



Claudio Föhn

Leiter Arosa 2030 und Gästeinformation

Arosa 2030 und Gästeinformation

Ein Jahr der Veränderung. Nicht nur, dass die Teamleitung nach vielen Jahren geändert hat, auch haben sich die Aufgaben und die Struktur des Teams verändert.

Gebündelte Kräfte für die Entwicklung der Destination

Neu ist das Team, welches alle Gäste täglich mit einem Lächeln willkommen heisst, auch aktiv an der Gestaltung einer nachhaltigen Entwicklung der Destination beteiligt. Dieser Neustart manifestierte sich am Dienstag, 16. Mai 2023, in Form eines Teamtages. Die Teilnehmenden diskutierten über Dinge, die die Arbeit hemmen, und über Gegebenheiten, die die Arbeit voranbringen. So fanden sich alle Teammitglieder mit den gemeinsam formulierten Leitsätzen einverstanden.

Auch eine Neuerung sind die Gästeinformationdienstleistungen, welche am RhB-Bahnhof Arosa bezogen werden können. Neben der klassischen Information und Beratung können auch Souvenirs gekauft und Gästekarten bezogen werden. Die Dienstleistungsqualität der Destination erfuhr durch diese Neuerung insbesondere in Bezug auf ÖV-Reisende eine Stärkung.

Am Montag, 27. November 2023, besuchte das Team eine Verkaufsschulung in Davos, welche den Austausch mit Gleichgesinnten ermöglichte und auch Ideen für eine gästezentrierte Beratungsfunktion vermittelte.

Ebenfalls zukunftsorientiert ist das Projekt mit dem Arbeitstitel «Gästeinformation 3.0». Hierbei befasst sich das Team gemeinsam mit der Innovationsagentur gut&gut mit der Frage, wie eine Gästeinformation 2030 auszusehen hat und welche Umstellung dies mit sich bringt. Mehr Erlebnis, persönliche Beratung und eine flexiblere Raumgestaltung sind einige Erkenntnisse aus dem Workshop vom Mittwoch, 24. Januar 2024.

Plattformen und Begegnungsorte

Die ArosaAkademie wurde 2021 als zentrale Anlaufstelle für Wissen und Nachhaltigkeit in Arosa gegründet. Ihr Zuhause ist das Arosa Natur Labor, der Begegnungsort für Nachhaltigkeit im Dorf. In der Wintersaison 2023/24 fanden rund 20 Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit statt. Über 100 Interessierte haben die Kurse, Führungen und Workshops besucht.

Lokale Unternehmen wie die Seifenmacher AG oder das Val-sana Hotel öffneten ihre Türen für Einblicke in nachhaltige Praktiken. Markus Lütcher öffnete seine Stalltüren, Corina Jäger zeigte, wie mit Pflanzenfarben kreativ gemalt wird. Reto Bonafazi regte mit seinem Vortrag über Albert Schweitzer zum Denken an. Zudem wurde intensiv mit der Planung der Biodiversitätstage gestartet, die vom 8. bis 15. Juni 2024 das erste Mal stattgefunden haben.

Weiter fand im Arosa Natur Labor monatlich eine Filmvorführung von «Filme für die Erde» statt und am Freitag, 17. November 2023, das Schulkino. Von Mittwoch bis Samstag konnte während der Hochsaison die interaktive Ausstellung zum Thema «Boden» besichtigt werden.

Gemeinsam mehr erreichen

Seit dem Sommer 2023 steht Ein- und Zweiteimischen sowie Gästen am Bahnhof ein CargoBike zur Verfügung, welches für Einkäufe, Umzüge oder Ausflüge genutzt werden kann. Das Mietbare Lastenvelo kann bis 100 kg zusätzliches Gewicht laden und ermöglicht es dank Elektromotor, mit wenig Aufwand Transporte innerhalb von Arosa frei von fossilen Treibstoffen zu organisieren.

Die Firma MountON, die sich für die Zugänglichkeit von Freizeitaktivitäten einsetzt, testete unter anderem den Seilpark und die offene Kunsteisbahn in Bezug auf Inklusion des Angebots. Wie können Menschen mit Einschränkungen anreisen? Wo haben sie Zugang zu Sanitäranlagen? Und welche Hilfsmittel braucht es zum Erleben des Angebots? Diese und viele weitere Fragen wurden zusammen mit zahlreichen Empfehlungen in Auditberichten festgehalten.

Aus den Bemühungen heraus, die Destination inklusiver zu gestalten, entstand auch die Weiterbildung Barrierefreiheit vom Donnerstag, 11. Januar 2024. Hier boten Experten aus verschiedenen Bereichen, die das Leben mit Einschränkungen herausfordernd machen, ihr Wissen und ihre Erfahrungen an im Umgang mit Gästen mit Behinderungen sowie mit digitaler Zugänglichkeit von Informationen und Hilfsmitteln, die den Aufenthalt erleichtern.

AROSA 2030 UND GÄSTEINFORMATION

Heute über das Morgen reden

Zur in der Richtlinie zum Ressourcenmanagement zum Ziel gesetzten Kreislaufwirtschaft wurde im Rahmen einer Masterarbeit an der Fachhochschule Graubünden ein Workshop durchgeführt. Delegierte verschiedener Dienstleistungsorganisationen der Destination diskutierten an diesem Nachmittag über Chancen und Herausforderungen in Bezug auf eine kreislauffähige Organisation des Tourismussystems. Gehemmt wird diese Entwicklung massgeblich durch die geringe Bekanntheit des Themas, welches den Vorteil der regionalen Wertschöpfung mit sich bringt.

Eine wegweisende Arbeit war auch die erstmals durchgeführte Berechnung des CO₂-Fussabdrucks von Schweizer Tourismusdestinationen. Zusammen mit Davos und Poschiavo sammelte Arosa Daten zur Treibhausgasemission, welche myclimate zur Berechnung der CO₂-Bilanz dienten. Wissenschaftlich betreut wurde dieses Projekt durch die Fachhochschule Graubünden, welche auch den entsprechenden Leitfaden verfasst hat. Ergebnisse dieser Studie finden sich ebenfalls in diesem Geschäftsbericht.

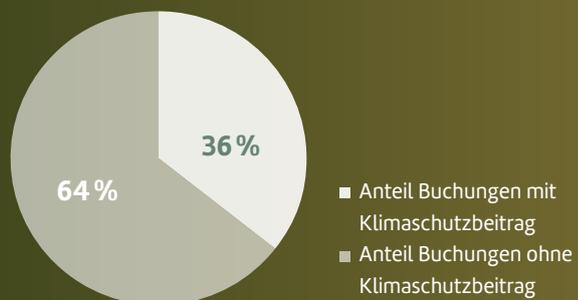


Statistiken

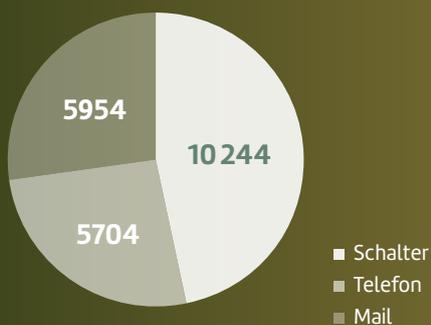
Verkauf Arosa Gutscheine

Totalwert	CHF 182 516.00
Anzahl Gutscheine	3058
Durchschnittlicher Wert pro Gutschein	CHF 59.70

Buchungen auf arosa.swiss mit/ohne Klimaschutzbeitrag



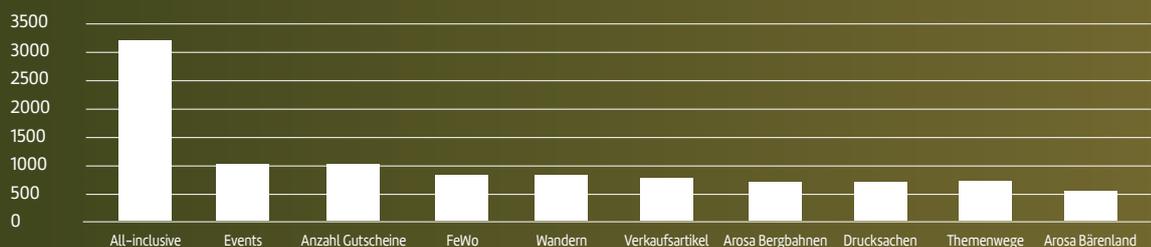
Anzahl Gästekontakte: Total 21902



Saisonale Verteilung der Gästekontakte



Gästeinformation: Top-10-Themen



CO₂-Bilanz der Destination Arosa

Das Projekt Klimaschutz in Destinationen befasste sich gemeinsam mit den drei Destinationen Arosa, Val Poschiavo und Davos, der Klimaschutzorganisation myclimate und der Fachhochschule Graubünden mit der Frage, wie Destinationen modellhaft für den Tourismus einen Weg Richtung Netto-Null einschlagen können. Laut Regierungsbeschluss soll die Schweiz bis 2050 nicht mehr Treibhausgase ausstossen, als natürliche und technische Speicher aufnehmen können. Konsequenterweise ist auch der Schweizer Tourismus verpflichtet, einen Beitrag zu leisten. Basis für die Klimastrategie mit Absenkpfad ist die Ist-Analyse der CO₂-Bilanz der Destination.

Systemgrenzen

Für die Berechnung ist eine Systemabgrenzung erforderlich. Was wird in die Berechnung miteinbezogen, welche Emissionen können dem Tourismus zugeordnet werden? Die nachfolgende Bilanz bezieht sich auf die effektive Reise der Gäste (von der und bis zur Haustür). Miteinbezogen wurden die Daten der Gästemobilität (An- und Rückreise sowie Mobilität vor Ort), Unterkünfte, Gastronomie, Tourismusbüro, Events sowie touristische Aktivitäten. Nicht berücksichtigt wurden die Vorbereitung (Recherchen und Buchung) sowie die Nachbereitung (Fotobearbeitung, Weiterempfehlungen etc.). Der Einbezug der An- und Rückreise (sogenannte Scope-3-Emissionen) macht diese Studie besonders. Denn dieser Faktor wird in vielen touristischen Untersuchungen in Bezug auf die Treibhausgasemissionen ausgelassen.

Datenerhebung

Jede Berechnung beginnt mit der Datensammlung. Viele Daten sind zwar vorhanden und messbar, müssen aber zusammengetragen und in eine verwendbare Form gebracht werden. Aus ressourcenmässigen Gründen konnten die Daten nicht von jedem einzelnen Betrieb der Destinationen erhoben werden. Daher wurden Leuchtturmbetriebe ausgewählt, welche die Daten repräsentativ erhoben haben. Basierend auf den Angaben zu den Betrieben (Mengengerüste) und den Ergebnissen der detaillierten Berechnungen der Leuchtturmbetriebe modellierte myclimate die weiteren Betriebe und extrapolierte gesamthaft auf die Destination. So konnten die wichtigsten Daten zu Energieverbrauch, Logiernächten, Food & Beverage- und Materialeinkauf, Geschäfts- und Pendelverkehr sowie Abfall gesammelt werden. Lücken in den einzelnen Bilanzen wurden noch mit Erfahrungswerten ergänzt. Um den Indikator der Gästemobilität zu erfassen, wurde von der FHGR eine standardisierte Befragung der Gäste zu ihrem Anreise- und Mobilitätsverhalten durchgeführt. Mit diesen Daten war es sehr gut möglich, detaillierte Berechnungen für die Bilanz durchzuführen.

Geschäfte, z. B. Sportgeschäfte, wurden in der Bilanz nicht berücksichtigt. Insbesondere bei Geschäften ist es sehr schwierig, zu unterscheiden, welcher Kauf auf Tourismus zurückzuführen (zusätzlicher Kauf) oder nur ortsverschoben ist.

Die Destination Arosa hat einen Fussabdruck von ungefähr 36 562 Tonnen CO₂e. Das entspricht pro Logiernacht 37,5 CO₂e. Der höchste Anteil der Emissionen ist auf die Mobilität (inklusive der Vor-Ort-Mobilität) mit 50 Prozent zurückzuführen, gefolgt von 45 Prozent bei den Übernachtungen.

Der Diskurs über die Frage, welche Ausstösse der Destination angerechnet werden, ist auch mit Ende der Berechnung spannend und sensibilisiert insbesondere bei der Kommunikation zum Gast und in Bezug auf die Angebotsgestaltung.

CO₂-Bilanz Arosa

