

Potenzielle Auswirkungen Covid-19 auf die kommende Wintersaison

Gästabefragung

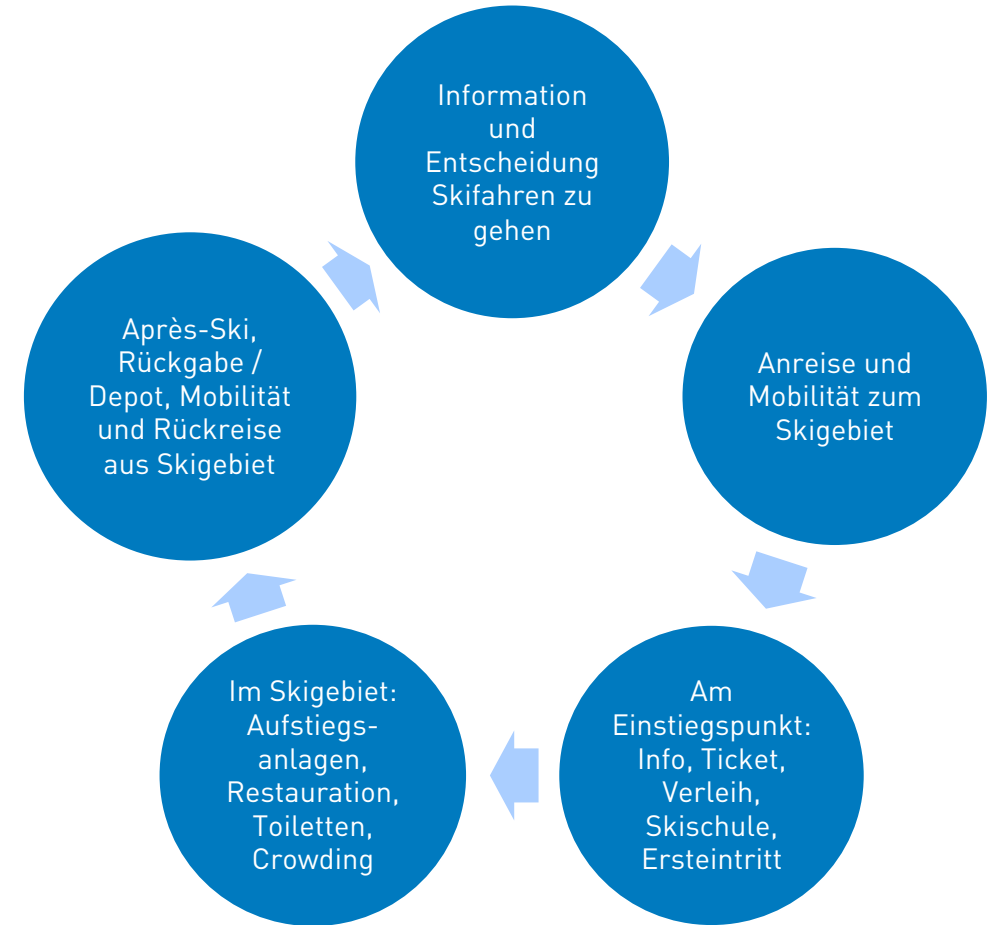
Prof. Dr. Thomas Bausch
Verena Tauber, Valentina Pizzuto
thomas.bausch@unibz.it
<https://www.unibz.it/cctm>

28.10.2020, Bruneck



Untersuchung der Kundenperspektive in Bezug auf die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die kommende Skisaison

- Interesse an einem Skiurlaub im kommenden Winter?
- Welche Risikopunkte sehen die Ski Gäste und wie bewerten Sie diese für sich persönlich?
- Änderungen des eigenen Verhaltens?
- Erwartete Maßnahmen der Bergbahnen / Akteure?
- Was darf sich ändern (Preis / Ticketarten / ...)?



SOZIODEMOGRAPHISCHE STRUKTUR

Die soziodemographischen Merkmale aller teilnehmender Auskunftspersonen stellen einen **guten Querschnitt durch alle Kundengruppen** der Skigebiete dar.

Dies gilt auch für das **skifahrerischem Können** und **Urlaubspräferenzen**.

- Fallzahlen hinreichend
- Randgruppen ok, teils etwas klein
- Anteil mit Kindern erscheint etwas hoch
- Überhang männlicher Teilnehmer

Vorsicht mit Überinterpretation

Auskunftspersonen sicherlich überdurchschnittlich Ski-affin

Alter	Anzahl	%
bis 29 Jahre	52	14,3
30 bis 44 Jahre	90	24,8
45 bis 59 Jahre	157	43,3
60 Jahre und älter	56	15,4
Ohne Angabe	8	2,2

Geschlecht	Anzahl	%
weiblich	124	34,2
männlich	228	62,8
divers	1	0,3
Ohne Angabe	10	2,8

Sprachraum	Anzahl	%
DACH	209	57,6
IT	154	42,4

Kinder	Anzahl	%
keine Kinder	187	51,5
Kinder	162	44,6
Ohne Angabe	14	3,9

Alter x Geschlecht	Anzahl	%	Anzahl	%
	weiblich		männlich	
bis 29 Jahre	33	9,3	19	5,4
30 bis 44 Jahre	37	10,5	52	14,7
45 bis 59 Jahre	43	12,2	112	31,7
60 Jahre und älter	11	3,1	45	12,7
Gesamt	124	35,1	228	64,6

gereist mit (Mehrfachnennungen möglich)	Anzahl	%
	DACH	
alleine	43	11,8
mit meinem Partner & Ehepartner	246	67,8
mit Kindern & Enkeln, die im Haushalt leben	115	31,7
mit Kindern & Enkeln, die nicht im Haushalt leben	27	7,4
mit Freunden & Bekannten	166	45,7
in einer organisierten Reisegruppe	22	6,1
Gesamt	363	100,0

davon Kinder	Anzahl	%
bis unter 6 Jahre	23	6,3
6 bis unter 14 Jahre	86	23,7
14 bis unter 18 Jahre	53	14,6

MEIN LETZTER SKIURLAUB – ERSTE EINBLICKE

Die Auskunftspersonen wurden gebeten, in einem freien Textfeld kurz zu beschreiben, was ihnen in den Sinn kommt, wenn sie **an den letzten Skiurlaub zurückdenken**:

- Positive Erinnerungen überwiegen
- An erster Stelle: Kernleistung „tolle Pisten“
- vom Beginn der Corona-Pandemie vor allem Gäste aus Deutschland betroffen gewesen (jeder 7.)

Mein letzter Skiurlaub	N=306	N=174	N=132
	DACH/IT	DACH	IT
tolle Pisten	41%	46%*	33%
gutes Wetter	22%	29%*	11%
Panorama	17%	13%	22%*
gutes Essen	16%	16%	17%
gute Schneeverhältnisse	14%	13%	15%
Entspannung/Erholung	12%	10%	16%
Gastfreundschaft	12%	18%*	5%
Coronavirus	10%	13%*	6%

* Signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen

Textbeispiele:

Teilnehmer 1364 (DE): *„Gut präparierte Pisten, gutes Essen, schönes Wetter“*

Teilnehmer 25 (IT): *„I panorami e la bellezza di alba/tramonto. Mangiare bene e stare in buona compagnia.“*

SKIURLAUB IM NÄCHSTEN WINTER

Ohne explizit auf COVID-19 Bezug zu nehmen, wurden die **Erwartungen an den kommenden Winter** abgefragt.

65% gehen von **Veränderungen** aus. Diese stehen fast **ausschließlich** im Zusammenhang mit dem **Corona-Virus**

- die Gäste erwarten sich verstärkte Sicherheitsmaßnahmen
- Maskenpflicht in Gondeln oder Restaurants
- Angst vor Einschränkungen, z.B. Beschränkungen Zugang zu Hütten
- längere Wartezeiten, v.a. an den Liften aber auch an Ticketschaltern oder der Gastronomie
- Après-Ski (anders / kein)

Skiurlaub im nächsten Winter	N=214 DACH/IT	N=136 DACH	N=78 IT
Sicherheitsmaßnahmen	26%	31%*	18%
Abstand	21%	20%	24%
längere Wartezeiten	21%	21%*	21%
Einschränkungen	17%	21%*	10%
Maskenpflicht	17%	24%	6%
limitierte Aufstiegskapazitäten	14%	14%	14%
kein/weniger Après-Ski	12%	18%	0%
weniger Skifahrer/Touristen	9%	12%	5%

* Signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen

Textbeispiele:

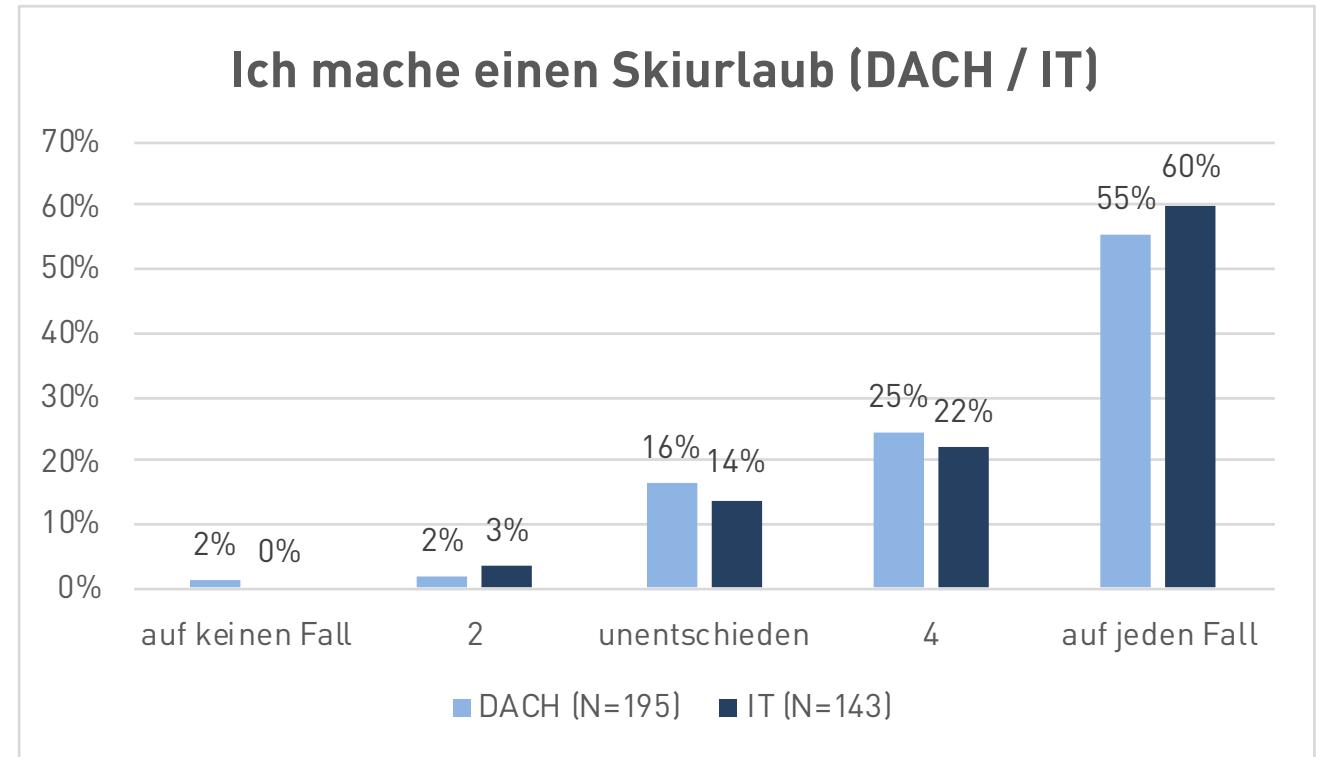
Teilnehmer 1775 (DE): „Weniger Platzkapazitäten in den Gondeln Geschlossene Restaurants weniger ältere Skifahrer Mundschutz in Gebäuden“

Teilnehmer 374 (IT): „Un certo disagio nel prendere impianti affollati“

MEIN SKIURLAUB IM NÄCHSTEN WINTER

Absicht befragt, im **kommenden Winter** in den **Skiurlaub** zu fahren.

- **80%** DACH und **82%** IT geben an, **ziemlich sicher (4) oder auf jeden Fall (5)** einen Skiurlaub zu machen.
- Dennoch sind **43% noch unentschieden (2), (3), (4)**.
- Stand 2.10. wenige, die nicht Skifahren gehen.
- **Einheimische** unterscheiden sich von den anderen Skifahrern nicht signifikant



Vorsicht: dies muss als positives Szenario angesehen werden, da
a) die Befragten überproportional Ski-affin waren
b) die Befragung vom 18.9. – 2.10. bei noch moderatem Infektionsgeschehen stattgefunden hat

MEIN NÄCHSTER SKIURLAUB – ERSTE EINBLICKE

43% noch **nicht sicher** ob **Skiurlaub**

Hauptgründe:

- Ganz generelle Bedenken („Corona...“)
- Angst vor Reisebeschränkungen (insb. DACH)
- die vorzeitige Schließung der Skigebiete und der Lockdown im Frühjahr 2020 => Zweifel
- berufliche/wirtschaftliche Gründe insb. IT

Noch nicht sicher in den Skiurlaub	N=132	N=78	N=54
	DACH/IT	DACH	IT
Bedenken aufgrund von Corona	61%	54%	70%
Reisebeschränkungen	14%	23%*	2%
unsichere Saison (Risikogebieteinstufung)	9%	12%	6%
persönliche/familiäre Gründe	8%	8%	7%
berufliche Gründe	7%	1%	15%*
(noch) fehlende Hygienekonzepte vor Ort	6%	8%	4%
Einschränkungen	6%	9%	2%
Quarantäne/Infektion Risiko	6%	10%	0%
längere Wartezeiten	5%	6%	4%
Sicherheitsmaßnahmen	5%	6%	2%
wirtschaftliche Gründe	5%	0%	11%

* Signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen

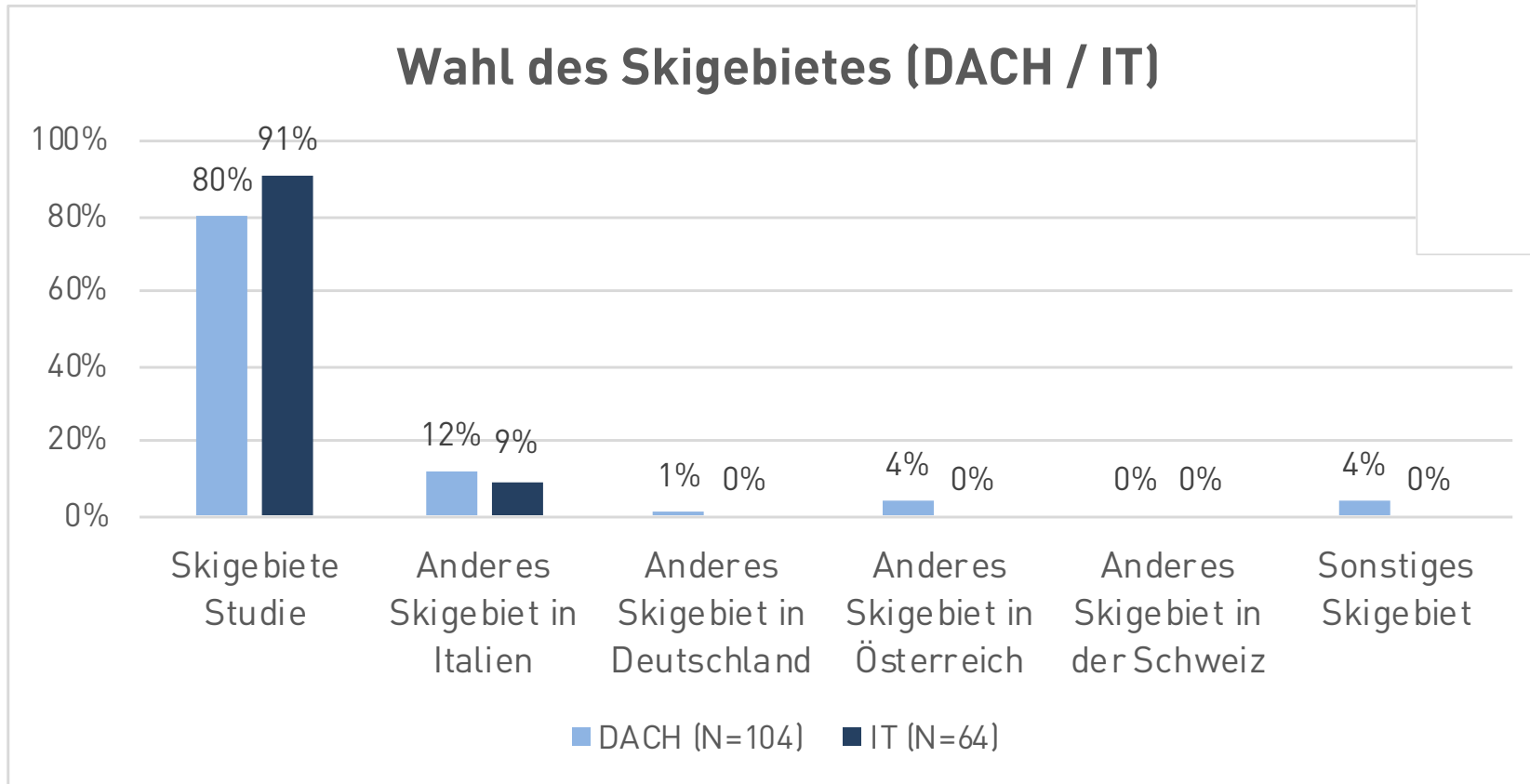
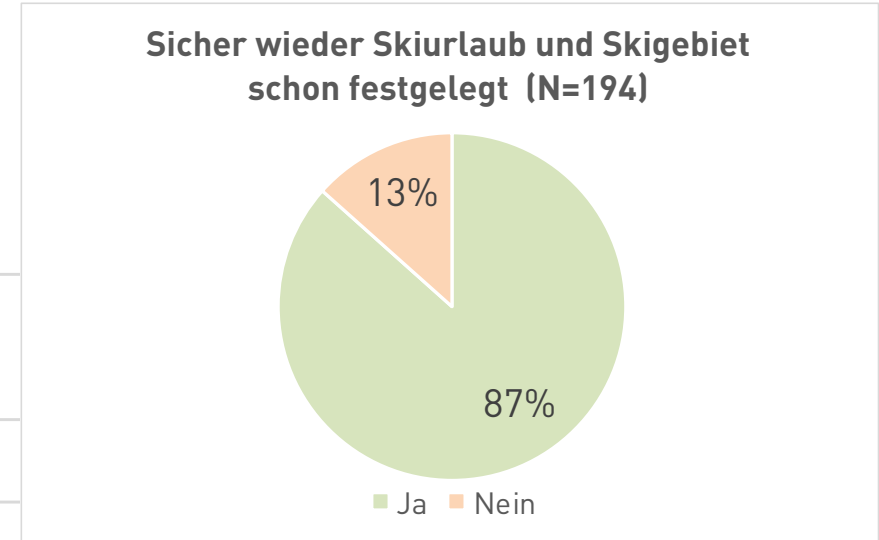
Textbeispiele:

Teilnehmer 141 (DE): „Was ist wenn Südtirol zu einem Risikogebiet erklärt wird? Muss ich den Urlaub abbrechen, darf ich überhaupt anreisen, muss ich nach der Rückkehr erst mal 10 Tage zuhause bleiben“

Teilnehmer 36 (IT): „Occorre vedere come si evolverà la situazione COVID 19“

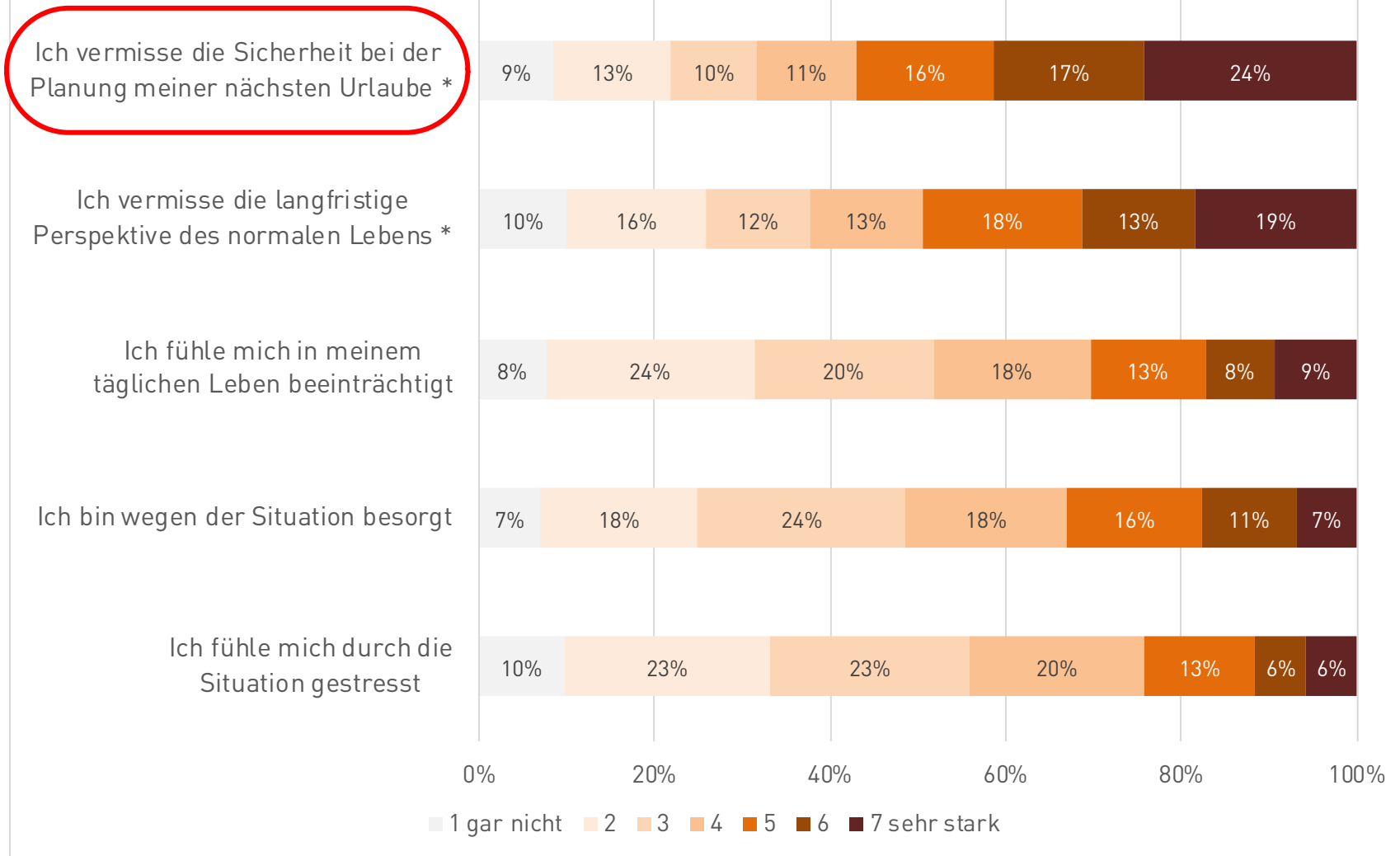
WAHL DES SKIGEBIETES IM NÄCHSTEN WINTER

Wer bereits **sicher** ist, wieder einen **Skiurlaub zu machen** hat sich größtenteils (87%) bereits für ein Skigebiet entschieden.



PERSÖNLICHE BETROFFENHEIT PANDEMIE

Auswirkungen Corona auf mich ... (N=329)



Die sichere Absicht, in den Skiurlaub zu fahren kann nicht mit einer sicheren Buchungsabsicht gleichgesetzt werden.

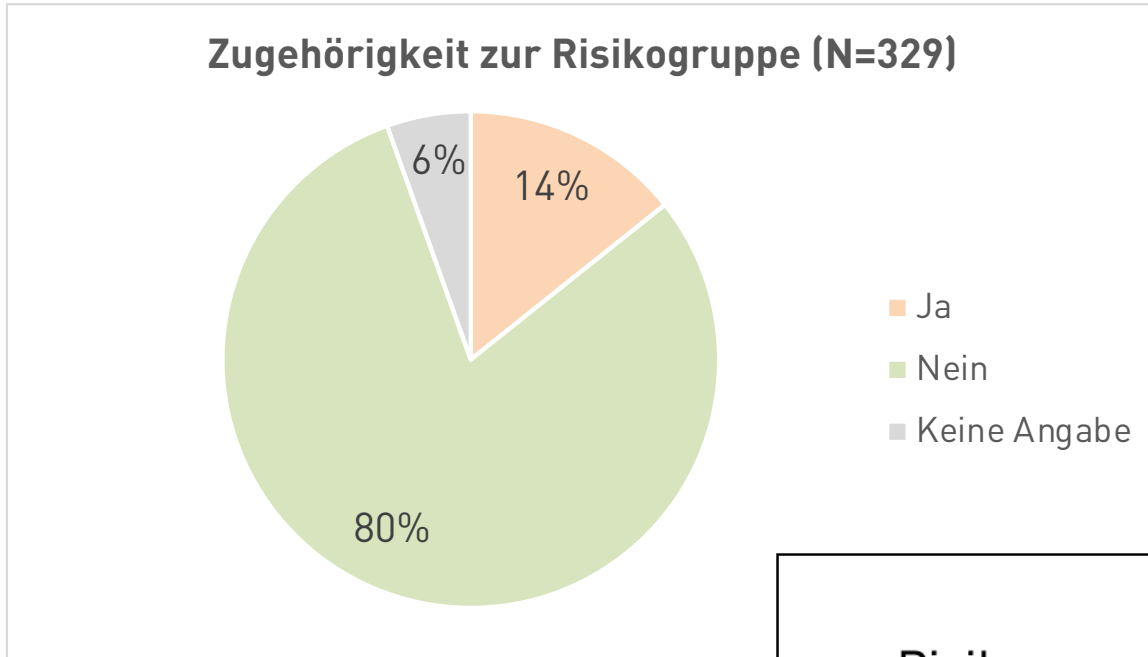
*Aussagen mit signifikanten Unterschieden ($\alpha=0,01$) zwischen DACH und IT

AUSWIRKUNG DER CORONA PANDEMIE

		Ich mache einen Skiurlaub		
		noch nicht sicher	auf jeden Fall	alle
Ich vermisse die Sicherheit bei der Planung meiner nächsten Urlaube	gar nicht	1%	14%	9%
	2	10%	16%	13%
	3	5%	13%	10%
	mittel	13%	10%	11%
	5	17%	15%	16%
	6	25%	11%	17%
	sehr stark	30%	21%	24%
		100%	100%	100%

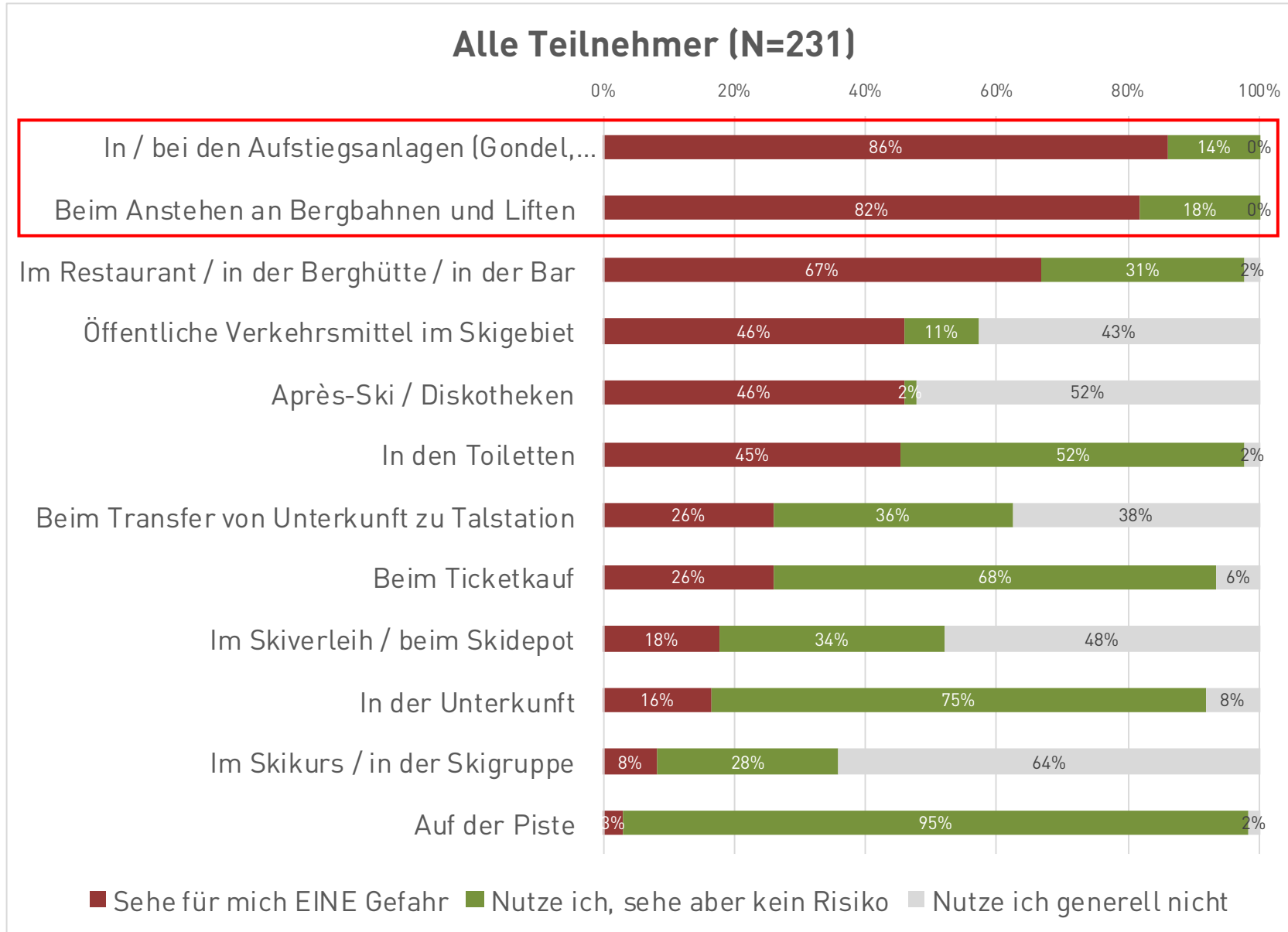
Bei vielen steht der
Skiurlaub noch unter dem
Durchführungsvorbehalt.

DAS CORONA VIRUS UND DIE "RISIKO-GRUPPE"



Risikogruppe x Skiurlaubsabsicht		Ich mache einen Skiurlaub				
		auf keinen Fall	noch unentschieden			auf jeden Fall
			2	3	4	
gehöre zur Risikogruppe	ja	0%	2%	23%	30%	45%
	nein	0,4%	2%	14%	22%	62%

SKIURLAUB UND CORONA VIRUS

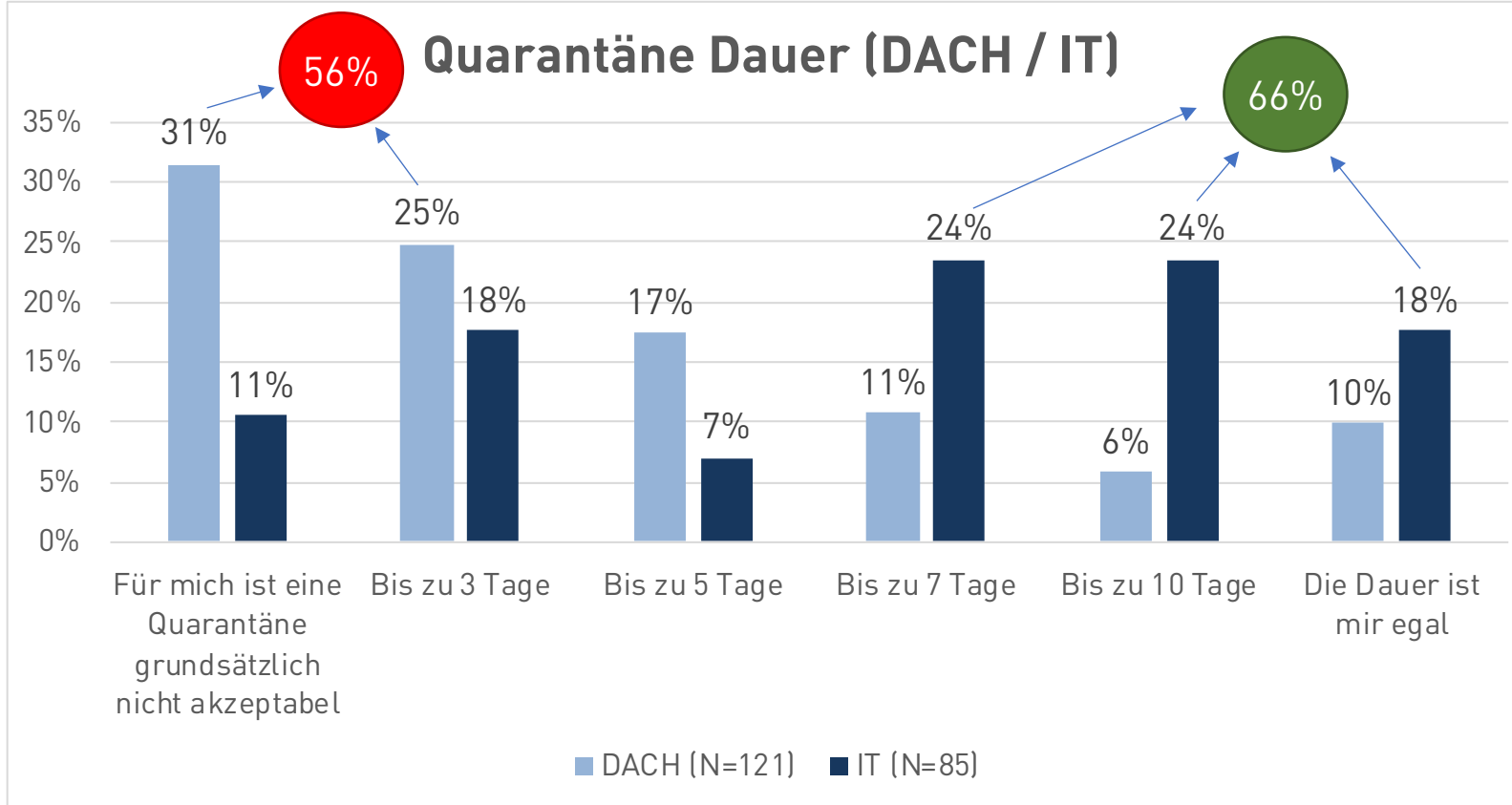


Für **48%** ist **mögliche Infektion** ein Thema.

22% haben sich hierzu noch keine Gedanken gemacht.

Die Angst sich mit dem Virus zu infizieren, steigt mit dem Alter.

QUARANTÄNE NACH DEM SKIURLAUB



Für **46%** ist **Quarantäne nach dem Skiurlaub** ein Thema. **36%** haben sich darüber noch keine Gedanken gemacht. Für **18%** ist Quarantäne nach dem Skiurlaub irrelevant.

Arbeit (74%)
Familie (30%)
 wichtigsten Gründe

Der **Lockdown** für 21% der Befragten schwer auszuhalten, vor allem für Frauen.

	Ich mache einen Skiurlaub				
	auf keinen Fall	2	3	4	auf jeden Fall
für mich ist eine Quarantäne grundsätzlich nicht akzeptabel	0%	38%	26%	24%	21%

CORONAVIRUS: VERÄNDERUNG DES EIGENEN VERHALTENS

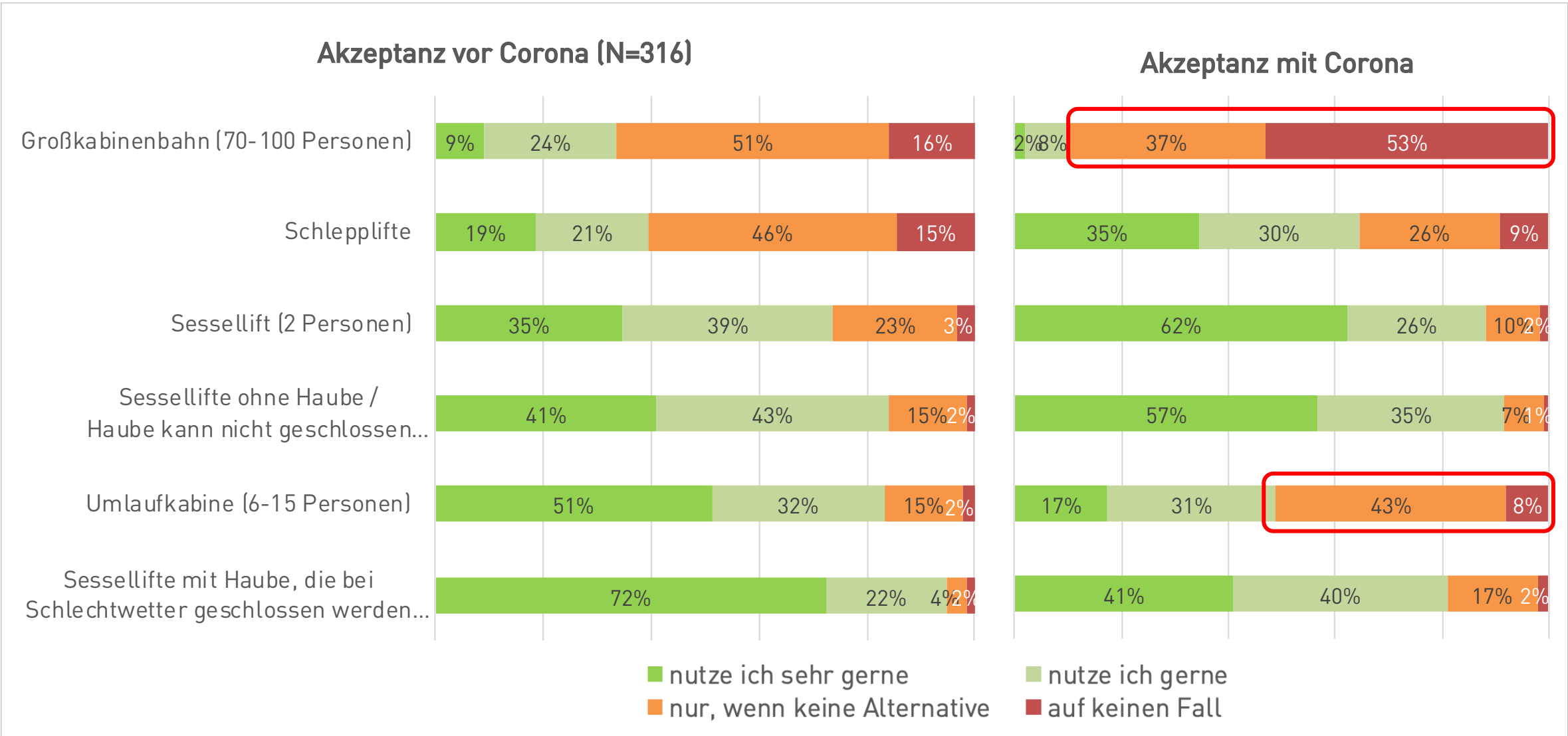
	alle (N=280)
in der Gondel/Kabine	83%
Ich schütze mich zusätzlich vor dem Virus (z.B. Maske, mehr Abstand, häufige Desinfektion)	75%
beim Besuch des Restaurants / der Berghütte / der Bar	55%
im Sessellift	44%
Après-Ski / Abendunterhaltung	40%
bei den Toiletten	31%
bei der Versorgung während des Skitages	25%
Art des Ticketkauf	24%
Wahl Transportmittel zur Liftstation und zurück	23%
Wahl der Unterkunft	14%
Wahl des Skigebietes	14%
Anreiseart	11%
beim Ausleihen des Skiequipments / beim Skidepot	10%
Zeitraum des Aufenthalts	7%
Ergänzung der Ausrüstung	6%
auf der Piste	5%

67% wollen ihr **Verhalten im Skiurlaub verändern**

Vor allem in der **Gondel**, beim Besuch des **Restaurants**, und beim **Après-Ski**

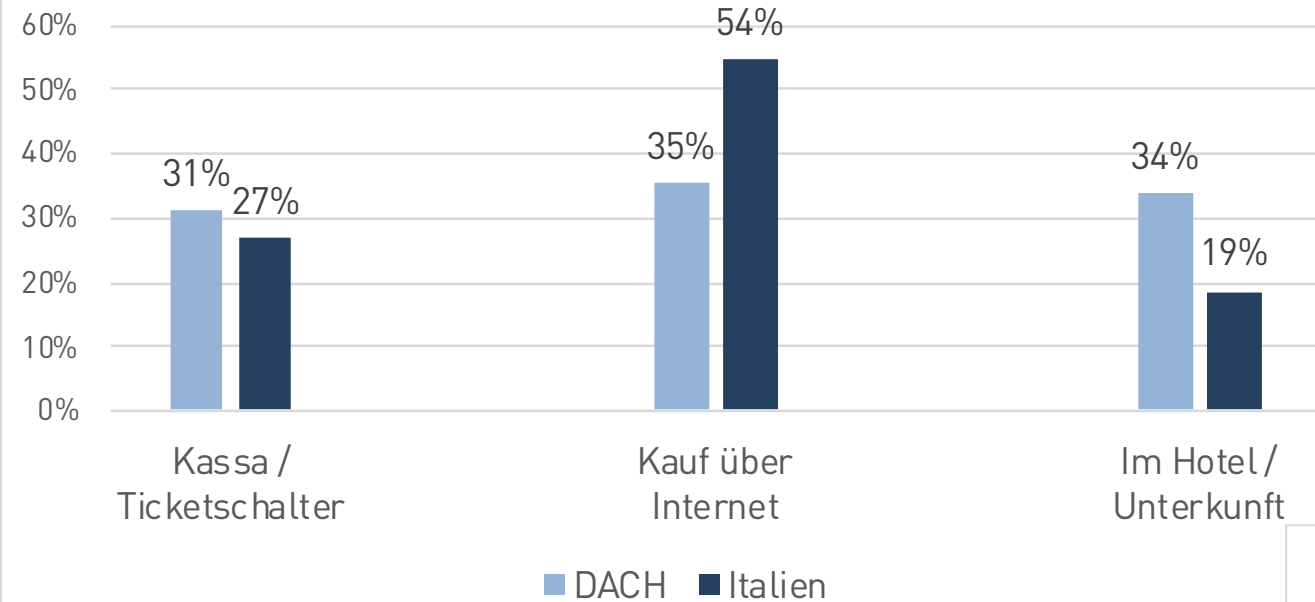
Jeder 4. plant, die Art wie er/sie zur Liftstation gelangt, zu ändern (nutzen Pkw statt Skibus).

AUF DEN BERG HINAUF...MIT VS. OHNE CORONA



TICKETKAUF ZU ZEITEN DES CORONA VIRUS

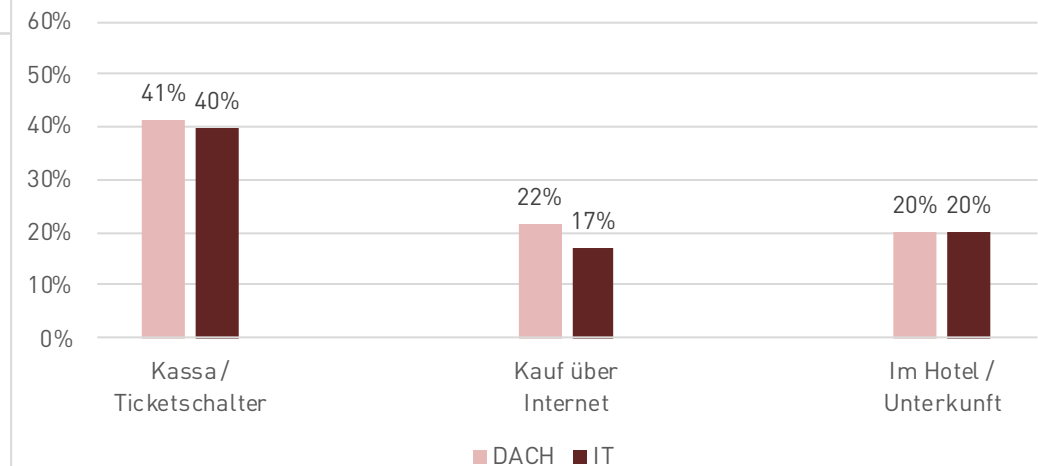
1. Wahl aller Teilnehmer (N=315)



Kauf des Tickets über Internet bietet Potenzial

Der Ticketverkauf im **Hotel / der Unterkunft** wird vor allem bei den italienischen Teilnehmern kaum als erste Wahl angegeben.

Am wenigsten beliebt



ERWARTUNGEN AN SKIGEBIET – ERSTE EINBLICKE

Erwartete Schutzmaßnahmen	N=241 DACH/IT	N=127 DACH	N=114 IT
Abstandsregelungen	36%	32%	40%
Personenbegrenzung (Aufstiegsanlagen)	32%	39%*	25%
Maskenpflicht	28%	26%	31%
Desinfektion	21%	15%	27%*
Kontrolle/Strafen für Nichteinhaltung Regeln	21%	17%	25%
Management der Warteschlangen	18%	18%	18%
Hygienekonzepte	15%	24%*	6%
Desinfektionsspender	11%	11%	11%
limitierte Ticketverkäufe	8%	8%	9%
Gondelnutzung als Familie/eigene Gruppe	6%	9%*	3%
Vermeidung Menschenmengen	6%	2%	10%*

78% erwarten sich **Schutzmaßnahmen**, die im Skigebiet umgesetzt werden sollten. Erwartungen der Italiener höher als DACH (signifikante Unterschiede).

* Signifikante Unterschiede zwischen den Gruppen

Textbeispiele:

Teilnehmer 129 (DE): „Personenbegrenzungen in den Hütten/Gaststätten, damit der Abstand eingehalten werden kann. Desinfektionsmittel bereitstellen. Weniger Personen pro Gondel/Sessellift“

Teilnehmer 231 (IT): „distanziamento e capienza cabinovie ridotta“

MASSNAHMEN, DIE VON EINEM SKIURLAUB ABHALTEN

		Ich mache einen Skiurlaub					gesamt
		auf keinen Fall	2	3	4	auf jeden Fall	
Gibt es Maßnahmen, die mich vom Skiurlaub abhalten würden?	nein	1	3	35	51	143	233
	ja	0	5	11	24	40	80
	nein %	100%	38%	76%	68%	78%	75%
	ja %		63%	24%	32%	22%	25%

Für **25%** gibt es **Maßnahmen**, die sie vom **Skiurlaub abhalten** würden

würde mich von Skiurlaub abhalten	N=76 DACH/IT	N=46 DACH	N=30 IT
ständige Maskenpflicht	49%	59%*	33%
zu lange Wartezeiten	20%	20%	20%
Maskenpflicht (Piste)	13%	4%	27%*
Schließungen/Einschränkungen der Angebote	13%	15%	10%
fehlende Schutzmaßnahmen	4%	7%	0%
kein Après-Ski	4%	7%	0%
Maskenpflicht (Aufstiegsanlagen)	4%	4%	3%

Vorsicht: nicht überinterpretieren!
 Es sind X% aus 25%, also z.B. bei ständiger Maskenpflicht 12,5%; 5% bei längeren Wartezeiten!





Textbeispiele:

Teilnehmer 467 (DE): „Den ganzen Tag MundNasenSchutz tragen müssen“

Teilnehmer 52 (IT): „eccessivo prolungamento dei tempi di attesa eccessiva limitazione delle aree accessibili“

SCHUTZMASSNAHMEN - ANGEBOT

Paarweise Abfrage von alternativen Situationen

Angebot A	
	Voll besetzt
	Keine Wartezeit
	Preis wie bisher
	Tagespässe / ½ Nachmittag

Angebot B	
	Halb besetzt
	Wartezeit 20 min
	Preis wie bisher
	Tagespässe / ½ Nachmittag

Angebot C	
	Halb besetzt
	Wartezeit 5 min
	Preis +25%
	Tagespässe / ½ Nachmittag

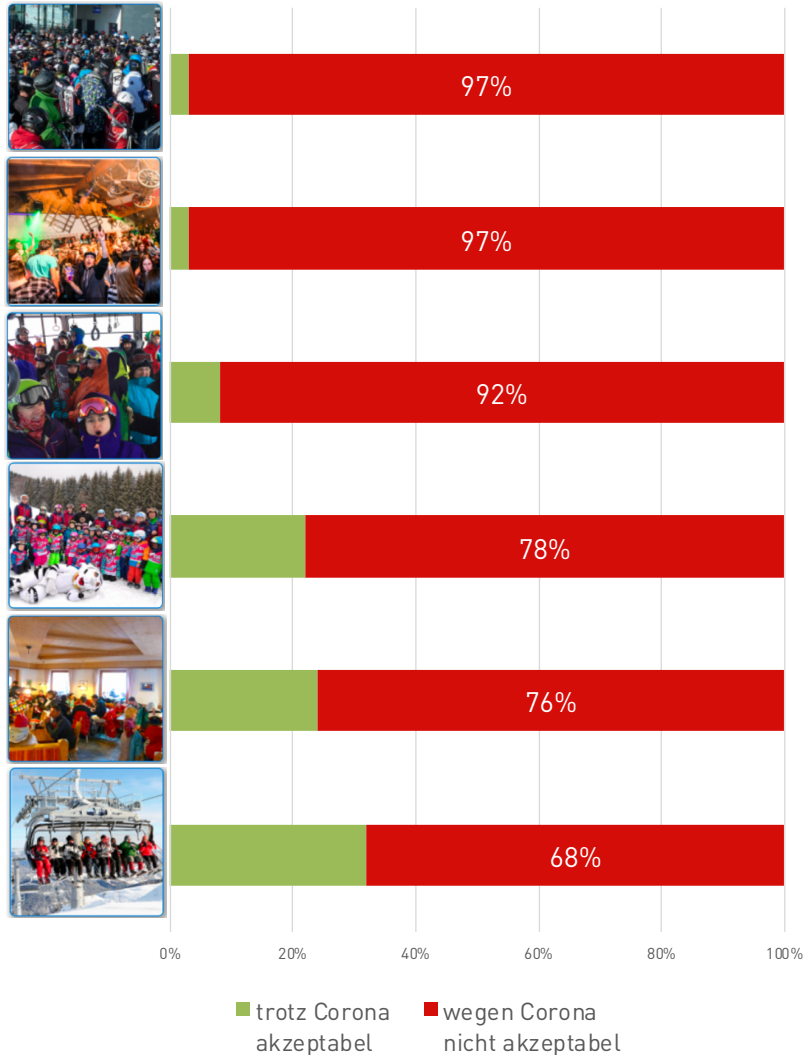
Angebot D	
	Halb besetzt
	Wartezeit 5 min
	Preis wie bisher
	täglich max. 4 h gültig

Angebot E	
	Halb besetzt
	keine Wartezeit
	Preis +25%
	täglich max. 4 h gültig

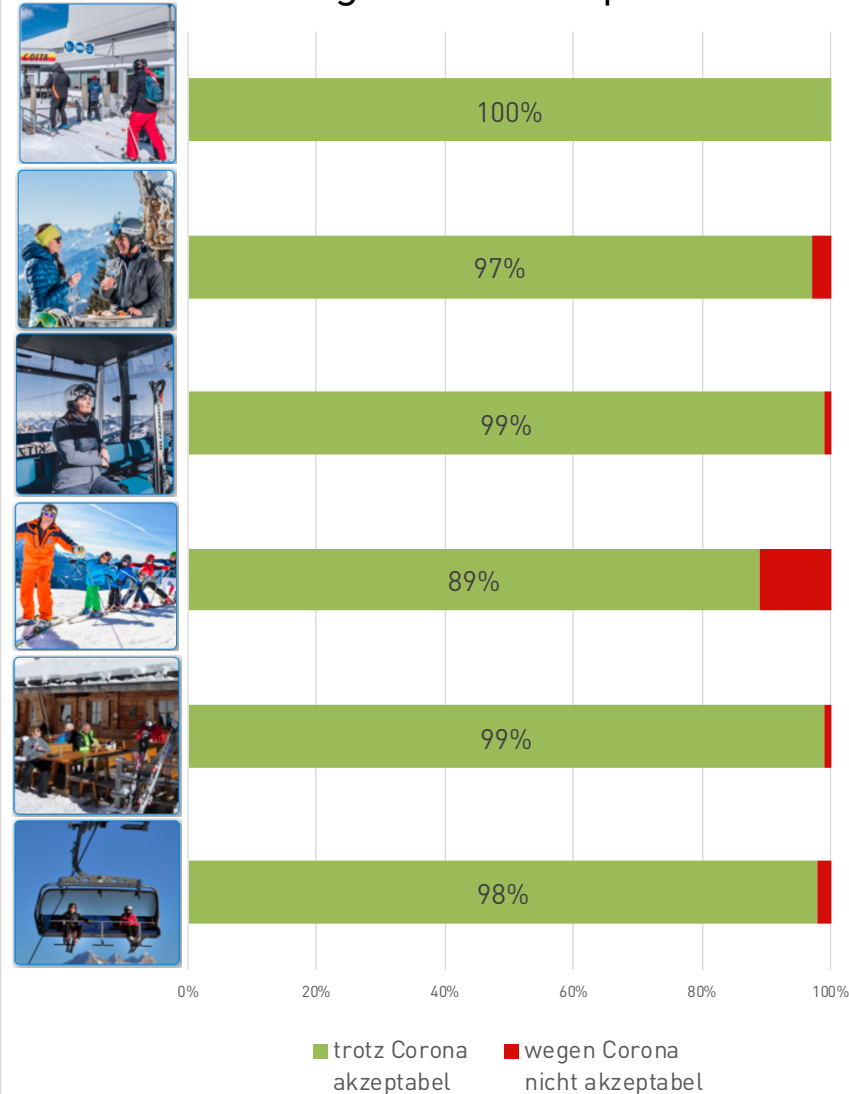
		präferiert
Angebot D	halb besetzt, 5min Wartezeit, Preis +0%, Tagesticket 4 Std	64,60%
Angebot C	halb besetzt, 5min Wartezeit, Preis +25%, Tagespässe/½ Nachmittag	58,20%
Angebot B	halb besetzt, 20min Wartezeit, Preis +0%, Tagespässe/½ Nachmittag	56,80%
Angebot E	halb besetzt, keine Wartezeit, Preis +25%, Tagesticket 4 Std	35,90%
Angebot A	voll besetzt, keine Wartezeit, Preis +0%, Tagespässe/½ Nachmittag	34,50%

SITUATIONEN EINES SKITAGES

am wenigsten akzeptabel



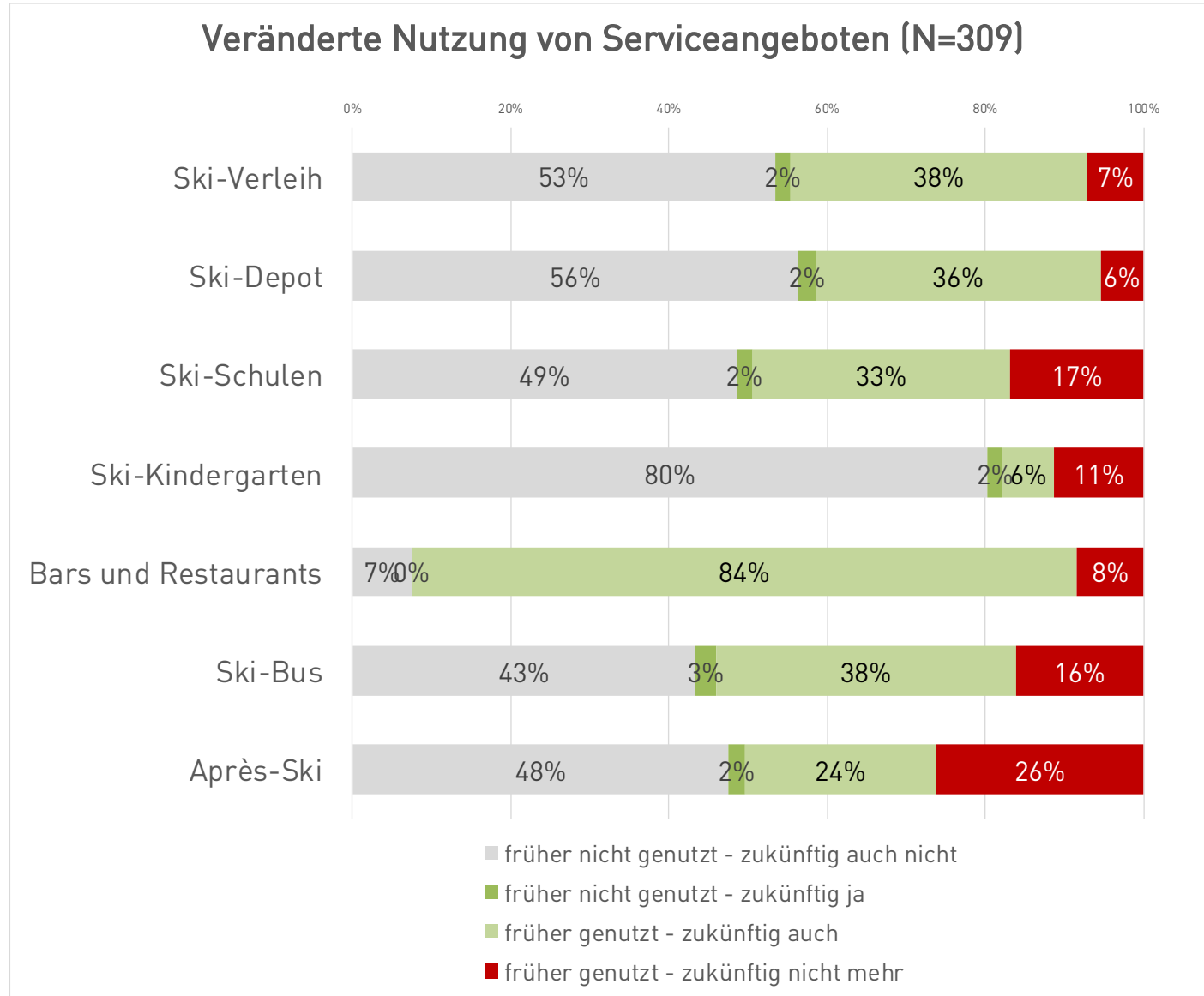
weitgehend akzeptabel



Jeweils vier Situationen zu den Themen Sessellifte, Umlaufkabine, Mittagessen auf der Hütte, Skikurs, Après-Ski und Anstehen am Lift / Bergbahn.

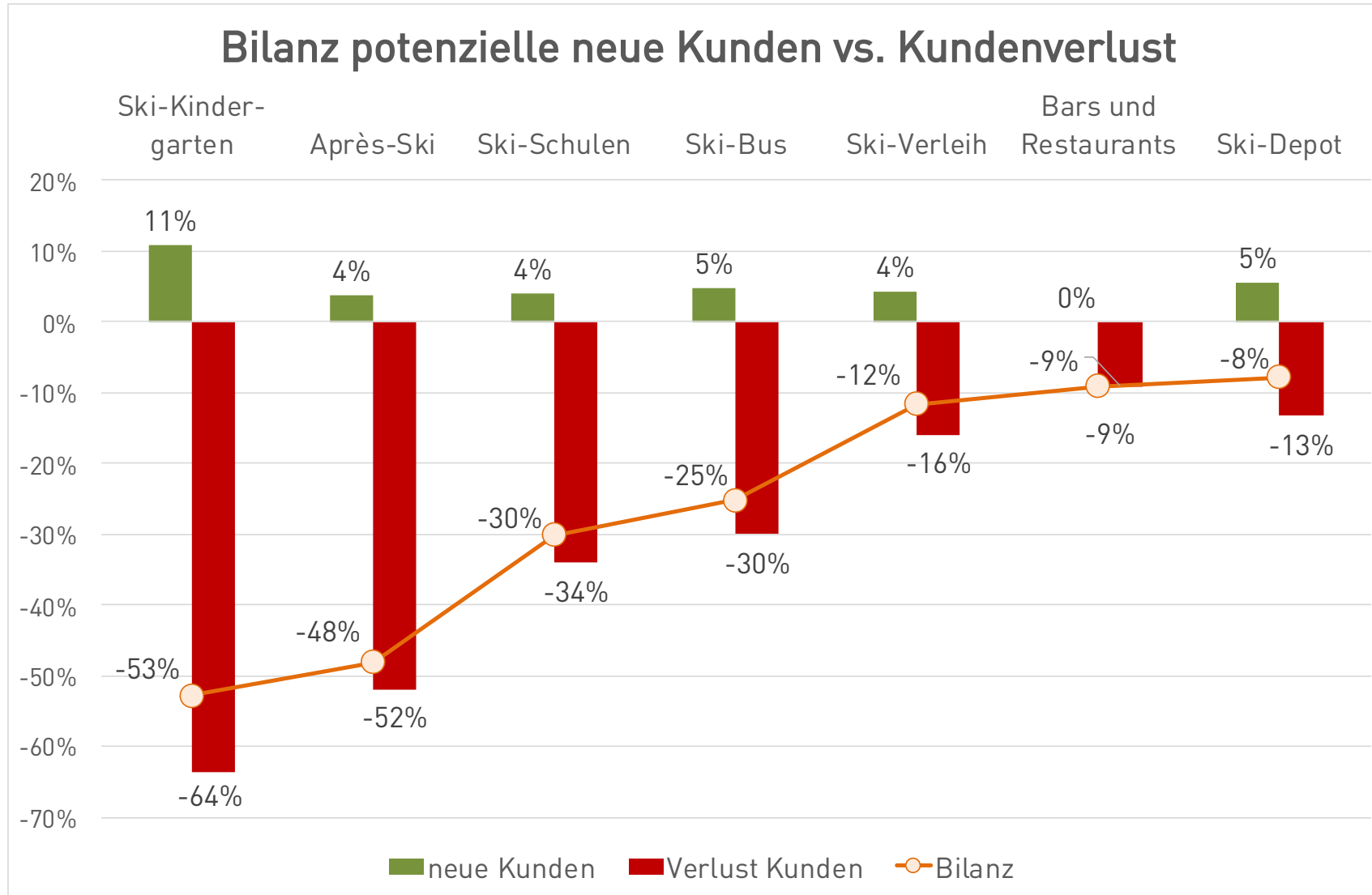
Es war zu entscheiden, ob diese Situationen trotz Corona akzeptabel bzw. nicht mehr akzeptabel sind.

DER PERFEKTE SKITAG – MEHR ALS NUR SKIFAHREN



Auch **andere Leistungsanbieter** im Skigebiet müssen mit verändertem Nutzungsverhalten der Kunden rechnen.

DER PERFEKTE SKITAG – MEHR ALS NUR SKIFAHREN

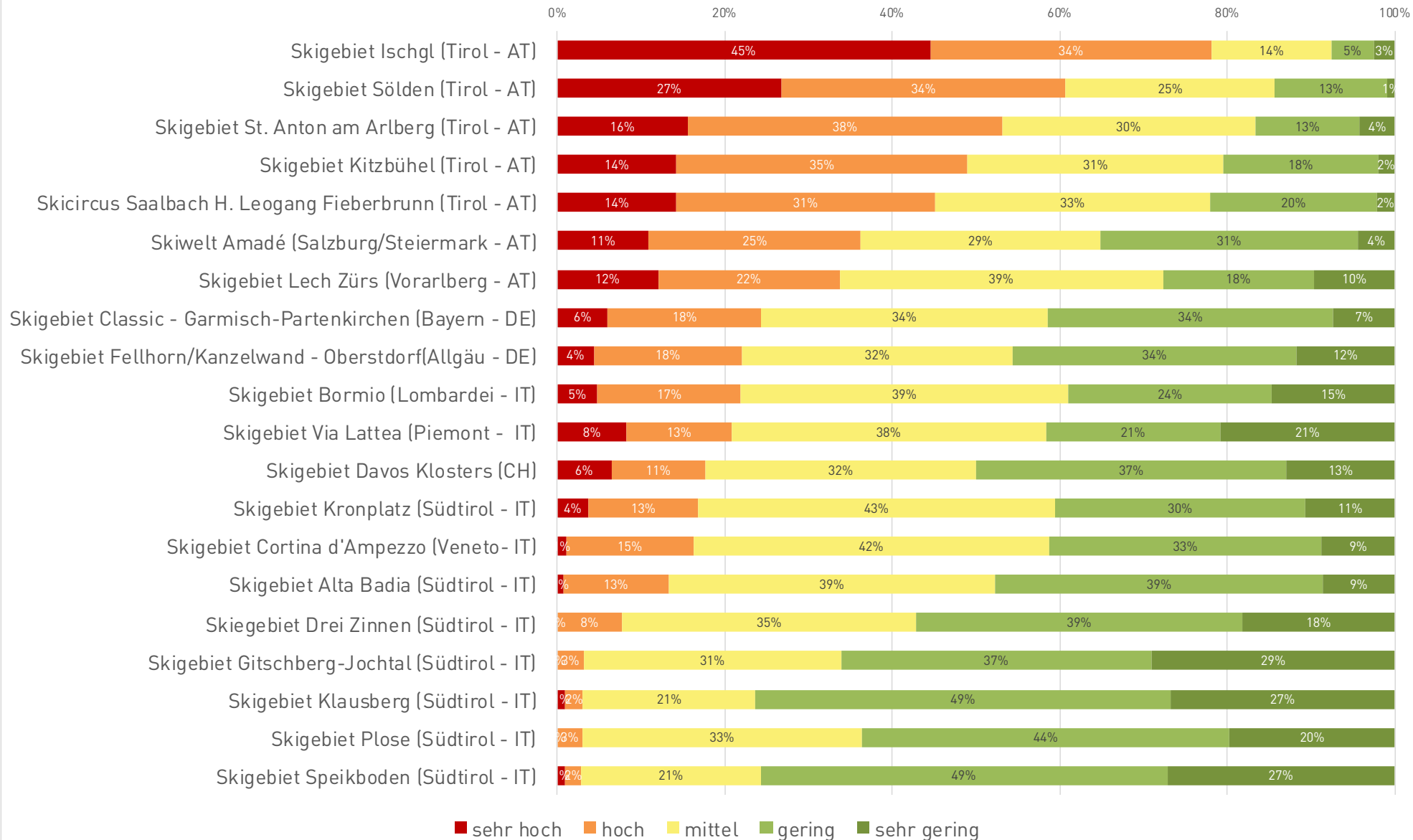


Werte sollten als **Richtungsindikatoren** interpretiert werden, da die Teilnehmergruppe **nicht** für jede der Leistungen **repräsentativ** ist.

Dennoch deuten sich erhebliche Nutzungsänderungen an, die für Leistungspartner gravierende Auswirkungen haben können.

CORONA-RISIKO IN SKIGEBIETEN - DACH

Risikoeinschätzung Skigebiete DACH - Basis je Skigebiet nur Personen, die dieses kennen



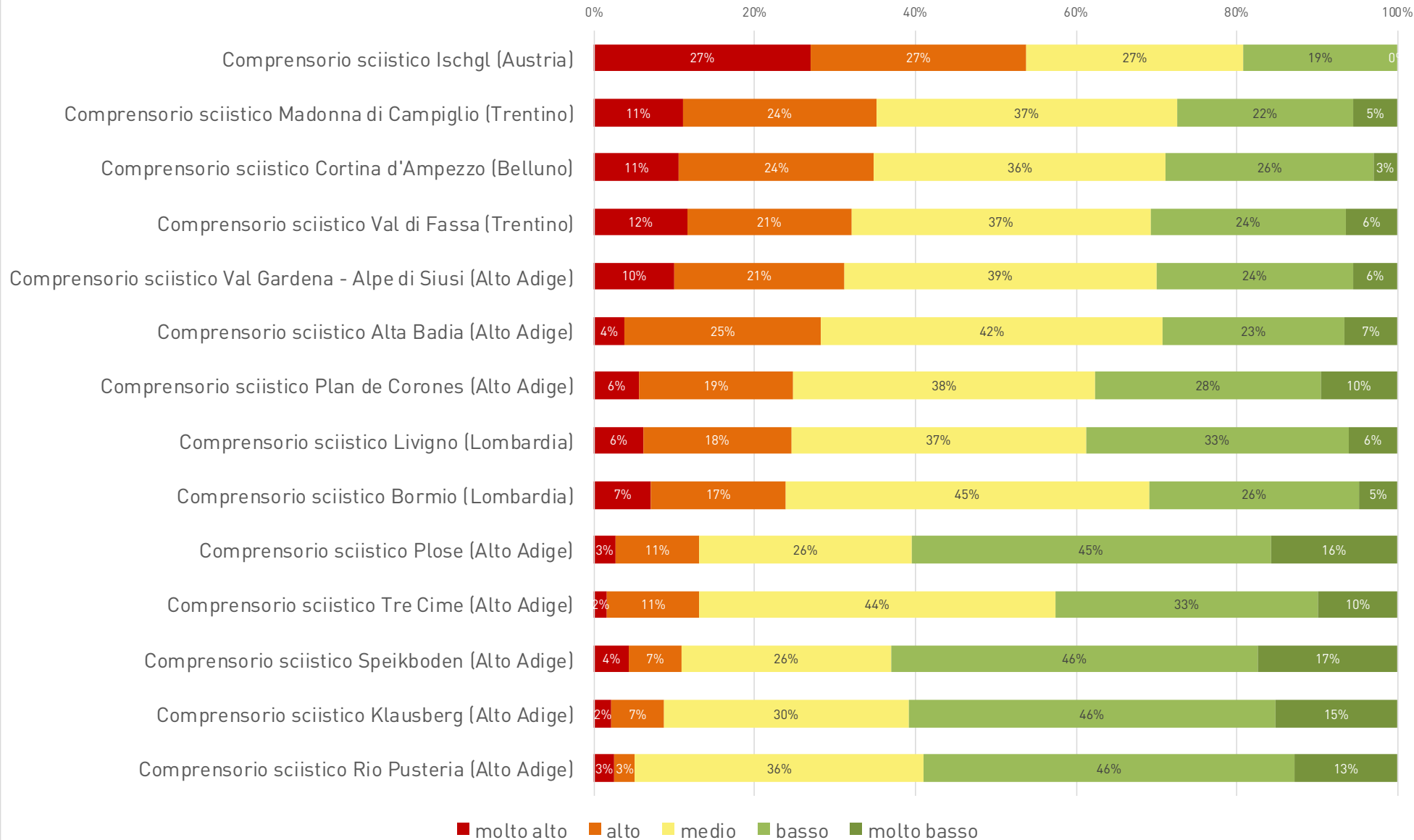
Tirol hat ein **Imageproblem**.

Die **kleineren Skigebiete** werden meist als gering und sehr gering risikobehaftet eingestuft.

Regionskenntnis führt zu **Vertrauensvorsprung**

CORONA-RISIKO IN SKIGEBIETEN - IT

Risikoeinschätzung Skigebiete durch IT - Basis nur Personen, die dieses kennen



Ischgl vielen unbekannt – doch wer es kennt bewertet es schlecht.

Auch hier schneiden die **kleineren Skigebiete** mit familiärem Charakter deutlich besser in der Bewertung ab.

FAZIT UND MÖGLICHE REAKTIONEN

Ergebnis	Mögliche Reaktion
<p>Aus verschiedenen Perspektiven betrachtet gibt es eine erhebliche Verunsicherung zum kommenden Skiurlaub.</p>	<p>Information über Situation und Maßnahmen. Diese muss einfach verständlich und ehrlich sein. Verbindung zwischen Risiken und Maßnahmen einfach begreifbar darstellen. Südtirol weit einheitlicher Infolyer „we take care“.</p>
<p>Verantwortung wird auf beiden Seiten gesehen: eigenes Verhalten und Bergbahn. Teils Skepsis, dass sich andere Skifahrer nicht an Regeln halten.</p>	<p>Regeln klar kommunizieren und Basis für das Durchsetzen bei Nichteinhaltung schaffen (z.B. Anpassung der AGB – Bergbahn hat das Recht, Skipass bei nicht angepasstem Verhalten einzuziehen – dies muss dann auch klar kommuniziert werden).</p>
<p>Die Bereiche Anstehen (dicht gedrängte Menschengruppen) und Nutzung von Kabinenbahn / Haubensessellift wird als besonders risikobehaftet eingestuft. Zugleich will man nicht warten.</p>	<p>Hier besteht ein Zielkonflikt: weniger transportierte Personen je Kabine / Sessel führt zu längeren Schlangen -> mehr Anstehen. Es ist daher eher dynamisch zu reagieren: Bei weniger Betrieb / Nachfrage ggf. aktiv weniger Personen je Einheit. Bei viel Betrieb aktiv an Abstandsregeln und Maske erinnern. Wenn Infektionszahlen nicht deutlich zurückgehen und Quarantäneregeln bleiben wird dies zu Saisonbeginn nicht das zentrale Problem. Zeit nutzen, Management zu optimieren.</p>
<p>Beim Ticketing gibt es keine klaren Präferenzen aber eine spürbare Präferenz für das Internet. Der Vorteil vom Kauf im Hotel wird nicht erkannt.</p>	<p>Ticketing via Internet bietet noch ein großes Potenzial. Bestehende Möglichkeiten könnten stärker kommuniziert, ggf. Preisanreize gesetzt werden (Kasse 2 Euro teurer). Flexible Systeme mit on demand Freischaltung eines Skipasses wären zu prüfen.</p>
<p>Bei den Leistungspartnern zeichnen sich teils erhebliche potenzielle Rückgänge ab.</p>	<p>Gemeinsam die Sicherheitsmaßnahmen kommunizieren, da aus Kundensicht die Servicekette eine Einheit ist. Ggf. müssen sich Leistungspartner bezüglich der Anpassung von Kapazitäten flexibel aufstellen und dies auch mit ihren Teams besprechen.</p>

DIENSTAG, 27. OKTOBER 2020

Merkur.de

Menü Welt Corona in Österreich: Skifahrer sorgen für riesigen Ärger - „Habt ihr gar nichts gelernt?“

Ischgl 2.0: Aufregung um Ski-Bilder aus Österreich - „Habt ihr denn gar nichts gelernt?“

von Veronika Silberg

Die Skisaison startet in Österreich unter neuen Hygiene-Regelungen. Doch die werden offenbar ignoriert. Fotos und Videos sorgen für Wut und Vorwürfe im Netz.

- Saison-Auftakt im Nachbarland: Trotz **Coronavirus*** öffnen die **Skigebiete** wieder
- Strenge **Regeln** sollen den **Ski-Betrieb** in **Österreich** möglich machen
- **Bilder** aus dem Internet zeigen, dass die nicht immer eingehalten werden

Tirol:



3:42 nachm. · 22. Okt. 2020



Ayranman@Lesart_

Meanwhile at Hintertuxer Gletscher #tirol

Danke Elli

40.8K views 0:00 / 0:27

Martina cirko @CirkoMartina

Kauertaler Gletscher gestern. No more words needed.

3:30 PM · Oct 20, 2020

2K 582 people are Tweeting about this

