der Customer Journey mit relevanten Botschaften erreicht werden kann.

ERGEBNISSE UND WIRKUNGEN

Das Projekt “Social Guide Vorarlberg” hat in Bezug zum Einreichungszeitraum deutlich an Bedeutung gewonnen. Das Bewältigen der Coronakrise hat gezeigt, dass hohe Flexibilität und niederschwelliger Zugang zu kommunikativer Unterstützung nicht nur wünschenswert, sondern in manchen Situationen sogar essentiell sind.

Mit Hilfe des Social Guide Vorarlbergs war es Vorarlberg Tourismus möglich, sehr rasch die

Rolle als zentraler Kommunikator und Koordinator einzunehmen und folgende Services anzubieten:

März 2020 - "Serviceline"

Ausgewählte (sprich gefilterte/verifizierte) Informationen aus Sozialen Medien konnten präsentiert werden; insbesondere im Hinblick darauf, dass das Thema Sicherheit sehr an Bedeutung im Tourismus gewonnen hat, eine wichtige Informationsleistung. Hier gelangen Sie zum

Link: <https://www.vorarlberg.travel/serviceline/>

März/April 2020 - "Vorarlberg für daheim"

Durch kontaktlose Zustellung regionaler Produkte, sowie durch virtuelle Kulturangebote und innovative Ideen wurde/ wird Vorarlberg von zu Hause aus erlebbar gemacht. Eine Unterstützung für viele Betriebe in der Region, die ihre Produkte und Services anbieten und unkompliziert kommunizieren konnten. Hier gelangen Sie zum Link:

<https://www.vorarlberg.travel/vorarlberg-fuer-daheim>

April/Mai 2020 - Start #VeniVidiVorarlberg

Der Social Guide Vorarlberg ist zentrales Element der Kampagne zur Reaktivierung des Nahmarktes; alle Stakeholder sind eingeladen Teil der Kampagne zu werden und den Claim "Ich kam, ich sah ..." mit eigenen Erlebnissen und Gedankenbildern zu ergänzen. Durch das strukturierte Sammeln dieser Social Media Beiträge kann die Vielfalt des Angebots in Vorarlberg sichtbar gemacht werden. Die aktive Teilnahme ist unkompliziert.

Die kürzlich präsentierte Karmasin-Studie "Corona und die Einstellung zum Inlandsurlaub" zeigt, dass die Themen Freiheit, Natur, Miteinander und Sicherheit jetzt stärker gewichtet werden als vor der Pandemie. Vor allem das "Miteinander" wird durch den Social Guide Vorarlberg sichtbar und bestärkt. Das Projekt wird auch der neu aufkommenden Sehnsucht, Österreich beziehungsweise Vorarlberg neu zu entdecken gerecht.

Hier gelangen Sie zur Studie "Corona und die Einstellung zum Inlandsurlaub": <https://www.austriatourism.com/presse/2020/neue-studie-corona-und-die-einstellung-zum-inlandsurlaub/>

Durch die Vernetzung und dem Zusammenarbeiten im Social Media Bereich kann die Aktivierung des Nahmarktes (Vorarlberger, Österreicher und Gästen aus dem Nahbereich rund um den Bodensee) gestärkt und verstärkt werden. Die Aktive Einbeziehung von Destinationen und touristischer sowie landwirtschaftlicher Betriebe (Biohöfe, Ab Hof Läden und Selbstabholerinnen und -abholern) hat zu immer neuen Anwendungsfeldern des Social Guide Vorarlberg geführt.

ERFAHRUNG

Das Interesse an der Initiative ist groß - auch andere Destinationen in der Region wollen über die Kampagne hinaus daran teilnehmen. Weiters wurden auch die angrenzenden Nachbarregionen rund um den Bodensee auf das Projekt aufmerksam.



Social Guide Vorarlberg

Vorarlberg Tourismus GmbH



Vorarlberg Tourismus GmbH

LINKS

[Vorarlberg Tourismus Webseite](http://www.vorarlberg.travel) (<http://www.vorarlberg.travel>)

DOWNLOADS

[Präsentation zum Social Guide Vorarlberg](https://le14-20.zukunftsraumland.at//index.php?inc=download&id=2333)
(<https://le14-20.zukunftsraumland.at//index.php?inc=download&id=2333>)