

**HES-SO Wallis // Valais
Studiengang Tourismus
Modul 786b**

Bachelorarbeit 2014

Mobiles Internet in alpinen Destinationen

Studentin: Stéphanie Hayoz
Verantwortlicher Dozent: Roland Schegg
Abgegeben am 15. Dezember 2014

Zusammenfassung

In der heutigen Zeit kann man sich das Leben ohne Internet kaum wegdenken. Zudem hat die Entwicklung von mobilen Geräten und dem drahtlosen Internet das Bedürfnis nach ständiger Konnektivität bei den Nutzern noch verstärkt. Es gehört heutzutage nun zum Alltag immer und überall mit der Aussenwelt verbunden zu sein und so in Echtzeit zu kommunizieren oder nach Informationen zu suchen. Selbst während den Ferien wollen nur wenige auf diese Dienstleistung verzichten. Vor allem für Touristen aus dem Ausland ist eine WLAN-Verbindung ein wichtiger Aspekt, denn so können sie hohe Roaming-Kosten vermeiden. Doch inwiefern hat sich der Tourismus in den Destinationen an die neuen Bedürfnisse der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst? Diese Arbeit erforscht die Anpassung der alpinen Destinationen an das Bedürfnis der Besucher nach dem mobilen Internet. Um dies herauszufinden, wurden mit Hilfe von Literaturrecherchen Kriterien ausgearbeitet. Dazu wurde ebenfalls eine Mystery Client Umfrage sowie eine Benchmark-Analyse von unterschiedlichen alpinen Destinationen in der Schweiz, in Frankreich, in Österreich und in Nordamerika durchgeführt. Es hat sich herausgestellt, dass sich die Destinationen den neu aufgekommenen Bedürfnissen der Touristen bezüglich des mobilen Internets anpassen. Jedoch besteht weiterhin ein Bedarf an Entwicklung seitens der Touristen, denn es werden immer noch zu wenige Verbindungen zu Wi-Fi zur Verfügung gestellt. Die Besucher haben also grössere Erwartungen diesbezüglich und die Destinationen müssen ebenfalls versuchen sich in diesem Bereich von anderen zu differenzieren, um so auf dem Markt konkurrenzfähiger zu bleiben.

Schlüsselwörter:

Mobiles Internet, WLAN, Wi-Fi, mobile Geräte, Bedürfnisse, ständige Konnektivität, drahtlos, alpine Destinationen

Résumé

De nos jours, il est impossible de s’imaginer une vie sans internet. Par ailleurs, le développement des appareils mobiles et de l’internet sans fil a éveillé le besoin de la connectivité constante auprès de ses utilisateurs. Désormais, le fait de pouvoir être connecté à tout moment et à tout endroit, entre autre d’avoir la possibilité de communiquer instantanément avec le monde extérieur ou de rechercher des informations, fait partie de la vie quotidienne. La plupart des utilisateurs ne souhaitent pas non plus renoncer à ce service lors de leurs vacances. La connexion par WLAN est surtout devenue un aspect important pour les touristes étrangers qui désirent éviter des coûts de roaming élevés lors de leur séjour. Ce travail analyse donc l’adaptation des destinations alpines aux nouveaux besoins des touristes concernant l’internet mobile. Suite à une recherche littéraire, divers critères ont été élaborés afin de démontrer ceci. De plus, une enquête de *Mystery Client* ainsi qu’une analyse benchmark de différentes destinations alpines en Suisse, France, Autriche et Amérique du Nord ont été réalisées. Il s’est avéré que les destinations alpines s’adaptent à ces nouveaux besoins. Toutefois, les touristes souhaiteraient davantage de développement dans ce domaine étant donné qu’un manque d’accès Wi-Fi se fait toujours ressentir. Les visiteurs ont donc de plus grandes attentes envers les destinations, qui se doivent de se démarquer les unes des autres afin de rester compétitives sur le marché.

Mots-clés:

Internet mobile, WLAN, Wi-Fi, appareils mobiles, besoins, connectivité constante, sans fil, destinations alpines

Vorwort und Dank

Während meines Studiums an der HES-SO Wallis, im Studiengang Tourismus, habe ich im fünften Semester die Option „e-Tourismus“ gewählt, um einen vertieften Einblick in den online Tourismus zu erhalten. Für die Bachelorarbeit wurde das Thema des mobilen Internets in alpinen Destinationen vom Institut für Tourismus der HES-SO Wallis in Sierre zur Verfügung gestellt. Da ich selbst das Bedürfnis nach ständiger Konnektivität, um mit der Aussenwelt zu kommunizieren oder um nach relevanten Informationen zu suchen, kenne, war ich von Anfang an motiviert eine Arbeit über dieses Thema zu verfassen. Ziel dieser Bachelorarbeit ist es herauszufinden, inwiefern sich die alpinen Destinationen den neuen Bedürfnissen der Touristen bezüglich des mobilen Internets anpassen. Um dies zu realisieren, wurden nicht nur Literaturrecherchen realisiert, sondern auch eine Mystery Client Umfrage und eine Benchmark-Analyse mit den 70 alpinen Destinationen, die vom Institut für Tourismus der HES-SO Wallis zur Verfügung gestellt wurden. Auf Anraten des Dozenten Roland Schegg wurden zusätzliche fünf Destinationen aus Nordamerika analysiert.

Das mobile Internet, wie es heute benutzt wird, existiert erst seit einigen Jahren, genauer genommen seit der Erscheinung des iPhones im Jahre 2007. Die meisten alpinen Destinationen haben noch die Kapazität sich in diesem Bereich weiterzuentwickeln und müssen sich laufend den Bedürfnissen der Touristen bezüglich des drahtlosen Internets anpassen. Um eine übersichtliche Analyse zu diesem Thema zu erarbeiten, wurde somit ein Kriterienraster realisiert.

Ich möchte mich an dieser Stelle herzlich bei dem zugewiesenen Dozenten Herrn Roland Schegg für die Unterstützung während der Realisierung dieser Arbeit bedanken. Zudem bedanke ich mich ebenfalls bei Herrn Rolf Riedo, PWLAN Solution Consultant bei Swisscom, für die hilfreichen Informationen zum öffentlichen Wi-Fi.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|------|
| Tabellenverzeichnis | vi |
| Abbildungsverzeichnis | vii |
| Abkürzungsverzeichnis | viii |
| Einleitung..... | 1 |
| 1. Literaturrecherche..... | 2 |
| 1.1. Mobiles Internet..... | 3 |
| 1.1.1. WLAN und Wi-Fi | 5 |
| 1.1.2. Hotspots | 5 |
| 1.1.2.2. Swisscom und Hotspots..... | 7 |
| 1.2. Mobiles Internet im Tourismus | 10 |
| 1.2.1. M-Tourismus | 11 |
| 1.2.2. Entwicklung | 12 |
| 1.2.3. Bedürfnis der Kunden..... | 15 |
| 1.2.4. Nutzung im Tourismus..... | 19 |
| 1.2.5. Herausforderungen | 22 |
| 1.2.6. Trends..... | 28 |
| 1.2.7. Best Practices | 29 |
| 1.2.8. Zukunft | 31 |
| 2. Methodischer Ansatz..... | 34 |
| 2.1. Ziel und Forschungsfrage | 35 |
| 2.2. Benchmark-Analyse..... | 35 |
| 2.2.1. Auswahl der Destinationen | 36 |
| 2.2.2. Mystery Client Umfrage | 37 |
| 2.2.3. Informationsakquisition über Websites der Tourismusorganisationen (DMO)..... | 40 |
| 2.3. Evaluationsmethode und Gewichtung der Kriterien..... | 46 |
| 3. Resultate der Analyse..... | 52 |
| 3.1. Allgemeine Feststellungen | 52 |
| 3.2. Detaillierte Resultate nach Kriterium..... | 53 |
| 3.2.1. Mystery Client Umfragen | 54 |
| 3.2.2. Informationen auf den Webseiten..... | 57 |
| 3.2.3. Grösse der Destinationen..... | 62 |
| 3.2.4. Präsenz auf den sozialen Medien..... | 64 |
| 3.2.5. Hotelvergleich | 64 |

| | |
|---|-----|
| 3.3. Gesamtresultate | 66 |
| 4. Diskussion | 70 |
| 4.1. Anwendungsbeispiele | 71 |
| 4.1.1. Standorte | 71 |
| 4.1.2. Kostenstruktur | 72 |
| 4.1.3. Gamification | 73 |
| 4.2. Vorschläge | 74 |
| Schlusswort | 76 |
| Literaturverzeichnis | 78 |
| Anhang I: Mystery Client Umfrage 1 | 98 |
| Anhang II: Mystery Client Umfrage 2 | 99 |
| Anhang III: Kriterien der Analyse-Tabelle | 100 |
| Anhang IV: Gesamtnote der Destinationen | 101 |
| Anhang V: Gesammelte Resultate | 102 |
| Anhang VI: Grösse der Destinationen | 107 |
| Anhang VII: Anzahl „Likes“ im Vergleich zu der Anzahl „Followers“ | 109 |
| Anhang VIII: Anzahl „Followers“ im Vergleich zu der Anzahl „Tweets“ | 110 |
| Anhang IX: Hotels mit WLAN | 111 |
| Anhang X: Kostenstruktur der Hotels mit WLAN | 112 |
| Anhang XI: Zonen der Wi-Fi Verfügbarkeit in den Hotels | 113 |
| Anhang XII: Hotels mit WLAN vs. LAN | 114 |
| Anhang XIII: Grösse der Destinationen im Vergleich zu den Noten | 115 |
| Anhang XIV: Länder der Destinationen im Vergleich zu den Noten | 117 |
| Anhang XV: Präsenz auf den sozialen Medien im Vergleich zu der Grösse | 119 |
| Anhang XVI: Präsenz auf den sozialen Medien im Vergleich zu den Noten | 120 |
| Selbständigkeitserklärung | 122 |

Tabellenverzeichnis

| | |
|---|----|
| Tabelle 1: 75 analysierten Destinationen..... | 37 |
| Tabelle 2: Kriterien Mystery Client Umfrage..... | 38 |
| Tabelle 3: Destinationen nach Land | 41 |
| Tabelle 4: Kriterien für Informationsakquisition über Websites | 42 |
| Tabelle 5: Kriterien zur Präsenz auf sozialen Medien | 44 |
| Tabelle 6: Kriterien zum Hotelvergleich..... | 45 |
| Tabelle 7: Definition der Noten..... | 46 |
| Tabelle 8: Punkteverteilung der Mystery Client Umfrage | 47 |
| Tabelle 9: Punkteverteilung zur Informationsakquisition über Websites | 48 |
| Tabelle 10: Punkteverteilung zum Hotelvergleich | 49 |
| Tabelle 11: Destinationen nach Grösse..... | 50 |
| Tabelle 12: Erreichte Punkte und Noten | 51 |

Abbildungsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Phasen der Reise | 20 |
| Abbildung 2: Anzahl Wi-Fi-Nutzer weltweit 2013 | 33 |
| Abbildung 3: Anzahl Wi-Fi-Nutzer weltweit 2018 | 33 |
| Abbildung 4: Anzahl Destinationen nach Land | 52 |
| Abbildung 5: Standorte der Hotspots gemäss Umfrage | 55 |
| Abbildung 6: Wi-Fi Kostenstruktur gemäss Umfrage | 57 |
| Abbildung 7: Informationen zu Wi-Fi auf Webseite in Anzère I | 58 |
| Abbildung 8: Informationen zu Wi-Fi auf Webseite in Anzère II | 59 |
| Abbildung 9: Standorte der Hotspots gemäss Webseiten | 60 |
| Abbildung 10: Wi-Fi Kostenstruktur gemäss Webseiten | 61 |
| Abbildung 11: Grösse der Destinationen | 62 |
| Abbildung 12: Anzahl Destinationen nach Grösse | 63 |
| Abbildung 13: Umfrage und Informationsakquisition über Websites im Vergleich | 66 |
| Abbildung 14: Wi-Fi Verfügbarkeit in Laax | 68 |
| Abbildung 15: Notendurchschnitt nach Destinationsgrösse | 68 |
| Abbildung 16: Notendurchschnitt nach Land | 69 |

Abkürzungsverzeichnis

| | |
|-----------|---|
| AGB | Allgemeine Geschäftsbedingungen |
| AP | Access Point |
| App | Application (Applikation für Smartphones) |
| Bzw. | Beziehungsweise |
| CHF | Schweizer Franken |
| DMO | Destination Management Organisation |
| E-Ticket | Elektronisches Ticket |
| E-Tourism | Electronic Tourism (elektronischer Tourismus) |
| FCC | Federal Communications Commission |
| GDS | Global Distribution System |
| HS | Hotspot |
| LAN | Local Area Network |
| LBS | Location Based Services |
| MB | Mega bytes |
| Mi-Fi | Mobiler Hotspot |
| M-Tourism | Mobil Tourism (mobiler Tourismus) |
| PDA | Personal Digital Assistants |
| PMS | Property Management System |
| PR | Public Relations |
| PWLAN | Public Wireless Local Area Network |
| SMS | Short Message Service |
| SoLoMo | Social, Local, Mobil |
| TO | Tourismusorganisation |
| USA | United States of America (Vereinigte Staaten) |
| USB | Universal Serial Bus |

| | |
|------|-----------------------------|
| USD | Amerikanischer Dollar |
| Usw. | Und so weiter |
| WAP | Wireless Access Point |
| WLAN | Wireless Local Area Network |
| z.B. | Zum Beispiel |

Einleitung

Durch die Entwicklung der mobilen Geräte und des drahtlosen Internets haben sich ebenfalls die Bedürfnisse der Touristen verändert. Das mobile Internet, auch als WLAN oder Wi-Fi bekannt, ist in unserer Zeit kaum wegzudenken. Eine ständige Konnektivität ist von vielen Menschen erwünscht, um mit der Aussenwelt zu kommunizieren und auch nach Informationen auf dem Web zu suchen. Da die meisten Touristen ebenfalls während ihren Ferien nicht darauf verzichten möchten, müssen sich die Destinationen an diese Bedürfnisse anpassen. Es ist bekannt, dass grosse Städte oftmals bereits über ein WLAN-Angebot verfügen. Jedoch besteht der Wunsch nach mobilem Internet seitens der Touristen ebenfalls in anderen Destinationen, wie zum Beispiel im alpinen Raum.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es die folgende Forschungsfrage zu beantworten:

- **Inwiefern hat sich der Tourismus in den alpinen Destinationen an die neuen Bedürfnisse der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst?**

Um die Antwort auf diese Frage zu erarbeiten, wurde zuerst eine Literaturrecherche realisiert, die erlaubte ein Kriterienraster für die 75 zu untersuchenden alpinen Destinationen zusammenzustellen. Diese Literaturrecherche ermöglicht dem Leser einen Einblick in das Thema des mobilen Internets zu erhalten. Die Theorie wird vom methodischen Ansatz, der das Vorgehen der Analyse erklärt, und den Resultaten gefolgt. Anhand der Best Practices und weiteren Beispielen der aus den einzelnen Destinationen wurden Verbesserungsvorschläge für die alpinen Regionen erarbeitet.

1. Literaturrecherche

Ende 2014 soll es weltweit rund 7,7 Milliarden mobile Geräte geben. Davon existieren heute bereits 1.4 Milliarden Smartphones. (Vasanth R., 2014) Diese multifunktionellen intelligenten Telefone, die erstmals 2007 mit der Veröffentlichung des iPhones bekannt wurden (The Computer Desktop Encyclopedia, n. D.), bieten die unterschiedlichsten Funktionen an. Nebst Telefonieren, Nachrichten versenden, Weckerfunktion, Navigationsgerät oder Agenda, erlauben sie den Menschen unter anderem auch sich mit dem Internet auf einer drahtlosen Basis zu verbinden. Die letztere Option ist jedoch nicht nur für Smartphones verfügbar, sondern auch für andere mobile Geräte, wie Laptops oder Tablets. Die Benutzer können entweder über das eigene Mobilfunknetz auf das Internet zugreifen oder über eine Wireless-Verbindung. In beiden Fällen handelt es sich um einen drahtlosen Zugang ins Internet, es ist also kein Kabel dafür erforderlich.

Besonders auffällig in der heutigen Zeit ist, dass die Menschen ständig ihre Smartphones oder andere mobile Geräte mit sich tragen. Sei es in der Freizeit, am Arbeitsplatz oder gar nachts auf dem Nachttisch. Sobald der Besitzer von seinem mobilen Gerät getrennt ist, fühlt er sich oft verloren. Dieses erlaubt etwa zu jeder Zeit Kontakt zur Aussenwelt zu haben, dies unter anderem auch dank dem drahtlosen Internet. (White, 2011) Die mobilen Geräte sowie das drahtlose Internet üben also einen grossen Einfluss auf den ganzen Alltag einer Person und ebenfalls auf die ganze Gesellschaft aus (Neuhofer, Buhalis, & Ladkin, 2012, S. 36-46), denn sie schenken der Menschheit mehr Autonomie und erlauben den Menschen sich zu jeder Zeit und überall über das Internet Informationen einzuholen.

Der Vorteil von mobilen Geräten gegenüber üblichen elektronischen Geräten, wie beispielsweise dem Computer, ist, dass der Zugriff auf Daten, z. B. via Internet, schneller erfolgen kann, da kein Einschalten und langes Warten auf den Ladeprozess notwendig ist. Zudem werden praktischerweise viele Webseiten an die mobilen Geräte durch Bildschirm-Optimierung angepasst. Dies macht das Lesen der Informationen auf den kleinen Bildschirmen einfacher. Ebenfalls wird die Anwendung der Smartphones und Tablets dank den Apps und der 4G (vierte Generation des mobilen Wireless Standards, was eine höhere Bandbreite an Daten zulässt und somit eine schnellere und bessere Verbindung erlaubt

(Janssen, n. D.) versimpelt. (White, 2011) Es gibt Apps die oftmals auch offline benutzt werden können, diese benötigen also keine Internetverbindung.

1.1. Mobiles Internet

Seit der Veröffentlichung des iPhones im Jahre 2007 entwickelte sich das mobile Internet rasant und wurde zum wichtigsten Segment des World Wide Webs. (The Computer Desktop Encyclopedia, n. D.) Dabei wird als mobiles Internet eine drahtlose Internetverbindung mit einem mobilen Gerät bezeichnet. Es erlaubt den Benutzern den Gebrauch des Internets unabhängig von ihrem aktuellen Aufenthaltsort. Die Nutzer benötigen lediglich Empfang, um auch aufs Internet zugreifen zu können. Bei den mobilen Geräten kann es sich hierbei um ein Smartphone, Tablet oder Laptop handeln. Die Kabelverbindung, auch LAN (Local Area Network) genannt, ist also nicht notwendig wie bei den üblichen Computern, um Zugang zum Internet zu erhalten. (ft.com/lexicon, 2014) Die Verbindung zum mobilen Internet wird direkt durch das System der mobilen Geräte ermöglicht (ft.com/lexicon, 2014), durch ein USB-Mobil-Stick-Modem (Boe, 2014a) oder durch eine Wireless-Verbindung.

- Verbindung mittels Wireless:

Die Besitzer von mobilen Geräten haben die Möglichkeit sich mit einem Wireless-Netzwerk zu verbinden und so oftmals von kostenlosem Internet zu profitieren (ft.com/lexicon, 2014). Hierbei handelt es sich um eine WLAN-Verbindung (Wireless Local Area Network), was so viel bedeutet wie eine drahtlose Netzwerk-Verbindung (TechTerms.com, 2014). Diese Konnektivität wird zwischen einem installierten Modem und dem mobilen Gerät hergestellt und erlaubt so den Zugang zum Internet (Schwarz, n. D.). Dies ist eine häufig genutzte Möglichkeit, da nicht alle Geräte über eine SIM-Karte und so auch über einen Mobilfunknetz-Anbieter verfügen. In der Schweiz gibt es aktuell rund 1,5 Millionen Tablets, davon rund 75% ohne SIM-Karte (Swisscom, 2014). Dank dieser Option können sie trotzdem auf das Internet zugreifen.

- Verbindung mittels eines USB-Mobil-Stick-Modems:

Die USB-Mobil-Stick-Modems erlauben den Nutzern Internet für Laptops und Tablets zu gebrauchen. Dabei muss nur ein Prepaid- oder Flatrate-Stick (Vorauszahlung oder Abonnement) gekauft werden und auf dem entsprechenden Gerät installiert werden. (Boe, 2014a)

- Verbindung mittels des Systems des Gerätes:

Diese Art der Konnektivität entsteht über einen Satelliten (TechTerms.com, 2014). Die Nutzer bezahlen oftmals eine Grundgebühr, eine sogenannte Flatrate (auch als Abonnement bekannt), um ein gewisses Volumen an Bytes zu gebrauchen. (ft.com/lexicon, 2014). Sind die zur Verfügung gestellten Bytes aufgebraucht, muss der Besitzer des mobilen Gerätes die zusätzlichen Bytes zur Grundgebühr dazu bezahlen.

Meistens steht den Kunden ein Datenvolumen von 500 Megabytes (MB) mit der Grundgebühr des Abonnements zur Verfügung. Die Nutzung variiert jedoch je nach Gebrauch des Internets, so kann zum Beispiel das Herunterladen eines 3-minütigen Videos ungefähr 20 MB aufbrauchen. (Boe, 2014b). Eine Studie zeigt aber, dass die Nutzer pro Monat im Schnitt nur 300 MB aufbrauchen, also liegt das durchschnittlich genutzte Volumen unterhalb des zur Verfügung gestellten Datenvolumens. Im Vergleich zum Jahr 2013 hat sich der Verbrauch des Datenvolumens jedoch um rund 45% gesteigert. (Kannenberg, 2014).

Auffallend ist zudem, dass durch die zunehmende Nutzung des mobilen Internets die Anzahl der gesendeten Nachrichten (SMS) abnehmen. Dies hängt im grossen Zusammenhang mit der Entwicklung der Messenger-Apps, die das Senden von Nachrichten über das Internet erlauben. (Kannenberg, 2014) Diese Apps, wie z.B. *Whatsapp*, erlauben den Nutzern sich gegenseitig Nachrichten und andere Informationen, wie beispielsweise Bilder und Videos, über eine Internetverbindung anderen Nutzern zuzusenden.

1.1.1. WLAN und Wi-Fi

Die WLAN-Technologie wird heutzutage vor allem für Laptops, Smartphones und andere technologische Geräte, wie zum Beispiel Tablets, verwendet. So muss nicht extra ein Abonnement oder Modem erworben werden, die eine Verbindung zum Internet erlauben. Es kann aber auf eine bereits existierende Verbindung zugegriffen werden.

Es wird oft angenommen, dass es sich bei Wi-Fi um ein Akronym von *Wireless Fidelity* handelt, was jedoch nicht der Fall ist. Nichtsdestotrotz gibt es hier ein Wortspiel mit dem Wort Hi-Fi, was so viel bedeutet wie *High Fidelity* und auf den Qualitätsstandard in der Tontechnik hinweist. Wi-Fi soll wiederum den Qualitätsstandard der Internet-Verbindung hervorheben. Wi-Fi ist aber eigentlich nichts anderes als ein Firmenname. (TechTerms.com, 2014)

Zudem werden WLAN und Wi-Fi oft verwechselt oder für dasselbe gehalten, was aber nicht zutrifft: Mit Wi-Fi wird der Funkstandard bezeichnet. Dies erlaubt den elektronischen Geräten miteinander zu kommunizieren. Wobei es sich bei WLAN um das Produkt handelt und nicht um die Technologie selber. Mehrere elektronische Geräte sind also über ein Netzwerk miteinander verbunden und können so auch über Funk miteinander kommunizieren. (Schwarz, n. D.) In der Umgangssprache und auch in dieser Arbeit werden jedoch WLAN und Wi-Fi als Definition für drahtloses Internet benutzt.

1.1.2. Hotspots

Als Hotspots werden öffentliche und drahtlose Internetzugangspunkte bezeichnet, die für die Nutzer kostenpflichtig oder gratis zugänglich sind. Die Hotspots werden oft an öffentlichen Orten platziert, wo sich viele Menschen aufhalten, wie zum Beispiel in Kaffees, Einkaufszentren oder Bahnhöfen. Jedoch sind nicht alle Hotspots so einfach nutzbar, denn es kann verschiedene Einschränkungen geben (Limitierung der Nutzungszeit, Akzeptierung unterschiedlicher Konditionen, Einschreibung oder Password erforderlich, nur kostenlos für Kunden bestimmter Mobilanbieter etc.). (Pinola, Wi-Fi Hotspot Definition, n. D.) Die Nutzungs-, Geschwindigkeitsbegrenzung und Konditionen sind nicht immer gleich, sondern können je nach Anbieter der WLAN-Verbindung variieren. (Boe, 2014c)

Einige Webseiten, wie beispielsweise www.wififreespot.com, www.hotspotlocations.com, und www.hotspots.ch können den Nutzern aufführen, wo genau sich Hotspots befinden (Boe, 2014c) (Swisscom, 2014). Es gibt ebenfalls App's, die diese Hotspots lokalisieren, wie z.B. die „Swisscom Hotspot Locator“-App (Swisscom, 2014). In der heutigen Zeit wird dies vor allem von den Geschäftsleuten benutzt, die für die Arbeit auf eine drahtlose Internetverbindung angewiesen sind (Riedo, 2014). Jedoch muss dabei beachtet werden, dass nur Hotspots angezeigt werden, die auch auf den jeweiligen Seiten registriert wurden.

Eine Studie, die vom Unternehmen LANCOM Systems GmbH in Deutschland mit 340 Teilnehmern Anfang des Jahres 2014 durchgeführt wurde, zeigt, dass viele der Befragten Hotspots benutzen, da diese schneller sind als ihr eigenes Mobilfunknetz. Noch mehr würden auf WLAN-Verbindungen zugreifen, sollten Hotspots an den gewünschten Orten verfügbar sein, hauptsächlich wenn diese zudem sicherer, günstiger und deren Gebrauch einfacher sein würden. Jedoch verweigern viele der Befragten selbst Hotspots anzubieten, da sie Angst vor den Haftungs- und Sicherheitsrisiken haben. Sollte in diesem Fall Deutschland die Störerhaftung abschaffen, könnte dies viel mehr Menschen bzw. Unternehmen dazu animieren Hotspots anzubieten. (LANCOM Systems GmbH, 2014) Die Störerhaftung ist eine Rechtsregelung, die Anbieter für das Verhalten ihrer Nutzer im öffentlichen WLAN haftbar machen kann. Dabei kann die Strafe bis zu einem vierstelligen Betrag (in Euro) reichen. (Banse, 2014)

Wie bereits oberhalb kurz erwähnt, stellt die Verfügbarkeit der Hotspots oft ein Problem für die Nutzer dar. Diese befinden sich oftmals nicht an den gewünschten Orten. Dabei ist beispielsweise zu bemerken, dass Deutschland ziemlich im Rückstand steht im Vergleich zu anderen Ländern, wie Süd Korea (mit rund 37 Hotspots pro 10'000 Einwohnern) oder USA (mit 5 Hotspots pro 10'000 Einwohnern). Deutschland bietet landesweit nur 15'000 Hotspots an, was ungefähr einem Hotspot pro 10'000 Einwohnern entspricht. (Banse, 2014) Gleichwohl zeigt die Studie von LANCOM Systems GmbH (2014), dass die Deutschen im Durchschnitt mit dem Angebot zufrieden sind.

Ein Anbieter hat die Möglichkeit einen Hotspot mit mehreren Zugangsstellen (Access Points) anzubieten. Dies erlaubt eine grössere Bandbreite an WLAN-Verbindungen abzudecken und eventuell auch unterschiedliche Zonen mit unterschiedlichen Einstellungen

auszurüsten (z.B. drahtloses Internet im Eingang eines Kongresszentrums wird allen zur Verfügung gestellt und im Kongresssaal ist der Zugriff nur mit einem speziellen Code möglich). (Swisscom, 2014)

1.1.2.1. Hotspot 2.0

Hotspot 2.0 (HS 2.0) bietet einen sicheren und automatisierten Übergang vom Mobilfunk ins WLAN. Dieses Vorgehen geschieht im Hintergrund und ist vom Nutzer kaum bemerkbar. (LANCOM Systems GmbH, 2014)

Schon lange ist bekannt, dass ein Mobilfunknetz automatisch auf ein anderes wechselt, sobald sich der Besitzer des mobilen Gerätes im Ausland befindet. Dabei handelt es sich um Partnerschaften zwischen den unterschiedlichen Mobilfunknetzanbietern. Jedoch ist dies nicht der Fall für WLAN-Verbindungen. Die Nutzer müssen ständig ein Wi-Fi suchen und sich anmelden. Ein mobiles Gerät, welches mit Hotspot 2.0 ausgestattet ist, wird also automatisch mit einem kompatiblen HS 2.0 Wireless Access Point (WAP, auch Hotspots genannt) verbunden. Eine einmalige Anmeldung ist notwendig, danach kann das Gerät auf andere Hotspots der gleichen Partnerschaft zugreifen. Die verschiedensten Anbieter von Hotspots können eine Roaming-Partnerschaft bilden, sodass das Gerät diese genau erkennt, sobald ein solcher Hotspot in der Nähe ist und sich danach automatisch damit verbindet. (Ruckus Wireless Inc., 2013)

1.1.2.2. Swisscom und Hotspots

Die unterschiedlichsten Mobilfunknetz-Anbieter bieten ebenfalls WLAN-Verbindungen im privaten und/oder öffentlichen Raum an. Um dies an einem Beispiel zu verdeutlichen wird hierunter das Angebot des Schweizer Anbieters *Swisscom* vorgestellt, welcher aktuell Marktführer in der Schweiz für das öffentliche WLAN ist. (Swisscom, 2014)

Swisscom bietet nicht nur drahtlose Internetverbindungen für Privatpersonen an, sondern auch öffentliche WLAN-Verbindungen, die ebenfalls PWLAN (Public Wireless LAN) genannt werden. Dabei gibt es momentan vier verschiedene Arten von Hotspots, die von ihnen installiert werden können:

- Managed Indoor PWLAN:

Hierbei handelt es sich um die älteste der vier Kategorien. Eine drahtlose Internetverbindung wird in einem geschlossenen Gebäude installiert (z.B. Hotel oder Restaurant) und kann dabei in verschiedene Zonen eingeschränkt werden:

- Low-Speed
- Fast-Speed
- High-Speed

Diese Zonen stellen eine unterschiedliche Bandbreite an Daten zur Verfügung. Es kann so verhindert werden, dass in häufig aufgesuchten Orten, wie zum Beispiel in einem Restaurant eines Hotels, zu grosse Daten heruntergeladen werden können und somit kein anderer Gast mehr Zugriff auf das drahtlose Internet mehr hätte. So werden in diesen Bereichen eher Low-Speed-Zonen mit niedrigeren Bandbreiten installiert um eine Überlastung des Systems zu vermeiden. High-Speed-Zonen werden in Hotels oft für privilegierte Gäste zur Verfügung gestellt und erlaubt diese grossen Daten herunterzuladen. (Swisscom, 2014)

- Managed Mobile PWLAN:

Diese Art von WLAN kann in Verkehrsmitteln installiert werden, wie beispielsweise Busse, Taxis, Züge oder Schiffe. Mobile Hotspots erlauben eine Verbindung zum drahtlosen Internet, obwohl das Gefährt sich fortbewegt und somit nicht am selben Standort bleibt. In den einzelnen Fahrzeugen werden Access Points (AP) installiert. Diese verbinden sich mit der nächsten Antenne und erlauben so den Gästen drahtloses Internet zu benutzen. (Swisscom, 2014)

- Managed Over LAN-I (Interconnect):

Dieses WLAN bietet dieselbe Verbindung zwischen unterschiedlichen Firmensitzen an. Die externen Mitarbeiter und/oder Kunden können sich beim Wechseln eines Gebäudes also einfach wieder einloggen. (Swisscom, 2014)

- Managed Outdoor PWLAN:

Das Managed Outdoor PWLAN ist aktuell in Entwicklung. Es bietet WLAN-Verbindungen in öffentlichen Räumen, wie zum Beispiel Städten, an. Dies kann nicht nur die Gemeindeattraktivität fördern und einen zusätzlichen Informationskanal anbieten, sondern auch ein Plus für die Bevölkerung sein und kann ebenfalls den Tourismus fördern. (Swisscom, 2014)

Swisscom bietet noch weitere Optionen an, die das drahtlose Internet miteinander und den Hotspot Partnern im Alltag von Vorteil sein können:

- Wireless Payment Access:

Dies erlaubt ein Gerät via WLAN-Verbindung an ein Kreditkarten-Gerät anzuschliessen. So kann ein Kellner beispielsweise mit dem Gerät an den Tisch und der Kunde kann die Zahlung direkt mit seiner Kreditkarte durchführen, ohne dass der letztere aufstehen muss und an der Rezeption zahlen muss.

- Machine to Machine Access:

Diese Option erlaubt es unterschiedliche Geräte, wie z.B. Kameras oder Heizung, durch drahtloses Internet zu steuern.

- Integration des Property Management System (PMS) während des Logins durch den Endnutzer:

Dabei muss der Gast in einem Hotel nur seine Zimmernummer und seinen Namen eingeben um sich einzuloggen. Dies ist möglich, da das Hotel die Daten des Endnutzers in seinem System abgespeichert hat und sich so vor Missbrauch schützen kann. Jedoch ist damit Vorsicht geboten, denn jeder, der die Zimmernummer und den Namen des Gastes kennt, kann sich damit einloggen und so im Internet unter einer falschen Identität surfen. (Swisscom, 2014)

Seit Juni 2014 erlaubt das Swisscom Autologin die Nutzer wiederzuerkennen sobald sie auf ein WLAN zurückkehren, auf dem sie bereits früher registriert waren. Ein automatisches Login erfolgt also mit den bereits angegebenen Daten. Dies kann bis zum heutigen Zeitpunkt in der Schweiz nur von Swisscom durchgeführt werden. (Riedo, 2014)

1.2. Mobiles Internet im Tourismus

Die heutige Technologie erlaubt es den Touristen die Ereignisse noch intensiver zu erleben und auch ihre Ferien mitzugestalten. Durch das Aufkommen des Internets sind die Menschen viel aktiver geworden, was das Gestalten ihrer Ferien angeht. Zudem informieren sie sich mehr und haben dank dem Internet auch einen besseren Zugang zu diesen Informationen. Früher wurde das Erlebnis durch den Anbieter gestaltet, doch in der heutigen Zeit wird dies zum grossen Teil von den Reisenden mitgestaltet oder gar selber zusammengestellt. Den Destinationen wird geraten die Gestaltung von serienmässigen Erlebnissen für alle Touristen zu unterlassen, da jeder seine persönlichen Ferien erleben möchte. Es sollte eher daraufhin gearbeitet werden die Touristen so gut wie möglich bei der Kreation ihrer Erfahrungen mit einzubinden. (Neuhofer, Buhalis, & Ladkin, 2012, S. 36-46)

Vielen Touristen ist eine ständige Konnektivität wichtig, um sich zu jeder Zeit, an jedem Ort zu informieren. Sie verzichten heutzutage eher selten auf den Gebrauch der mobilen Geräte. Dies gilt auch für die Aufenthaltszeit während ihrer Ferien. Das Miteinbringen dieser Geräte während den Ferien stösst also oft auf grosses Interesse bei den Touristen. Zusätzlich kann das Einbeziehen der modernen Technologie den Destinationen erlauben, dem Reisenden einen persönlicheren Aufenthalt zu gestalten und sich so von der Konkurrenz abzuheben. Dazu kann das Anbieten der WLAN-Verbindung einer Destination helfen die Touristen in Echtzeit zu informieren und bei Bedarf auch zu unterstützen. Die Destinationen können von den virtuellen Informationen profitieren und sie dann auf physischer Ebene realisieren. Durch diese Interaktivität entsteht zusätzlich eine engere Beziehung zwischen den Anbietern und den Nachfragern. (Neuhofer, Buhalis, & Ladkin, 2012, S. 36-46)

Viele Hotels, Restaurants, Flughäfen und andere Geschäfte bieten heute WLAN-Verbindungen an und dies für ihre eigenen Gäste meist kostenlos. Deshalb müssen Touristen auch während ihres Urlaubes nicht auf eine Internet-Verbindung verzichten. (Boe, 2014c)

Darüber hinaus hat der Gebrauch des Internets durch die Touristen einen erheblichen Einfluss auf das Marketing und die Wirtschaft der Destination, beispielsweise durch die positiven oder auch negativen Empfehlungen der Internet-Nutzer. Aber auch die Präsenz und die Art der Vermarktung der Region können den zukünftigen Touristen bei Entscheidungen stark beeinflussen. (Neuhofer, Buhalis, & Ladkin, 2012)

1.2.1. M-Tourismus

Vor einigen Jahren, als das Internet anfangen einen grossen Einfluss auf den Tourismus zu haben, kam der Begriff e-Tourismus (elektronischer Tourismus) auf. Dies änderte das Vorgehen der Touristen bei allen Phasen der Reise. Die Menschen hatten dank dem Internet zum Beispiel die Möglichkeit sich selber besser über die Destinationen bzw. Dienstleistungen vor Ort zu informieren, ihre Ferien online zu buchen oder auch Meinungen von anderen, meist unbekanntenen Personen, einzuholen. Auch die Beziehung zwischen den Touristen und den Anbietern hat durch das Zunehmen an Wichtigkeit des Internets eine andere Dimension bekommen. (Buhalis, 2003) Es gibt einen viel direkteren Kontakt, da nebst der zunehmenden Interaktivität ebenfalls oft der Zwischenhändler durch das Aufkommen des Internets weggelassen wurde.

Seit dem Aufkommen des Smartphones und der Tablets ist der Begriff m-Tourismus (mobiler Tourismus) geboren, denn die mobilen Geräte bekommen eine immer wichtigere Bedeutung im Tourismus. Ein Vorteil dieser Geräte ist die Handlichkeit, das Wegfallen jeglicher Kabel, das drahtlose Internet und das Gewicht. Diese Geräte schenken also den Nutzern einen höheren Grad an Bequemlichkeit im Alltag als ein gewöhnlicher Computer. Immer mehr Menschen legen sich ein oder mehrere mobile Geräte zu. Eine Umfrage in Frankreich hat gezeigt, dass die Franzosen im Durchschnitt drei mobile Geräte mit in die Ferien nehmen, davon sind die Smartphones an erster Stelle. Die meisten grossen touristischen Unternehmen haben sich an diese neue Technologie angepasst und bieten beispielsweise adaptierte Webseiten an die kleineren Bildschirme oder Hotspots in ihrer Umgebung an. Jedoch ist dies bei kleineren und mittleren Unternehmen eher weniger der Fall, denn das Anpassen an den m-Tourismus ist oftmals mit höheren Kosten verbunden. Wichtig ist, dass sich die Destinationen nicht nur auf diese Art des Tourismus beschränken, sondern auch auf allen anderen Vertriebskanälen präsent sind. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)

1.2.2. Entwicklung

Zwischen 1998 und 1999 entstand der Bericht „Le tourisme des années 2010“ von Patrick Viceriat und Claude Origet du Cluzeau. In diesem Dokument wurden Vorhersagen im Tourismusbereich analysiert, unter anderem auch was die Technologien und das Internet betrifft. Dazumal wurde die Entwicklung des mobilen Internets noch ignoriert und auch die heutige Wichtigkeit des Internets wurde unterschätzt (z.B. war die Präsenz der sozialen Medien wie Facebook noch unbekannt, welche einen grossen Einfluss auf den Tourismus haben können). Ende des 20. Jahrhunderts benutzten die Anbieter im Tourismus vor allem die verschiedenen Global Distribution Systems (GDS), ein Computerreservierungssystem, und der Onlinekauf von Tickets via Internet für die Nachfrager kam gerade auf. (Viceriat & Origet du Cluzeau, 2009)

Nur vier Jahre nach dem Bericht von Patrick Viceriat und Claude Origet du Cluzeau, im Jahre 2003, wurde in einer Studie von Eleni Flouri vorhergesagt, dass Wireless eines Tages einen grossen Einfluss auf den Tourismussektor haben wird. Zu der Zeit waren die mobilen Geräte, bis auf die Laptops, noch mehr oder weniger unbekannt. Die meisten Handys waren dazumal „nur“ mit Kameras, Farbbildschirmen, Tastaturen, sowie mit Telefon- und Nachrichtenoption ausgestattet. Damals waren vor allem MMS im Trend und Daten wurden oft via Bluetooth auf andere Geräte transferiert. Es gab aber auch schon Personal Digital Assistants (PDA), die vor allem als Handy mit integrierter Agenda dienten und bereits Wireless-Verbindung empfangen konnten. (Flouri, 2003)

Einige Hotels und Flughäfen haben Anfang des 21. Jahrhunderts begonnen Hotspots einzurichten. In der Arbeit von Eleni Flouri wurde den Destinationen geraten von der modernen Technologie und speziell von der Entwicklung der Wireless-Verbindungen zu profitieren und auch anzuwenden, da es ein weiterer Vertriebskanal für die Anbieter sei. Jedoch wurde zu dieser Zeit ebenfalls vorhergesagt, dass es rund drei bis sieben Jahre benötigen würde bis sich die Gäste an diese Technologie angepasst haben werden. Die Personalisierung des Inhalts und die Familiarisierung der Technologie für die Kunden wurden von den Teilnehmern der Studie als zukünftig wichtig angesehen. Zudem wurde vorhergesagt, dass sich Touristen wahrscheinlich sicherer fühlen würden, wenn sie während ihren Ferien auf Internet zugreifen könnten, um so an Informationen über die Destination zu

gelangen. Um durch das Einführen von Hotspots mehr Besucher im jeweiligen Touristenort zu gewinnen, ist es wichtig mit den Kunden zu kommunizieren und so auch ihr Vertrauen zu gewinnen. Es wurde schon damals erwähnt, dass das Einbringen der öffentlichen Hotspots den Unternehmen einen klaren Vorteil schenken würde, was ihnen auch erlauben würde ihre Produkte und Dienstleistungen für die Touristen vor Ort besser zu vermarkten. Die Informationen könnten von den Gästen in Echtzeit abgerufen werden, Profit der schon damals dem Autoren der Studie bewusst war. (Flouri, 2003)

Schon 2003, als die Hotspots längst noch nicht so weit verbreitet waren wie heute, wurde das Risiko des Eindringens in die Privatsphäre erwähnt, beispielsweise durch die Möglichkeit die hinterlegte Strecke der Nutzer durch Location Based Services (LBS, ein System das die Position der Menschen durch die technologischen Geräte ausfindig machen kann) zu verfolgen. (Flouri, 2003)

Ebenfalls kam schon zu dieser Zeit die Frage nach der Finanzierung auf. Es war nicht genau klar, wer diese übernehmen sollte. Jedoch war man sich einig, dass dies vom Businessplan der einzelnen Destinationen abhängt. Zusätzlich wurde 2003 angenommen, dass die Kunden in Zukunft bereit wären für den Service zu bezahlen, da dieser schon damals als hilfreich galt und auch schon von hoher Qualität ausgezeichnet war. (Flouri, 2003) Dies ist jedoch nicht der Fall, da die meisten Nutzer von mobilen Geräten nach gratis Wi-Fi suchen, bevor sie bereit sind dafür Geld auszugeben.

Es wurde dazumal auch behauptet, dass Wireless-Verbindungen eher in grossen Städten von den Nutzern erwünscht sein würden und dies mit der Begründung, dass viele Personen aus geschäftlichen Gründen sich in urbanen Gebieten aufhalten und ihre Laptops ans drahtlose Internet anschliessen möchten. Eleni Flouri nahm an, dass diese Entwicklung in exotischeren Destinationen nicht dieselbe sein würde, da die meisten sich an diesen Plätzen erholen möchten und deshalb auch wünschen den Kontakt zur Aussenwelt während dieser Zeit abubrechen. (Flouri, 2003) Doch offensichtlich entwickelte sich dies anders, denn die Menschen möchten überall und zu jederzeit verbunden sein.

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Anbietern in einer Destination wurde bereits Anfang des 21. Jahrhunderts als wichtig eingestuft, da die Meinung verbreitet war, dass dem Besucher dadurch ein besseres Produkt kommuniziert werden kann. Zudem

sollten die zur Verfügung gestellten Daten immer auf dem neusten Stand sein und von Qualität zeugen. Dabei wurde von Eleni Flouri ebenfalls hervorgehoben, dass der m-Tourismus vor allem während des Besuches eines Touristen in der Destination in Zukunft wichtig sein würde. Auch die Wichtigkeit der Benutzerfreundlichkeit für die Hotspot-Nutzer war auch schon bekannt. (Flouri, 2003)

In der Ausgabe von „Le tourisme des années 2020“, die 2009 erschien, wurde erwähnt, dass die Entwicklung des Internets die Wirtschaft stark beeinflusst. Dabei wurde der Tourismus sogar als wichtigster Sektor im Webbereich bezeichnet. Die Technologie inklusive des Internets hat sich in den letzten Jahren sehr verändert. In der heutigen Zeit werden unter anderem verschiedene Verkaufskanäle benutzt, Vergleichsseiten wie beispielsweise *Booking.com* und *ebookers.com* kamen auf oder auch die neue Form von Mundpropaganda nahm eine wichtige Position ein (z.B. *TripAdvisor*). Es wurde 2009, also nur zwei Jahre nach dem Erscheinen der Smartphones, ebenfalls prophezeit, dass Internet im mobilen Bereich in Zukunft immer omnipräsenter sein würde. (Viceriat & Origet du Cluzeau, 2009) Diese letztere Aussage hat sich heute offensichtlich bestätigt. Das drahtlose Internet ist vom Alltag nicht mehr wegzudenken.

Für 2020 wird noch ein schnelleres Netz erwartet und eine noch aktivere Nutzung des Internets im Tourismusbereich. Das Internet wird jedoch schon jetzt in jeder Phase der Reise benutzt, doch es wird ein noch vielseitigerer und intensiverer Gebrauch der Technologien und auch des Internets erwartet. Wie schon erwähnt sind die Menschen bereits heute zu jeder Zeit mit dem Internet verbunden, sei es durch kabelloses Internet oder durch die direkte Verbindung dank einem Modem. (Viceriat & Origet du Cluzeau, 2009)

Trotz der zukünftig häufigeren Verbindungsmöglichkeiten, der erhöhten Mobilität und den komplexeren Anwendung, ist die Technologie in erster Linie dazu gedacht, um Menschen zu verbinden. Es öffnet neue Türen der Kommunikation auf Distanz. Andererseits kann genau dies vielleicht auch immer mehr Menschen dazu bringen sich vor allem während den Ferien von der ganzen Konnektivität zu distanzieren, Abschottung von der Aussenwelt zu suchen und einfach nur zu relaxen. (Viceriat & Origet du Cluzeau, 2009)

Im Jahre 2009 wurde im Bericht „Le tourisme des années 2020“ von Patrick Viceriat und Claude Origet du Cluzeau vorhergesagt, dass in Zukunft nicht nur Informationen ausgetauscht werden können, sondern auch Gefühle, Emotionen, Erinnerungen und Erfahrungen. (Viceriat & Origet du Cluzeau, 2009) Dies hat sich zum Teil schon bestätigt durch die rapide Entwicklung der sozialen Medien.

1.2.3. Bedürfnis der Kunden

In der heutigen Zeit sind die Menschen ständig mit dem Internet verbunden. Viele besitzen ein oder mehrere mobile Geräte, seien es Smartphones, Tablets oder Laptops, mit denen sie Zugriff auf drahtloses Internet haben. Wie bereits erwähnt besteht der Wunsch der ständigen Konnektivität ebenfalls während den Ferien, wo sich die meisten Gäste eher mit den Smartphones und Tablets ans drahtlose Internet verbinden als mit den Laptops, da diese weniger handlich sind. Sie suchen beispielsweise via dem mobilen Internet nach bestimmten Informationen über die besuchte Destination, laden ihre Erinnerungsfotos auf die sozialen Medien hoch, wollen Kontakt zur Aussenwelt haben oder geben Feedbacks über das Erlebte in Echtzeit zurück. Nur wenige Menschen schaffen es während den Ferien abzuschalten und sich von der gesamten Aussenwelt abzuschotten. Heutzutage wird also der Zugang an das mobile Internet nicht mehr als Accessoire angesehen sondern als Notwendigkeit. (World Travel & Tourism Council, 2014) Die meisten Menschen möchten nicht nur zu jeder Zeit aber auch überall Zugang zum mobilen Internet haben (Cowen, 2014). Zudem ermöglicht dies den einzelnen Destinationen ihren Gästen erlebnisreichere Ferien zu gewähren, indem das Wi-Fi richtig eingesetzt wird. Dies kann zudem Einfluss auf die Rückmeldungen der Touristen, vor allem was online Feedbacks angeht, und somit auch auf die Vermarktung der Region haben. (World Travel & Tourism Council, 2014)

Ein wichtiger Begriff, der die Bedürfnisse der Kunden zusammenfasst ist SoLoMo (Social – Local – Mobile). Dies sind ebenfalls drei Bedingungen von hoher Bedeutung für die Vermarktung eines touristischen Produktes.

- Social:

Die Touristen möchten stets Kontakt zur Aussenwelt haben und können durch das Teilen ihrer Erlebnisse auf den sozialen Medien bereits vor Ort aktiv an der Vermarktung der Destinationen teilnehmen.

- Local:

Die Geolokalisation hilft den Reisenden die touristischen Sehenswürdigkeiten oder Dienstleistungen zu finden und diese dank der Navigation schneller zu erreichen.

- Mobile:

Durch die Entwicklung der Technologien und des mobilen Internets wünschen sich viele Touristen ständig mobil zu sein. Dies schenkt ihnen mehr Autonomie und erlaubt ihnen sich zu jeder Zeit an jedem Ort zu informieren.

Um die oben genannten Punkte zu erfüllen, ist es von grossem Vorteil, dass die Destinationen drahtloses Internet anbieten. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)

Oftmals wird von den Touristen aber bereits während der Buchung darauf geachtet, dass Wi-Fi in der Destination bzw. im Hotel vorhanden ist, denn sie wollen sicher sein, dass sie während ihrer Ferien nichts verpassen. Früher war diese Information lediglich auf der Webseite www.hotelwifitest.com auffindbar. Heutzutage findet man diese Information ebenfalls auf den unterschiedlichen Buchungsseiten, wie zum Beispiel *Booking.com*. (hotelmarketing.com, 2014)

Vor allem das mobile Internet erfuhr in den letzten Jahren eine bedeutende Entwicklung in den Destinationen, denn, wie bereits bekannt ist, haben immer mehr Menschen mobile Geräte und dies auch in jeder Phase der Reise. Die Touristen erwarten dabei Einfachheit der Informationsbeschaffung, um so schnell zu den gesuchten Informationen zu gelangen und Zeit einsparen zu können. Dies erlaubt den Besuchern ebenfalls ihre eigenen Ferien noch persönlicher mitzugestalten. (Trajectory & Rache Bowie Design, 2013)

Für die Destinationen ist es von hoher Bedeutung zu verstehen, wie die unterschiedlichen Zielgruppen das Internet benutzen, um so auch auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Beispielsweise sind sich die jungen Menschen, die mit der Technologie aufgewachsen sind, gewohnt das Internet zu jeder Zeit und zu jeder Gelegenheit zu nutzen, vor allem um

Kontakt mit der Aussenwelt durch verschiedene soziale Medien zu halten. Die älteren Menschen werden jedoch ihr Leben eher weniger auf Internet mit den anderen teilen, da sie nicht „online leben“ möchten. (Trajectory & Rache Bowie Design, 2013) Die Destinationen müssen sich also den Erwartungen der einzelnen Zielgruppen anpassen.

Bei Privatanutzern werden vor allem Smartphones und Tablets benutzt, um sich mit dem Wi-Fi-Netzwerk zu verbinden. Dies ist momentan noch nicht der Fall bei den geschäftlichen Nutzern. Diese bevorzugen die Verbindung mit den Hotspots durch die Laptops. Dies hängt damit zusammen, dass sie oftmals die ganzen Dokumente auf dem Laptop haben und das Arbeiten darauf durch die grösseren Bildschirme und klassische Tastatur (ohne Touch-Screen) vereinfacht wird. (LANCOM Systems GmbH, 2014) Die Personen, die aus geschäftlichen Gründen reisen benutzen ihre mobilen Geräte während der ganzen Reise und wollen die für sie relevanten Informationen abrufen können (z.B. E-Mails), rechtzeitige Alarmierungen über den Verkehrszustand erhalten und diese Technologie als e-Tickets (elektronische Tickets) benutzen. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011) Die Geschäftsleute können dank den mobilen Geräten und dem drahtlosen Internet also selbst während ihren privaten oder geschäftlichen Reisen in Echtzeit mit ihren Businesspartnern oder Arbeitskollegen in Kontakt bleiben. Von Vorteil kann hierbei ein Intranet sein, das mit den mobilen Geräten kompatibel ist. So haben die Personen Zugriff auf dasselbe Netzwerk wie am eigenen Arbeitsplatz. (White, 2011)

Die individuellen Reisenden möchten dank den mobilen Geräten die Zeit der Ferien optimieren, indem sie die Ferien besser planen und sich auch vor Ort informieren können. Die Geolokalisation ist dabei eine wichtige Option, denn sie kann als Navigationsgerät dienen. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011) Dieser Location-Based Service (LBS) ist in den mobilen Geräten integriert und erlaubt die aktuelle Aufenthaltsposition des Gerätes oder andere Standorte (z.B. Restaurants, Geschäfte) durch geographische Koordinaten auf einer Karte zu bestimmen. (Markgraf, n. D.) Wie bereits erwähnt, wünschen sich viele Touristen ebenfalls Internetzugang, um Zugriff auf soziale Medien zu haben und so ihre Erlebnisse in Echtzeit mit der Aussenwelt zu teilen. Die obengenannten Bedürfnisse, für geschäftliche wie auch private Personen, werden durch das drahtlose Internet gedeckt. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)

Gruppenreisende benötigen die mobilen Geräte eher weniger, da sie an einem bereits organisierten Trip teilnehmen, wo ihnen alle Informationen zur Verfügung stehen, beispielsweise durch das Begleiten eines Reiseführers. WLAN-Verbindungen werden meist höchstens erwünscht, um Kontakt mit der Aussenwelt zu halten. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)

Der Gebrauch des mobilen Netzes wird oftmals von Touristen aus dem Ausland skeptisch bewertet, da dies mit hohen Roaming-Kosten verbunden ist, vor allem was das Herunterladen von grossen Dateien betrifft. Deshalb bevorzugen sie WLAN-Anschlüsse. Menschen aus dem Ausland benutzen das drahtlose Internet vor allem um Informationen über die Destination herauszufinden und um die Geolokalisation zu gebrauchen. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)

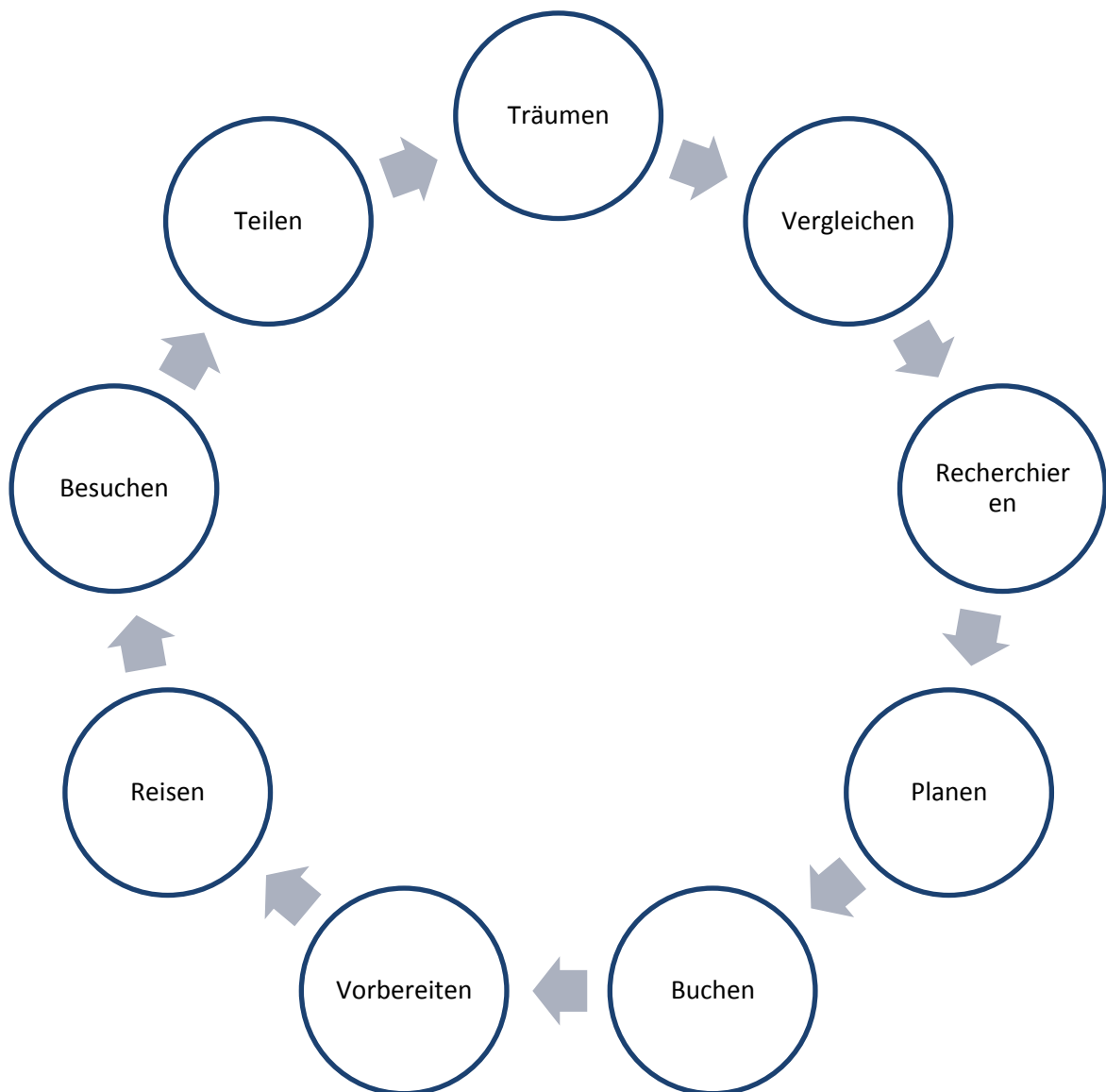
Die Menschen haben oft auch Bedenken was die eigene Sicherheit während des Surfers in öffentlichen Netzwerken betrifft. Meistens besteht die Angst vor Datendiebstahl. Eine Verschlüsselung, wie zum Beispiel durch ein Passwort, ist für viele Nutzer ein wichtiger Punkt, um sich sicherer zu fühlen wenn sie auf einen öffentlichen Hotspot zugreifen. Zudem wird ihnen geraten das automatische Login auf ihren mobilen Geräten auszuschalten, da dies einer von vielen Tricks der Datendiebe ist. Dabei kreieren diese einen „gefälschten“ Hotspot indem sie ihn gleich benennen wie bereits existierende Hotspots. Die mobilen Geräte loggen sich automatisch ein, da das vorhandene Netzwerk als bereits bekanntes wiedererkannt wird. Die Hacker haben also ein leichtes Spiel und können die Daten des jeweiligen Nutzers klauen. Da die meisten Menschen für alle Zugänge auf dem Internet die gleichen Daten (z.B. E-Mail-Adresse und Passwort) benutzen, können die Diebe so schnell und einfach auf andere Konten zugreifen. Es wird also geraten komplexe und unterschiedliche Passwörter für jedes Konto zu benutzen. Zudem sollten die mobilen Geräte mit verschiedenen Tools ausgestattet sein, wie zum Beispiel einem Anti-Virus-Programm. Dazu kommt auch, dass heutzutage von einigen Anbietern immer noch Daten gespeichert werden, die rechtlich nicht erlaubt sind (z.B. Bankverbindungen). Dies geschieht, da vielen die rechtlichen Rahmenbedingungen nicht bekannt sind. (LANCOM Systems GmbH, 2014) Diese Angst um den Schutz der persönlichen Daten wird weiterhin ein wichtiger Punkt sein, welcher die Nutzer ebenfalls in Zukunft beschäftigen wird. Dennoch wird für die meisten

Bequemlichkeit wichtiger sein als die eigene Sicherheit. (Trajectory & Rache Bowie Design, 2013)

1.2.4. Nutzung im Tourismus

In der heutigen Zeit und mit der Entwicklung der Technologien brauchen Touristen Internet in jeder Phase ihrer Reise. Sie informieren sich beispielsweise im Internet vor der Reise und buchen Dienstleistungen, kommunizieren während den Ferien mit der Aussenwelt und bewerten danach ebenfalls online. (Österreich Werbung, 2014) Selbst während der Reise werden immer noch nach unterschiedlichen Informationen im Web gesucht, wie die Grafik unterhalb aufzeigt. Denn die Touristen sind nicht nur einfache Besucher, sondern werden zu aktiven Akteuren ihrer eignen Ferien durch den Einbezug von mobilem Internet während des ganzen Prozesses (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011).

Abbildung 1: Phasen der Reise



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Fabry, 2011

Obwohl die Wichtigkeit der mobilen Geräte allgemein und im Tourismus immer mehr zunimmt und diese für jede Phase der Reise eingesetzt werden, ist zu beachten, dass dies eher selten der Fall ist sobald es zur effektiven Buchung kommt. (Prabu, 2014)

Heutzutage ist die Verfügbarkeit von Wi-Fi in den gebuchten Hotels ebenfalls ein wichtiger Faktor bei der Hotelauswahl. Darauf wird also während der Buchung oftmals speziell geachtet. Eine Umfrage von *TripBarometer* zeigt, dass rund 91% der Befragten

angegeben haben, dass sie ihr Smartphone auch während ihren Ferien benutzen. Die meisten brauchen das mobile Gerät um Infos über Aktivitäten vor Ort zu finden oder Hotels ausfindig zu machen. (Prabu, 2014) Deshalb ist ein verbreitetes Netzwerk des drahtlosen Internets in den Destinationen auch wichtig.

Um den Bedürfnissen der Touristen entgegen zu kommen, sollten Hotspots nicht nur in privaten Umgebungen, wie Hotels oder Restaurants, aber auch in öffentlichen Gebieten installiert werden. Meistens werden diese Wi-Fi Hotspots in Parks oder an anderen öffentlichen Plätzen wie beispielsweise in Museen oder auf Dorfplätzen installiert (Shankman, 2014a).

Wie schon erwähnt, wird von den Touristen oft das LBS benutzt. Dieses erlaubt einem seinen aktuellen Aufenthaltsort oder einen Standort auf einer Karte ausfindig zu machen und eventuell auch den Weg dorthin zu weisen. (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011) Also dient es auch als sogenanntes Navigationsgerät.

Im internationalen Vergleich schneidet die Schweiz nicht hervorragend ab, was die Verfügbarkeit von drahtlosem Internet in den Hotels betrifft. Jedoch ist zu beachten, dass die Zahl der Hotels mit WLAN-Verbindungen für die Gäste stark zunehmend ist. Anfangs 2013 zählte Schweiz Tourismus 220 Hotels von insgesamt 2267 Hotels auf ihrer Webseite mit gratis Wi-Fi. Heute sind es ungefähr 950 Hotels. Diese niedrige Zahl wird damit begründet, dass in der Schweiz hohe Installationskosten aufkommen. Es ist dabei zu erwähnen, dass eine Studie von Kayak dieser Aussage widerspricht, denn diese zeigt, dass 87% der Unterkünfte gratis drahtloses Internet anbieten. Jedoch wird nicht genau erwähnt in welchem Bereich des Hotels dieses mobile Internet angeboten wird (z.B. Eingangsbereich und/oder Zimmer). Es wurde ebenfalls bemerkt, dass je mehr Sterne ein Hotel hat, desto höher ist die Chance, dass den Gästen gratis WLAN angeboten wird. (Güntert, 2014)

In öffentlichen Verkehrsmitteln, wie Bahnen und Bussen, kann ebenfalls eine drahtlose Internetverbindung zur Verfügung gestellt werden. Vor allem in asiatischen Städten wird viel in diesem Bereich investiert. (politnetz.ch, 2013) In Ungarn oder in den Amtrak Zügen in den USA wird ebenfalls bereits heutzutage Wi-Fi angeboten (Houste, 2014).

Selbst im Flugzeug ist Internet ein wichtiges Thema. Einige Fluggesellschaften bieten drahtloses Internet in ihren Maschinen gegen Gebühr oder sogar kostenlos an (Opfermann, 2012). Zudem hört man heute bei der Landung eines Flugzeuges das Klingeln der vielen Handys, wo früher Ruhe herrschte. Die Passagiere haben es eilig Kontakt mit der Aussenwelt aufzunehmen und die Familie und/oder Freunde über den Flug und die Landung zu informieren. Die meisten Reisenden würden sich genau da am liebsten eine drahtlose Internetverbindung wünschen, da die Roaming-Kosten im Ausland oftmals sehr hoch sind. (White, 2011).

1.2.5. Herausforderungen

Sobald Touristen Ferien im Ausland verbringen, wird auch die Verbindung zum mobilen Internet erschwert. Denn die hohe Kosten im Ausland hindert viele Nutzer daran ihre Internet-Verbindung mit dem mobilen Gerät durch den eignen Mobilfunknetz-Anbieter aktiv zu behalten. Aus diesem Grund werden WLAN-Verbindungen bevorzugt. (Boe, 2014d) In vielen Destinationen wird das öffentliche Wi-Fi gratis angeboten, jedoch gibt es oftmals Nutzungslimiten des mobilen Internets. Dies kann sich durch eine Limitierung des Datenvolumens oder der Zeit ausdrücken (Pasterk, 2013). So kann beispielsweise pro Tag eine halbe Stunde kostenlose Verbindung zum drahtlosen Internet angeboten werden, doch werden danach weitere Gebühren auf den Nutzer zukommen.

Die Europäische Union bemüht sich ebenfalls die Roaming-Gebühren ständig zu senken und somit Kurznachrichtendienste, Telefonate und mobiles Internet zu vorteilhafteren Preisen anzubieten. Zuletzt wurden die Kosten im Juli 2014 gesenkt, was natürlich auch Auswirkungen auf das Nutzungsverhalten der Reisenden hat, die ihre Smartphones immer öfters im Ausland benutzen. Die Nutzer sollen ebenfalls die Möglichkeit haben auf ein alternatives Mobilfunknetz und nicht dem automatisch zugewiesenen Mobilfunknetz zu wechseln, um so die Roaming-Kosten im Ausland zu senken. Diese Nachfrage ist ziemlich bedeutend, da es immer noch viele Destinationen gibt, die noch gar keine Internetzugänge speziell auf ihre Gäste orientiert anbieten oder nur ein sehr schwaches Angebot haben. (Hiller, 2014) Im Vergleich zu den Kosten für das Datenvolumen für das Internet bleibt die SMS momentan immer noch die billigste Variante um mit der Aussenwelt zu kommunizieren

(Boe, 2014d). Die Destinationen müssen sich weiterentwickeln, mobiles Internet via Hotspots anbieten und ihr Auftreten im normalen wie auch im mobilen Internet an alle Zielgruppen anpassen (z.B. Webseiten in mehreren Sprachen anbieten). Dies kann für die jeweiligen Regionen von Vorteil sein, da sie so eventuell zusätzliche Produkte oder Dienstleistungen vor Ort verkaufen können. (Hiller, 2014)

Einige Mobilfunknetz-Anbieter versuchen ihr Angebot der steigenden Nachfrage nach Konnektivität anzupassen. Der Mobilfunknetz-Anbieter *Orange* bietet beispielsweise ein Abonnement für 90 CHF (Schweizer Franken). Dieses „Orange Me Unlimited Roaming“-Abonnement erlaubt unlimitierte Anrufe in der Schweiz, aus der Schweiz nach Europa und in die USA zu tätigen wie auch unlimitierte SMS aus der Schweiz und Europa an jeden beliebigen Ort auf dieser Welt zu senden. (Orange, n. D.) Dabei muss man jedoch beachten, dass nicht alle Länder in Europa davon betroffen sind (z.B. werden die meisten Anrufe nach Ost-Europa weiterhin kostenpflichtig sein) (Orange, n. D.). Darüber hinaus bietet *Orange* ebenfalls zusätzliche Datenvolumen für weitere 50 CHF pro Monat an. Damit können die Nutzer 500 MB in Europa und unlimitierte Datenvolumen in der Schweiz dazukaufen. (Orange, n. D.) Das Abonnement „MTV Mobile“ vom Mobilfunknetz-Anbieter *Sunrise* bietet ebenfalls ähnliche Abonnemente für junge Menschen unter 30 Jahren an. Damit können die Nutzer nicht nur gratis ins Ausland telefonieren oder SMS schreiben, aber auch bis zu 100 MB via dem Kommunikations-App *Whatsapp* im Ausland nutzen. Das „World“-Abonnement bietet ebenfalls ein Datenvolumen von 100 MB fürs Surfen auf dem Internet im Ausland (exklusive *Whatsapp*) an. (Sunrise, n. D.) Bei längeren Aufenthalten im Ausland lohnt es sich jedoch oftmals auch eine SIM-Karte eines nationalen Mobilfunknetz-Anbieters zu kaufen. Dadurch wird das Volumen der Bytes zu einem günstigeren Preis angeboten, als wenn der Anbieter des eigenen Landes benutzt werden würde. (Boe, 2014d)

Unter anderem herrschen in der Schweiz hohe Installationskosten für WLAN-Verbindungen, die viele Menschen daran hindern Hotspots anzubieten. Vor allem bei den Hotels gibt es trotz diesem zusätzlichen Service kaum die Möglichkeit den Preis pro Übernachtung in einem Hotel zu steigern, um so keinen Verlust einbüßen zu müssen, denn die Preise befinden sich schon auf dem Minimum. Jedoch können diese Installationskosten dank Werbungen von Partnern gesenkt werden. (Güntert, 2014) Um eine Finanzierung des Projektes von WLAN-Verbindungen zu ermöglichen, können beispielsweise die Hotspot

Partner von *Swisscom* nach Sponsoren suchen, die ihre Werbungen auf den Login-Seiten platzieren und sich so an der Mitfinanzierung beteiligen. (Swisscom, 2014) Aber auch private Spenden und eine Finanzierung der Regierung kann in Erwägung gezogen werden, um dieses Projekt zu realisieren (Shankman, 2014a).

Als eine weitere Herausforderung stellt sich das drahtlose Internet für Verkehrsmittel dar, da diese ständig in Bewegung sind. Eine Verbindung zum mobilen Internet auf den Kreuzfahrtschiffen ist dementsprechend oftmals komplizierter als diejenige auf dem Land, da diese die Verbindung nicht via eine Antenne sondern durch einen Satelliten herstellen, wenn sie sich auf hoher See befinden. Die Verbindung kann sich dadurch oft als schwierig herausstellen. Ebenfalls spielen die Roaming-Kosten eine wichtige Rolle, denn die Gebühren können auf hoher See schnell steigen, da das Internet über einen Satelliten funktioniert. (Hiller, 2014) Carnival Corp., eine Schifffahrtskompanie, möchte zukünftig WLAN über verschiedene Optionen anbieten:

- Antennen-Verbindung: sobald sie sich in der Nähe des Landes befinden
- Satelliten-Verbindung: wenn sie auf hoher See sind

Dies könnte den Vorteil mit sich bringen, dass die Gäste während der Fahrt Kontakt mit der Aussenwelt haben können, somit die Schifffahrt in Echtzeit vermarkten (z.B. über soziale Medien) oder den Gästen erlauben unterschiedliche Dienstleistungen an Board zu buchen (z.B. Reservierung einer Massage oder eines Tisches in einem Restaurant auf dem Schiff). (Palmeri, 2014) Aus diesem Grund versuchen sie ebenfalls Applikationen zu entwickeln, die die Kommunikation zwischen der Crew und den Gästen erleichtert (Hannafin, 2014).

Das Wi-Fi in einem Bus, Auto oder Zug stellt sich weiterhin als eher schwierig heraus. Die Möglichkeit mobiles Internet in fortbewegenden Fahrzeugen zu installieren existiert und wird auch immer mehr durchgeführt. Dabei spricht man von mobilen Hotspots. Diese Herausforderung hat also weniger einen Zusammenhang mit der Durchführbarkeit als mit den Kosten. Die Schweiz hat im Vergleich zu anderen Ländern viel nachzuholen. (politnetz.ch, 2013) Denn die SBB hat ihre kostenpflichtigen WLAN-Verbindungen in den ersten Klassen abgeschafft, die über den Betreiber *Swisscom* liefern. Sie setzen aktuell eher auf Signalverstärker in den Zügen, um einen besseren Mobilfunk-Empfang anbieten zu können. (Millischer, 2013) Die SBB will jedoch in Zukunft ihr eigenes Netzwerk für drahtloses

Internet erstellen und so unabhängig vom herkömmlichen Mobilfunknetz-Anbieter *Swisscom* funktionieren (Riedo, 2014). Nicht nur die Schweiz, aber auch Frankreich beklagt sich über das fehlende Wi-Fi in den öffentlichen Verkehrsmitteln und wünscht sich drahtloses Internet in den Zügen (Houste, 2014). Nichtsdestotrotz ist wichtig zu erwähnen, dass bereits 75% der Zuggesellschaften in Europa mit WLAN ausgestattet sind (Millischer, 2013).

Zudem sind medizinische Langzeitfolgen vom ständigen Gebrauch von drahtlosem Internet in der heutigen Zeit noch nicht bekannt. Das Phänomen ist dafür noch viel zu frisch und es können noch keine Schlüsse daraus gezogen werden. Trotzdem werden der Gebrauch von Wi-Fi und die ständige Konnektivität aus medizinischer Sicht eher kritisch gesehen. (politnetz.ch, 2013)

Eine weitere Herausforderung für die Nutzer ist die Frage der Sicherheit, denn man sollte persönliche Daten nicht einfach so preisgeben. Es ist bekannt, dass man im Internet immer Spuren hinterlassen werden, die für jeden auffindbar sind, sei es auf Facebook oder Google. Wie bereits erwähnt könnten die persönlichen Informationen so in falsche Hände gelangen und schwerwiegende Folgen haben. Ebenfalls sollte man nicht alle Daten angeben sobald man sich mit einem Hotspot verbindet. Der Autor des Artikels „Public Hotspots Are a Privacy and Security Minefield: Shield Yourself“ (Marko, 2014) argumentiert damit, dass öffentliche Wi-Fi Hotspots wie ein öffentliches Badezimmer behandelt werden sollten, denn da würde auch niemand die Zahnbürste oder den Rasierer mit fremden Menschen teilen. Genauso sollten sich die Nutzer beim Veröffentlichen oder Weitergeben von persönlichen Daten auch verhalten. (Marko, 2014) Einige Reisende mögen aus diesem Grund Apps bevorzugen, die auch offline funktionieren. Damit soll vermieden werden persönliche Informationen zu teilen. (Shankman, 2014a). Es liegt also an den Destinationen Apps zu kreieren, die sowohl online als auch offline anwendbar sind.

Nicht nur die Nutzer wollen sich schützen, aber auch die Anbieter der Hotspots. Die *Mariott* Hotelkette hat beispielsweise bezüglich der Sicherheit erst im Herbst dieses Jahres Schlagzeilen gemacht, indem sie die persönlichen Wi-Fi Netzwerke von den Besuchern von Konferenzen gesperrt haben. Dabei konnten sie ihr eigenes und kostenpflichtiges Wi-Fi anbieten. Diese Aktion wurde damit begründet, dass man somit gegen Cyber-Attacken und Identitätsdiebstahl vorgehen möchte. Die Hotelkette musste danach 600'000 USD (US

Dollar) an die *FCC* (Federal Communications Commission, welche 2010 Regeln zur Transparenz, zum Verbot vor Blockierungen und Diskriminierung zum Schutz des öffentlichen Internets etablierte (Federal Communications Commission, n. D.)) überweisen. Dies hat die Hotelkette getan, obwohl sie in Wirklichkeit ihren Fehler nicht eingestanden hat. (Shankman, 2014b) Wenige Wochen später hat die *Mariott International* Kette angekündigt, dass sie gratis Wi-Fi für die Gäste, die vom Loyalitätsprogramm *Mariott Rewards* profitieren und direkt beim Hotel buchen, zur Verfügung stellen. Jedoch ist es für die anderen Kunden weiterhin kostenpflichtig und das Herunterladen von grösseren Dateien ist für die treuen Gäste ebenfalls nur gegen Gebühr möglich. (Shankman, 2014c)

Die Anbieter der Hotspots wollen sich vor allem schützen, um bei Missbrauch nicht die Verantwortung tragen zu müssen. So sollte ein Hotspot immer zwischen dem öffentlichen und dem internen Netz getrennt sein, die Zugangskontrolle gesichert werden (z.B. durch das Anmelden mit einem Passwort) und die AGBs (Allgemeine Geschäftsbedingungen), welche von den Nutzern akzeptiert werden müssen, offensichtlich präsentiert werden. Denn die Anbieter eines öffentlichen Hotspots sind ansonsten für die möglichen Vergehen und Missbräuche der Nutzer verantwortlich (z.B. wenn jemand auf eine pädophile oder terroristische Seite zugreift). Durch das Akzeptieren der AGBs können sie jedoch die Verantwortung den Endnutzern zuschieben. Die Umfrage von LANCOM Systems GmbH in Deutschland hat gezeigt, dass mehr Menschen öffentliche Hotspots anbieten würden, wenn die rechtlichen Grundlagen anbieterfreundlicher wären. (LANCOM Systems GmbH, 2014)

Um nicht für die Internetnutzung der Besucher haftbar gemacht zu werden hat die österreichische Destination Zell am See-Kaprun eine Firma beauftragt, die sich um die Wi-Fi Verbindung kümmert. Dadurch wird die Verantwortung auf dieses Unternehmen überwiesen und liegt nicht in der Hand der Destination. Es existieren verschiedene Sicherheitsvorkehrungen, die Seitens der Firma getroffen und eingehalten werden müssen. Die Benutzer stimmen danach wiederum den AGB's zu. (Pasterk, 2013) Beim Schweizer Mobilfunknetz-Anbieter *Swisscom*, der ebenfalls Hotspots installiert, werden stets die wichtigen Daten der Endnutzer gesammelt, um so den Hotspot Partner vor Kriminalität und Missbrauch zu schützen und gegebenenfalls den Nutzer identifizieren zu können. Es erscheint also stets eine obligatorische Login-Seite sobald sich jemand auf dem Hotspot eines Anbieters anmelden möchte. Dabei existieren unterschiedliche Arten um sich

einzufragen, wie zum Beispiel eine gratis SMS an den Mobilfunknetzanbieter, der danach den gratis Code zurückschickt oder mit Hilfe eines Vouchers, der ein Login-Code enthält. (Swisscom, 2014)

Wie bereits erwähnt und gemäss des Artikels von Ralf Koenzen (2014) über die Neuregelung der WLAN-Störerhaftung steht fest, dass in Deutschland eine schwierige Rechtssituation bezüglich der Sicherheit für den Hotspot Anbieter und Endnutzer herrscht. Dementsprechend besteht stets die Gefahr für die Wi-Fi-Anbieter, dass sie eine Abmahnung erhalten, sollten sie die rechtlichen Vorschriften nicht einhalten. Vielen sind diese Letzteren oft nicht bekannt. Durch eine zukünftig geplante Erleichterung und Vereinfachung des Gesetzes könnte es mehr WLAN-Anbieter geben. (Koenzen, 2014) In der Schweiz soll zukünftig ein neues Gesetz eingeführt werden, um so die Anbieter der Hotspots von jeglicher Verantwortung bei Missbrauch des Endnutzers zu befreien. Hierbei handelt es sich um die Motion Glanzmann.

1.2.5.1. Motion Glanzmann

Die Motion Glanzmann wird aktuell vom Nationalrat analysiert. Das Gesetz könnte bereits 2015 in Kraft treten. (Riedo, 2014) Dieses würde eine Teilnehmeridentifikation der Endnutzer bei WLAN obligatorisch machen. So wird der Hotspot Partner bei Missbrauch oder Kriminalität der Kunden auf dem Netz geschützt und die Verantwortung liegt bei den Mobilfunknetz-Anbietern. Jedoch können die Anbieter die Nutzer dank der Teilnehmeridentifikation ausfindig machen und die Nutzer so für ihre Taten verantwortlich machen. Die gesammelten Daten müssen während 12 Monaten gespeichert werden. (Swisscom, 2014) Aktuell befinden sich viele Hotspot Partner in der Grauzone, indem sie ein drahtloses Internet ohne Passwort oder Datensammlung anbieten. Bei *Swisscom* wird beispielsweise bereits jetzt ein Einloggen nur durch eine Login-Seite ermöglicht, welche den Endnutzern dazu verpflichtet die Telefonnummer anzugeben, um den Code für die Verbindung dank einer gratis SMS zu erhalten. Damit können die Daten der Nutzer gespeichert und stets abgerufen werden. (Riedo, 2014)

1.2.6. Trends

Der Trend neigt ganz klar zur ständigen Verbindung mit dem Internet. Es wurde bereits öfters erwähnt, dass die Gäste immer öfters verbunden sein wollen, um sich stets und überall zu informieren, aber auch um mit der Aussenwelt kommunizieren zu können.

Dank der Entwicklung von Wi-Fi Hotspots, können die Besucher hohe Roaming-Gebühren vermeiden und billig bzw. gratis, auf das Internet zugreifen. Die ständige Verbindung erlaubt den Destinationen jederzeit Informationen in Echtzeit zu teilen und den Reisenden direkt darauf zu reagieren. Dazu können die Touristen ebenfalls etwas von der jeweiligen Destination lernen und wichtige Informationen finden, wie zum Beispiel ein Stadtplan mit wichtigen Sehenswürdigkeiten. (Shankman, 2014a)

So haben beispielsweise Nationalparks in Kanada Hotspots installiert, weil sie so mehr Menschen dazu bringen wollen Ferien im Freien zu geniessen, ohne auf irgendetwas verzichten zu müssen. Vor allem für junge Menschen und Arbeiter kann dies von Vorteil sein, denn der Zugang zum Internet ist ganz offensichtlich zu einem normalen Bedürfnis dieser Zielgruppen geworden. (Paris, 2014)

In grossen Städten wird oft versucht Wi-Fi flächendeckend anzubieten. Dafür zeigen sich die Anbieter sehr kreativ. In einigen Städten, wie zum Beispiel New York oder London, wurden alte Telefonkabinen zu Wi-Fi Hotspots umgewandelt. Da diese Kabinen durch die Entwicklung der Technologien kaum noch benutzt werden, gab man ihnen ein zweites Leben. Es ist auch vorgesehen, dass diese mit Ladestationen, Touch Screens mit integrierten Stadtplänen und wichtigen touristischen Informationen ausgestattet werden. (Shankman, 2014a)

Zudem werden immer öfters Haltestationen von öffentlichen Verkehrsmitteln mit Wi-Fi ausgestattet. So findet man heute bereits in 76 U-Bahn-Stationen von insgesamt 278 Stationen in New York Wi-Fi. (Shankman, 2014a)

Indem die Destinationen öffentliche Internetverbindungen anbieten, profitieren diese auch davon. Die Touristen werden zu Werbebotschaftern. Dies geschieht meistens noch wenn sich diese vor Ort befinden. Da immer mehr die Informationen in Echtzeit über die sozialen Medien mit den Mitmenschen teilen (Erfahrungen werden mit Freunden geteilt

oder die Präsenz an einem bestimmten Ort signalisiert (DGCIS / STCAS - SDP3E, 2011)), kann dies auch einen Einfluss auf die Vermarktung der Destinationen haben. Jedoch können veröffentlichte negative Informationen ebenfalls einen schlechten Einfluss auf die gesamte Destination haben. Christian Mairitsch vom Tourismusverband Zell am See-Kaprun bevorzugt diese Art von Werbung, wo die Touristen auch aktiv mitwirken können, als Geld für Facebook-Ads (Werbeanzeigen auf Facebook, die auf die Interessen der Nutzer abgestimmt sind (Online Marketing Glossar, n. D.)) auszugeben. (Pasterk, 2013) Aus diesem Grund haben sich auch die PR-Abteilungen (Public Relations) der jeweiligen Destinationen mehr auf die sozialen Medien konzentriert. Sie wollen den Besuchern so das Gefühl geben, dass sie sich auf demselben Niveau wie die Reisenden befinden. Die Beziehung zwischen den Reisenden und den Anbietern wird viel persönlicher, weil es sich um dasselbe Medium handelt, mit dem man auch mit den Freunden und Familie kommuniziert. Zudem wird dieser Art Informationsquelle in der heutigen Zeit mehr vertraut als den üblichen Medien, weil es authentischer wirkt. Ein Grund dafür ist auch, dass die Besucher interaktiv sein und ihre Meinung frei dazu äussern können. (Peltier, 2014)

Trotzdem gibt es Personen, die strikt gegen eine ständige Konnektivität sind, da sie der Meinung sind, dass dies den Menschen endlich mal erlauben würde bzw. sie gar zwingen würde, sich von ihren mobilen Geräten während dieser Zeit zu trennen und die Ferien ohne Kontakt zur Aussenwelt zu geniessen und so richtig entspannen zu könnten. (Paris, 2014) Diese Art Touristen werden auch „Offline-Urlauber“ genannt. (Pasterk, 2013)

1.2.7. Best Practices

Obwohl der drahtlose Internetzugang ein wichtiges Kriterium für die Hotelauswahl ist, bieten noch lange nicht alle Unterkünfte in Europa diese Dienstleistung an. Eine Umfrage von „The Daily Telegraph“ zeigt, dass viele Städte in Grossbritannien, aber auch Deutschland und in der Schweiz (Lugano) ein schwaches Angebot an Wi-Fi in ihren Hotels haben. Dies könnte die Wahrnehmung einer Destination durch den Touristen verändern, da das Internet heutzutage für die meisten zu einem normalen Bedürfnis zählt. Dieselbe Umfrage führt jedoch auch auf, dass die Städte Mamö und Gothenburg in Schweden sehr gut abschneiden,

denn im Schnitt bieten 97% der Hotels ihren Gästen gratis Wi-Fi an. (The Daily Telegraph, 2014)

In New York sollen rund 7'300 Telefonkabinen eine neue Funktion erhalten, indem sie zu Wi-Fi Hotspots umgewandelt werden. Das drahtlose Internet wird sieben Tage die Woche und 24 Stunden pro Tag verfügbar sein. Zusätzlich wird man ebenfalls gratis Anrufe an 911 (Notruf) und 311 (Bürgertelefon, um verdächtige Personen, Trümmer auf Fahrbahnen zu melden, wegen Geräuschen zu klagen oder nach zuständigen Behörden zu suchen (Reisetipps für Sonderhausen und die USA, n. D.)) tätigen können. Die Telefonkabinen werden, wie bereits erwähnt, jeweils auch mit Ladestationen und Touch-Screen Bildschirmen ausgestattet sein, die Stadtpläne und touristische Informationen anbieten. Das Ganze soll mit Hilfe von umweltfreundlicher Energie funktionieren, wie zum Beispiel Solarenergie. Aber auch die 277 U-Bahn Stationen sollen bis 2016 mit drahtlosem Internet ausgestattet werden. (Shankman, 2014d) Aktuell befindet sich das ganze Projekt in einer Testphase, jedoch soll die ganze Stadt flächendeckend mit Hotspots ausgestattet sein. Die Testphase hat aufgezeigt, dass das öffentliche Internet am meisten an den touristischen Standorten benutzt wird. Nicht nur New York, aber auch London, Bangalore, Buenos Aires oder Perth bieten beispielsweise Wi-Fi in den U-Bahn-Stationen an. (Shankman, 2014a)

Was New York vorhat, hat Edinburgh schon realisiert. Die Stadt bietet ein flächendeckendes Wi-Fi in der ganzen Stadt an, das meistens auch kostenlos angeboten wird. (Houste, 2014)

San Francisco hat anfangs Oktober 2014 30 Parks und öffentliche Plätze mit gratis Wi-Fi Zugängen ausgestattet. Google hat ihnen dabei die Kosten für die Realisierung übernommen wie auch die Unterhaltskosten für die nächsten zwei Jahre. Dieses Projekt wurde zum ersten Mal vor sieben Jahren erwähnt, konnte aber wegen technischen und finanziellen Gründen erst jetzt realisiert werden. Die Hotspots sollen nicht nur den Touristen zur Verfügung stehen, sondern auch den Studenten mit einem schwachen Lohn einen Internet-Zugang bieten. (Associated Press, 2014)

Die französische Stadt Lyon bietet eine spezielle Art von Wi-Fi an. Auch sie befinden sich momentan noch in der Testphase. Dabei kann ein mobiler Hotspot (auch Mi-Fi genannt (Pinola, Mobile Hotspot, n. D.)), das sogenannte „pocket wifi“ (Dublanquet, 2014), beim

Tourismusbüro gemietet werden und für den Gebrauch einfach in die Tasche des Nutzers gelegt werden. Dank diesem Modem kann sich der Besucher zu jederzeit mit seinem mobilen Gerät ans Internet verbinden. (Houste, 2014). Mit dem „pocket wifi“ erhält man eine 4G Verbindung und zudem können bis zu 10 Geräte angeschlossen werden. Die Dauer beträgt sechs Stunden, danach muss das Gerät wieder geladen werden. Ursprünglich stammt das Projekt aus Japan, wo die Abgabe des Gerätes nach Gebrauch flexibler gestaltet wurde. So können die Nutzer das Gerät entweder für eine zusätzliche Gebühr mit einem frankierten Brief zurückschicken oder an verschiedenen Stationen abgeben. Diese Überlegung existiert auch bereits in Lyon, wo man darüber nachdenkt, die Geräte zum Beispiel am Bahnhof oder im Hotel abgeben zu können. Das „pocket wifi“ könnte der Destination ebenfalls erlauben mehr Daten über die Touristen zu sammeln, indem sie beispielsweise die zurückgelegten Routen speichern. (Dublanchet, 2014) Jedoch stellt sich hier die Frage der Gesundheit, da der Körper ständig den Strahlen ausgesetzt ist und die Konsequenzen heute noch nicht bekannt sind. Auch könnte diese Art von Datensammlung auch gegen die Sicherheitsvorschriften verstossen.

1.2.8. Zukunft

In Zukunft werden der Gebrauch und die rapide Entwicklung der Technologien den Tourismus weiterhin stark beeinflussen, vor allem was die mobilen Geräte und das drahtlose Internet angeht. Die Technologien entwickeln sich rasant und ermöglichen stets weitere Optionen. Die mobilen Geräte werden in Zukunft wahrscheinlich ein komplett integrierter Teil der Reise für die Touristen sein und ebenfalls der Prozess der Reisephasen wird dadurch weiterhin verändert werden. (Trajectory & Rache Bowie Design, 2013) Transporte, wie Flugzeuge, Busse, Züge, Schiffe und Taxis sollten in Zukunft ebenfalls öfters mit öffentlichem und drahtlosem Internet ausgestattet werden. Die Destinationen sollten die genauen Bedürfnisse ihrer Gäste ausfindig machen, um sie in Echtzeit via Internetverbindung informieren und beraten zu können. So wird ein Mehrwert kreiert und den Touristen ein intensiveres Erlebnis während ihres Aufenthalts angeboten. (Buhalis & Wagner, 2012)

Zudem ist es wichtig, dass die einzelnen Länder auf dieser Welt die Roaming-Kosten senken, um den Menschen zu erlauben sich mit dem Internet zu verbinden auch wenn sie keine WLAN-Verbindung zu einem Hotspot aufstellen können. (Buhalis & Wagner, 2012)

Aktuell wird in Grindelwald ein Pilotenprojekt von *Swisscom* durchgeführt. Dabei wird die ganze Destination mit Outdoor Wi-Fi ausgestattet. Dank der ständigen Konnektivität können die Touristen ständig in Echtzeit informiert werden und dies erlaubt ihnen von Vorteilen zu profitieren. Dank einer dazugehörigen App können die Touristen bereits bei Einfahrt wichtige Informationen erhalten. So kann ihnen beispielsweise ein Parkplatz zugewiesen werden. Das Hotel wird danach über den genauen Standort der Kunden informiert und die Angestellten können so das Gepäck der Gäste direkt beim Auto abholen. Zudem erlaubt diese App unter anderem auch die Ski-Tickets zu kaufen. (Riedo, 2014)

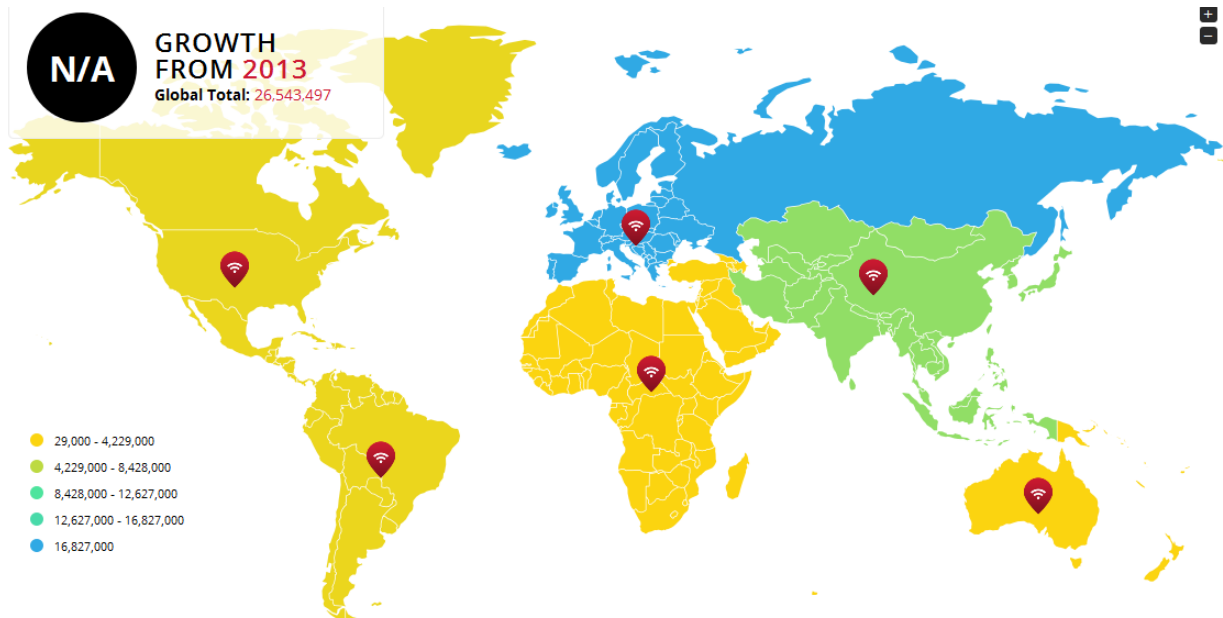
Swisscom erarbeitet bereits das nächste Projekt und möchte die 15 grössten Städte in der Schweiz mit Outdoor Wi-Fi ausstatten. Jedoch werden die Möglichkeiten aktuell analysiert und entwickelt, um den Endkunden einen optimierten Service anbieten zu können. (Riedo, 2014)

Eine Destination, die über ein öffentliches Wi-Fi verfügt, kann dem Kunden so auch die ganze Region näher bringen. Eine Möglichkeit dafür ist die *Gamification* (Fabry, 2011). Hierbei können die Touristen auf spielerische Art mehr Informationen über die Destination erhalten. Ein Beispiel dafür könnte die App *Geocaching* sein. Dabei handelt es sich um eine Schatzsuche. Dank dem mobilen Gerät mit drahtlosem Internet und Geolokalisation kann der Nutzer sich auf die Suche von versteckten Objekten machen. Dies kann zugleich Familien motivieren eine Wanderung für die Kinder interessanter zu gestalten.

In den nächsten vier Jahren wird die Anzahl der WLAN-Nutzer weiterhin stark ansteigen. Aktuell ist dieser Anteil vor allem in Europa und Russland sehr hoch. Dennoch wird es in den nächsten Jahren in Ozeanien den grössten Zuwachs an Nutzern geben. Aber auch die Entwicklungsländer werden in Zukunft ebenfalls eine Zunahme feststellen. Zudem wird geschätzt, dass bis 2018 drahtloses Internet für mobile Geräte auf 60% der Flüge und 11% der Züge verfügbar sein werden. Grund für das Szenario des starken Wachstums ist die Entwicklung und Zunahme von mobilen Geräten (Vivion, 2014).

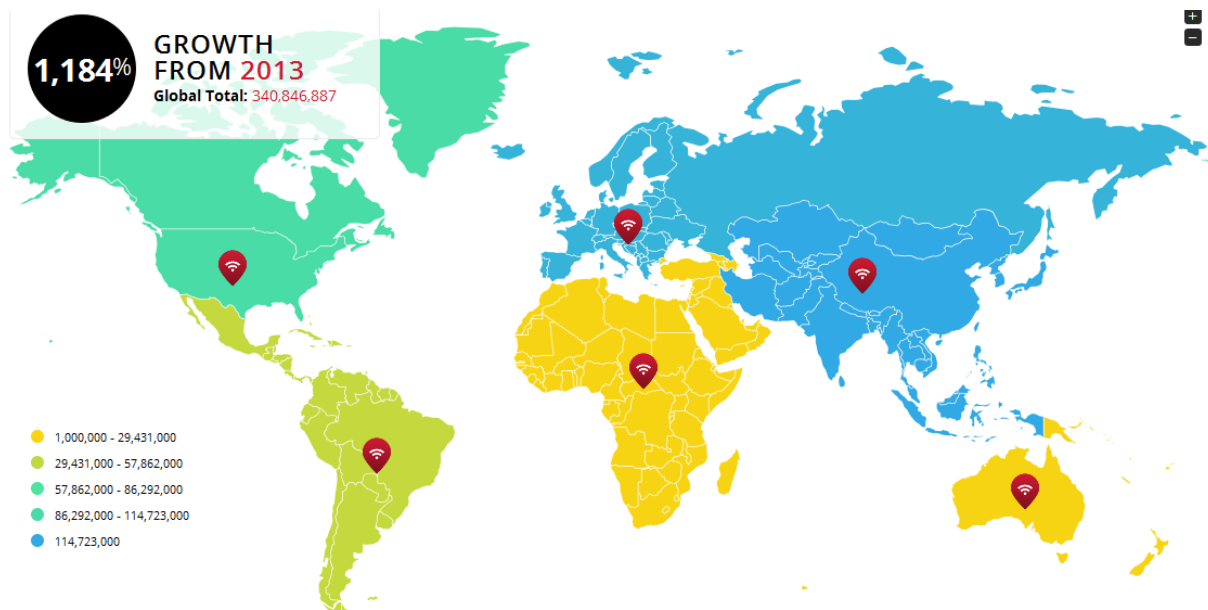
Die untenstehenden Abbildungen zeigen die voraussichtliche Entwicklung der Zunahme von Wi-Fi-Nutzern zwischen 2013 und 2018, indem die geschätzte Anzahl pro Kontinent angegeben wird (Vivion, 2014):

Abbildung 2: Anzahl Wi-Fi-Nutzer weltweit 2013



Quelle: Maravedis Rethink & WebEnertia, Wi-Fi Growth Map, n. D.

Abbildung 3: Anzahl Wi-Fi-Nutzer weltweit 2018



Quelle : Maravedis Rethink & WebEnertia, Wi-Fi Growth Map, n. D.

Die Entwicklung der Technologie befindet sich erst am Anfang. Dementsprechend steht der Raum nach oben offen. In den kommenden Jahren wird diese Technologie weiterhin eine immer wichtigere Rolle im Alltag der Menschheit einnehmen und sich stets rasanter weiterentwickeln.

2. Methodischer Ansatz

Die Arbeit wurde in drei Phasen aufgeteilt, um die obengenannte Forschungsfrage beantworten zu können.

Zuerst wurde ein theoretischer Teil erarbeitet, der die Grundlagen zum Thema „Internetzugang für mobile Geräte im Tourismus“ legen sollte. Dabei wurde zuerst die Funktion des mobilen Internets erklärt, um danach spezifischer auf den Tourismus eingehen zu können. Dieser Teil beruht auf literarischen Quellen sowie einer Präsentation von Herrn Rolf Riedo, PWLAN Solution Consultant bei *Swisscom*.

Aufbauend auf diesen Methoden wurden im zweiten Teil der Arbeit die Kriterien für die Mystery Client Umfragen und die Benchmark-Analyse entwickelt. Dabei wurden insgesamt 75 Destinationen in der Schweiz, Frankreich, Österreich und Nordamerika analysiert und auf ihre Bereitstellung bezüglich des mobilen Internets untersucht. Die gesammelten Daten dienten dazu die erhaltenen Resultate aufzuführen.

Schlussendlich sollte durch die ausgearbeiteten Resultate herausgefunden werden, welchen Einfluss das drahtlose Internet auf die alpinen Destinationen im Alpenraum, aber auch in Nordamerika, auf die Bedürfnisse der Touristen hat. Damit soll ermöglicht werden, dass den alpinen Destinationen allgemein Vorschläge zur Weiterentwicklung bezüglich des drahtlosen Internets gemacht werden können.

2.1. Ziel und Forschungsfrage

Ziel dieser Arbeit ist es die Forschungsfrage: „Inwiefern hat sich der Tourismus in den alpinen Destinationen an die neuen Bedürfnisse der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst?“ zu beantworten.

Es soll dabei herausgefunden werden, ob sich die Destinationen im Alpenraum an die Bedürfnisse bezüglich des mobilen Internet der Touristen angepasst haben. Denn durch die rasante Entwicklung der Technologie in den letzten Jahren haben sich auch die Bedürfnisse der Reisenden verändert.

Zudem soll ebenfalls aufgezeigt werden, ob es in den touristischen Regionen dabei unterschiedliche Anpassungen gibt, sei es auf die geografische Lage oder Grösse der Destinationen bezogen. Im besten Fall können die Resultate dieser Arbeit auch einen Zusammenhang zwischen der Präsenz der analysierten Destinationen in den sozialen Medien und des Angebots an drahtlosem Internet aufzeigen.

2.2. Benchmark-Analyse

Um die Benchmark-Analyse durchzuführen, war die Literatur besonders hilfreich, denn es verschaffte ein Grundwissen bezüglich des mobilen Internets im Allgemeinen und spezifisch auf den Tourismus bezogen. Daraus konnten Kriterien für die Analyse abgeleitet und identifiziert werden. Durch die gesammelten Daten und die erhaltenen Ergebnisse sollte die Forschungsfrage: „Inwiefern hat sich der Tourismus in den alpinen Destinationen an die neuen Bedürfnisse der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst?“ beantwortet werden.

Es wurde nicht nur eine Benchmark-Analyse realisiert, sondern auch eine Mystery Client Umfrage durchgeführt. Damit sollten Informationen über die Destinationen herausgefunden werden, welche nicht direkt auf der Internetseite oder Reiseplattformen auffindbar sind.

2.2.1. Auswahl der Destinationen

Die Liste der Destinationen wurde vom Institut für Tourismus der HES-SO Wallis in Sierre zur Verfügung gestellt. Es handelt sich dabei um unterschiedliche alpine Regionen in der Schweiz, Österreich und Frankreich. Es wurden nicht alle Destinationen für die Analyse benutzt, denn bei einigen handelte es sich um Skigebiete, die mehrere Destinationen vereinen. So war es z.B. bei Portes-du-Soleil, ein Skigebiet an der Grenze zwischen der Schweiz und Frankreich, welches einer Fusion unterschiedlicher touristischer Destinationen entspricht. Unter anderem sind auch Champéry, Morgins, Avoriaz, Les Gets und Val d'Illeiz betroffen, die ebenfalls in der Analyse als einzelne Regionen vorkommen. Zusätzlich zu den vorgegebenen Destinationen wurden fünf weitere hinzugefügt. Dabei handelt es sich um die beliebtesten Skigebiete in Nordamerika (Canusa Touristik, n. D.). Damit sollten die Resultate mit einem anderen Markt verglichen werden.

Die folgenden 75 Destinationen wurden für diese Arbeit untersucht und untereinander verglichen:

Tabelle 1: 75 analysierten Destinationen

| | | |
|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Achensee | Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Saalbach - Hinterglemm |
| Aletsch Arena | Kitzbüehl | Saas-Fee |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Kleinwalsertal | Samoëns |
| Alpe d'Huez | Kufstein | Savognin |
| Alta | La Clusaz | Schladming-Dachstein |
| Anzère | La Plagne | Serfaus - Fiss - Ladis |
| Arosa | Laax, Flims, Falera | Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental |
| Aspen | Lech Zürs | Snowbird |
| Avoriaz | Lenzerheide | St. Anton am Arlberg |
| Bellwald | Les 2 Alpes | St. Johann in Tirol |
| Brig-Simplon | Les Arcs | St. Moritz |
| Chamonix | Les Carroz | Stubai |
| Champéry | Les Gets | Tignes |
| Chur | Les Houches et Servoz | Tiroler Zugspitz Arena |
| Courchevel | Leukerbad | Tux-Finkenberg |
| Crans Montana | Lötschental | Val d'Anniviers |
| Davos Klosters | Megève | Val d'Isère |
| Disentis Sedrun | Méribel | Val Thorens |
| Engadin Scuol Samnaun | Montafon | Verbier |
| Flaine | Morgins | Veysonnaz |
| Gastein | Nendaz | Whistler Blackcomb |
| Grächen/St. Niklaus | Obertauern | Wolfgangsee |
| Grossarlal | Ötztal - Oetztal - Otztal | Zell am See - Kaprun |
| Innsbruck | Ovronnaz | Zermatt |
| Jackson Hole | Pontresina | Zillertal Arena |

Quelle: eigene Darstellung

2.2.2. Mystery Client Umfrage

Im Rahmen dieser Arbeit wurde ein Mystery Client Survey per E-Mail durchgeführt, um an Informationen zum Internetzugang für Gäste heranzukommen, denn eine Analyse vor Ort wäre viel zu aufwendig gewesen und zeitlich wie finanziell kaum realisierbar. Dabei wurden jeweils die grösste bzw. bekannteste Gemeinde, die Tourismusorganisation wie auch die Bergbahnen kontaktiert. Es wurden für diese Untersuchungen spezifische E-Mail-Adressen und Konten kreiert. Im Mystery E-Mail erkundigt sich ein fiktiver englischer bzw. spanischer Gast, ob die Destinationen mobiles Internet anbieten, wo genau dieses zur Verfügung steht und zu welchem Preis resp. zu welchen Konditionen (siehe Details im Kapitel 2.2.2.2 und Kapitel 2.2.2.3).

Da bei der ersten Durchführung (24.06.2014) nur rund 79 von 225 kontaktierten Gemeinden, TO's und Bergbahnen geantwortet habe, wurde am 19.08.2014 eine zweite Umfrage durchgeführt.

2.2.2.1. Kriterien Mystery Client

Um einen Überblick über die Antworten der verschiedenen Anbieter zu erhalten, wurden verschiedene Kriterien aufgestellt. Zuerst sollte herausgefunden werden, ob Hotspots vorhanden sind, an welchen Orten und zu welchen Kosten. Dies sollte aufzeigen, wie gut die Destinationen mit dem mobilen Internet ausgestattet sind und ob dieses nicht nur in privaten Räumen (z.B. Hotels, Restaurants oder Geschäfte), aber auch in öffentlichen Räumen (z.B. Dorfplatz, Bergbahnen) angeboten wird.

Die unterschiedlichen Kriterien sind in folgender Liste aufgeführt:

Tabelle 2: Kriterien Mystery Client Umfrage

| Kategorie | Kriterien | Unterkriterien |
|----------------------|-----------------------------|---|
| Mystery Guest | Anzahl erhaltener Antworten | Insgesamt drei E-Mails pro Destination gesendet (Gemeinde, TO, Bergbahnen) |
| | Wi-Fi Verfügbarkeit | <ul style="list-style-type: none"> - Dorfplatz - Park - Gemeinde - Tourismusbüro - Sportzentrum - Taxis - Schifffahrt - Restaurants, Bars, Geschäfte, Hotels - Internetkaffees - Kulturplätze - Bergstationen - Bergrestaurants - Skigebiet - Öffentliche Verkehrsmittel - Bahnhof - Bibliothek/Mediathek |
| | Kostenstruktur | <ul style="list-style-type: none"> - Gratis - Kostenpflichtig - Erwähnung des Preises oder nicht |

Quelle: eigene Darstellung

2.2.2.2. 1. Mystery Client Umfrage vom 24.06.2014

Bei der ersten Umfrage (Anhang I) wurde angegeben, dass die Geschäftsfrau Ava Grinham aus England ihre Familienferien in einer Mietwohnung in der jeweiligen Destination verbringen möchte. Als Managerin ihres Unternehmens müsse sie jedoch eine Rede für eine Präsentation beenden und würde dafür mobiles Internet benötigen. Es wurde deshalb nachgefragt, ob Wi-Fi in der Destination vorhanden ist und ob dies kostenlos angeboten wird. Die kontaktierten Personen wurden aufgefordert, mehr Informationen über das mobile Internet zu senden.

Eine adaptierte E-Mail wurde an die Bergbahnen-Gesellschaften gesendet. In diesem wurde ebenfalls spezifisch nach mobilem Internet in den Bergen nachgefragt, um herauszufinden, ob die Destinationen auch auf ihrem Skigebiet, in den Bergbahnen oder den Stationen WLAN-Verbindungen anbieten.

2.2.2.3. 2. Mystery Client Umfrage vom 19.08.2014

Die zweite Umfrage (Anhang II) wurde rund zwei Monate nach der ersten Umfrage durchgeführt, da die Antwortquote ziemlich niedrig war. Wie bereits erwähnt hatten nur 79 von 225 Befragten geantwortet. Bei der zweiten Runde wurden diejenigen, die bereits beim ersten Mal geantwortet hatten, nicht wieder kontaktiert.

Dieses Mal ging es darum, dass ein junger Mann aus Madrid, Namens Miguel Javier Gonzalez, mit zwei seiner Freunden Ferien in der Destination verbringen möchte. Da er noch für seine Abschlussprüfungen an der Universität lernen müsse, wollte er wissen, ob mobiles Internet gratis in der Region zur Verfügung gestellt wird. Zusätzlich wurde genau nachgefragt, ob in den Bergen ebenfalls Wi-Fi angeboten wird. Die Destinationen wurden gebeten, die beste Art und Weise um an WLAN-Verbindungen zu gelangen, zu beschreiben.

Nach der zweiten und letzten Umfrage haben insgesamt 120 von 225 geantwortet. Dementsprechend hat sich der zweite Anlauf gelohnt, denn so konnten mehr Daten und Informationen für die Analyse erhoben werden.

2.2.3. Informationsakquisition über Websites der Tourismusorganisationen (DMO)

Die Internetseiten der unterschiedlichen DMO's (Destination Management Organizations) waren die Hauptquellen, um herauszufinden, ob die Kriterien der Analyse-Tabelle (Anhang III) erfüllt werden. Es wurden jeweils die Webseiten einer Gemeinde, des Tourismusbüros (TO) und der Bergbahnen-Gesellschaft der Destinationen untersucht. Es wird präzisiert, dass nur eine Gemeinde analysiert wurde, denn einige Orte umfassen mehrere Gemeinden. In diesem Fall wurde die bekannteste oder grösste von diesen untersucht.

Tripadvisor.com und *Fanpagekarma.com* waren ebenfalls wichtige Quellen bei der Analyse der unterschiedlichen Kriterien. Damit wurden nicht nur die Anzahl der Hotels pro Destination, aber auch die Pistenkilometer und Angaben über die sozialen Medien der jeweiligen Regionen ausfindig gemacht.

Vor allem die Reiseplattform *Booking.com* gab wichtige Informationen über die Verfügbarkeit von Wi-Fi in den Hotels an. Es wurde nicht nur herausgefunden, ob eine WLAN-Verbindung in den Hotels vorhanden ist, sondern auch über die Kostenstruktur und wo es genau mobiles Internet in den Gebäuden gibt.

2.2.3.1. Land

Ein wichtiges Kriterium sind die Länder der Destinationen, denn so kann verglichen werden, ob das mobile Internet sich in einigen Ländern mehr entwickelt hat als in anderen. Die Destinationen liegen in der Schweiz, Frankreich und Österreich. Es wurden jedoch auch fünf grosse und beliebte Destinationen aus Nordamerika gewählt, um zu sehen, ob es einen Unterschied zu dem bekanntlich weit entwickelten Kontinent gibt. Unterhalb werden die Destinationen nach Land aufgelistet:

Tabelle 3: Destinationen nach Land

| <u>Schweiz</u> | <u>Frankreich</u> | <u>Österreich</u> | <u>Nordamerika</u> |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| Zermatt | Val Thorens | Kitzbüehl | Snowbird (USA) |
| Crans Montana | Megève | Saalbach - Hinterglemm | Alta (USA) |
| Val d'Anniviers | Tignes | Innsbruck | Aspen (USA) |
| Verbier | Chamonix | Zell am See - Kaprun | Jackson Hole (USA) |
| Nendaz | Courchevel | St. Anton am Arlberg | Whistler Blackcomb (CA) |
| Saas-Fee | Les Arcs | Zillertal Arena | |
| Leukerbad | Val d'Isère | Serfaus - Fiss - Ladis | |
| Anzère | La Clusaz | Lech Zürs | |
| Aletsch Arena | Alpe d'Huez | Montafon | |
| Champéry | Les 2 Alpes | Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | |
| Bellwald | La Plagne | Obertauern | |
| Ovronnaz | Avoriaz | Kleinwalsertal | |
| Lötschental | Méribel | Gastein | |
| Morgins | Les Gets | Schladming-Dachstein | |
| Grächen/St. Niklaus | Samoëns | Ötztal - Oetztal - Otztal | |
| Veysonnaz | Les Carroz | Tux-Finkenberg | |
| Brig-Simplon | Les Houches et Servoz | Grossarlal | |
| St. Moritz | Flaine | St. Johann in Tirol | |
| Davos Klosters | | Stubai | |
| Laax, Flims, Falera | | Wolfgangsee | |
| Arosa | | Alpbachtal Seeland Tirol | |
| Chur | | Achensee | |
| Lenzerheide | | Kaiserwinkl am wilden Kaiser | |
| Savognin | | Tiroler Zugspitz Arena | |
| Disentis Sedrun | | Kufstein | |
| Engadin Scuol Samnaun | | | |
| Pontresina | | | |

Quelle: eigene Darstellung

2.2.3.2. Hotspot Verfügbarkeit

Auf den Webseiten der Destinationen, respektive den Internetseiten der Tourismusbüros, Gemeinden und Bergbahnen, wurde nachgeprüft, ob Informationen zu Wi-Fi vorhanden sind. Somit sollten ausschlaggebende Daten gesammelt werden.

Bei den Kriterien über die Verfügbarkeit von Hotspots in den jeweiligen Regionen handelt es sich um dieselben wie beim Mystery Client Survey. Dies zeigt zugleich auch, wie gut die Region über das Vorhandensein von WLAN-Verbindungen kommuniziert. Die Informationen

auf den Webseiten können nämlich mit denjenigen verglichen werden, welche die einzelnen Destinationen während der Mystery Client Umfrage angegeben haben.

Unterhalb sind die Unterkriterien zur Verfügbarkeit von Hotspots auf die erwähnten Informationen von den Webseiten bezogen:

Tabelle 4: Kriterien für Informationsakquisition über Websites

| Kategorie | Kriterien | Unterkriterien |
|--|---|---|
| Informationsakquisition über Websites | Vorhandensein der Information auf den Webseiten | Insgesamt drei Webseiten pro Destination analysiert (Gemeinde, TO, Bergbahnen) |
| | Wi-Fi Verfügbarkeit | <ul style="list-style-type: none"> - Dorfplatz - Park - Gemeinde - Tourismusbüro - Sportzentrum - Taxis - Schifffahrt - Restaurants, Bars, Geschäfte, Hotels - Internetkaffees - Kulturplätze - Bergstationen - Bergrestaurants - Skigebiet - Öffentliche Verkehrsmittel - Bahnhof - Bibliothek/Mediathek |
| | Kostenstruktur | <ul style="list-style-type: none"> - Gratis - Kostenpflichtig - Erwähnung des Preises oder nicht |

Quelle: eigene Darstellung

Zuerst sollten ebenfalls Internetseiten, wie www.wlanmap.com oder die App „WiFi Finder“ analysiert werden, um die Verfügbarkeit und die verschiedenen Standorte von Hotspots in den Destinationen ausfindig zu machen. Jedoch wurde diese Option nicht weiter vertieft, denn nur Hotspots, die auch bei den jeweiligen Seiten angemeldet sind, werden auch sichtbar. Dazu handelte es sich manchmal auch um private Anbieter. Dies kann bei der Analyse zu Verwirrung sorgen, da die Daten nicht mit den vorherigen gesammelten Informationen übereinstimmen.

2.2.3.3. Grösse

Die Grösse der Destinationen stellt für die Analyse ebenfalls ein sehr wichtiges Kriterium dar. So kann dadurch erkannt werden, ob es einen Zusammenhang zwischen der Destinationsgrösse und der Entwicklung von Hotspots gibt. Es könnte sein, dass grössere touristische Regionen wegen der grösseren Nachfrage der Touristen sich auch mehr auf ihre Bedürfnisse konzentrieren als kleinere Ortschaften, da sie die finanziellen Möglichkeiten besitzen und vielleicht auch mehr auf die Wünsche der Kunden eingehen. Dazu wurden die Pistenkilometer und die Anzahl der Hotels in den Regionen untersucht.

Die Pistenkilometer wurden auf den unterschiedlichen Webseiten der Destinationen, aber auch auf www.bergfex.ch, www.bergfex.at und www.snowtrex.ch erhoben. Dies soll einen Überblick über die Grösse und den Umfang der Destination, aber auch über das Angebot des Skigebietes geben.

Die Daten zur Anzahl der Hotels pro Destination wurden am 13. November 2014 auf www.tripadvisor.com gesammelt. Dazu wurden die verschiedenen Destinationen beim Suchfeld eingegeben und spezifisch nach den Hotels nachgeschlagen. Wenn eine Destination jedoch mehrere Gemeinden miteinschliesst, wurden die Hotels von jeder einzelnen Gemeinde nachgeschaut und danach für die gesamte Region kumuliert angegeben.

Es sollten ebenfalls Daten über die Anzahl Logiernächte und Hotels der jeweiligen Destinationen über offizielle Statistiken erhoben werden. Diese Informationen wurden für die Schweiz und Österreich unter anderem durch das Bundesamt für Statistik zur Verfügung gestellt. Jedoch waren aktuelle Angaben für Frankreich und Nordamerika nicht auffindbar. Aus diesem Grund hat man sich auf die Anzahl Hotels auf *TripAdvisor* konzentriert.

2.2.3.4. Präsenz auf sozialen Medien

Die Präsenz der einzelnen Destination auf den sozialen Medien wird in der heutigen Zeit immer wichtiger, da dies einen direkteren Dialog mit den Kunden und den Anbietern ermöglicht. Dazu können die TO's (Tourismusorganisationen) unter anderem auch in Echtzeit mit den Touristen kommunizieren. Für die Analyse wurde am 7. Oktober 2014 die Benutzung

von Twitter und Facebook von den unterschiedlichen Destinationen analysiert und dies mit den folgenden Unterkriterien:

Tabelle 5: Kriterien zur Präsenz auf sozialen Medien

| Kategorie | Kriterien | Unterkriterien |
|------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Präsenz auf sozialen Medien | Präsenz auf Facebook | Anzahl <i>Likes</i> |
| | Präsenz auf Twitter | Anzahl <i>Followers</i> |
| | | Anzahl <i>Tweets</i> |

Quelle: eigene Darstellung

2.2.3.5. Hotelvergleich auf Hotspotverfügbarkeit

Um nicht nur von den öffentlichen Bereichen, sondern auch von den privaten Bereichen in den bestimmten Destinationen einen Eindruck vom Angebot des drahtlosen Internets zu erhalten, wurden ebenfalls fünf Hotels pro Region untersucht.

Dazu wurde *TripAdvisor* verwendet. Unter der Kategorie Hotels erhält man die Gesamtanzahl aller Hotels in der Destination. Dabei wurde diese Zahl durch fünf geteilt und so jedes x-te Hotel analysiert. Es wurde jedoch ebenfalls darauf geachtet, dass Hotels jeder Sternekategorie vorkommen.

Beispiel einer Berechnung:

- Gesamtanzahl Hotels in der Region: 100 ($100/5=20$)
- Jedes 20. Hotel wurde auf die Verfügbarkeit von WLAN-Verbindungen analysiert
- Falls nur Hotels von derselben Sternekategorie vorkamen, wurde ausnahmsweise das 19. Oder 21. Hotel in Betracht gezogen

Auf *Booking.com* wurde anschliessend nachgeschaut, ob diese einzelnen Hotels Wi-Fi anbieten, in welchen Bereichen und zu welchen Preisen. Es gab verschiedene Kriterien, die dabei beachtet und analysiert wurden:

Tabelle 6: Kriterien zum Hotelvergleich

| Kategorie | Kriterien | Unterkriterien |
|-----------------------|-------------------------------------|---|
| Hotelvergleich | Anzahl Hotels mit WLAN-Verbindungen | Insgesamt fünf Hotels pro Destination analysiert |
| | Kosten | <ul style="list-style-type: none"> - Kostenpflichtig - Kostenstruktur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stündlich ▪ Täglich ▪ Wöchentlich - Preis |
| | Zonen | <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in allen Bereich anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im öffentlichen Bereich anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in den Zimmern anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im Business Center anbieten |
| | Anzahl Hotels mit LAN-Verbindungen | Insgesamt fünf Hotels pro Destination analysiert |
| | Kosten | <ul style="list-style-type: none"> - Kostenpflichtig - Kostenstruktur <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stündlich ▪ Täglich ▪ Wöchentlich - Preis |
| | Zonen | <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in allen Bereich anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im öffentlichen Bereich anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in den Zimmern anbieten - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im Business Center anbieten |

Quelle: eigene Darstellung

2.3. Evaluationsmethode und Gewichtung der Kriterien

Die gesammelten Daten wurden analysiert und Noten zwischen eins und sechs wurden an die jeweiligen Destinationen vergeben. Wobei die Noten den folgenden Definitionen entsprechen:

Tabelle 7: Definition der Noten

| Note | Definition |
|------|---------------|
| 6 | Sehr gut |
| 5 | Gut |
| 4 | Genügend |
| 3 | Ungenügend |
| 2 | Schlecht |
| 1 | Sehr schlecht |

Quelle: eigene Darstellung

Den unterschiedlichen Kriterien wurden Punktezahlen vergeben, die es erlauben, für die einzelnen Destinationen eine Note festzulegen. Die Punkteverteilung wurde folgendermassen verteilt:

- Mystery Client Umfrage:

Tabelle 8: Punkteverteilung der Mystery Client Umfrage

| Kriterium | Punkteverteilung | Maximale Punktezahl | Bemerkung |
|---|---|---------------------|---|
| Anzahl erhaltener Antworten | 1 Punkt pro erhaltener Antwort, die je an eine Gemeinde, die TO und die Bergbahnen der Destinationen gesendet wurden | 3 | |
| Wi-Fi Verfügbarkeit in der Destination | <ul style="list-style-type: none"> - 2 Punkte, wenn die Gemeinde, die TO und/oder die Bergbahnen mit „ja“ geantwortet haben - 1 Punkt, wenn sie mit „nein“ geantwortet haben - 0 Punkte falls es weder von der Gemeinde noch von der TO oder den Bergbahnen eine Antwort gab | 2 | |
| Standorte | Je ein Punkt pro Standort, wo eine WLAN-Verbindung den Touristen zur Verfügung steht: | 16 | Mögliche Standorte: <ul style="list-style-type: none"> - Dorfplatz - Park - Gemeinde - TO - Sportzentrum - Taxis - Schifffahrt - Restaurants, Bars, Geschäfte, Hotels - Internetkaffees - Kulturplätze - Bergstationen - Bergbahnen - Skigebiet - Öffentliche Verkehrsmittel - Bahnhof - Bibliothek/Mediathek |
| Kostenstruktur | <ul style="list-style-type: none"> - 2 Punkte, wenn das Wi-Fi gratis angeboten wird - 1 Punkt falls es kostenpflichtig ist - 0 Punkte wenn nichts erwähnt ist | 2 | |

Quelle: eigene Darstellung

- Informationsakquisition über Websites der Tourismusorganisationen:

Tabelle 9: Punkteverteilung zur Informationsakquisition über Websites

| Kriterium | Punkteverteilung | Maximale Punktezahl | Bemerkung |
|---|--|---------------------|---|
| Vorhandensein der Informationen | 1 Punkt pro Vorhandensein der Informationen auf den jeweilig konsultierten Seiten der Gemeinde, TO und Bergbahnen | 3 | |
| Wi-Fi Verfügbarkeit in der Destination | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Punkt, wenn die Gemeinde, die TO und/oder die Bergbahnen auf ihrer Webseite das Vorhandensein von Wi-Fi in der Destination erwähnen - 0 Punkte falls keine Informationen verfügbar sind | 1 | |
| Standorte | Je ein Punkt pro Standort, wo eine WLAN-Verbindung den Touristen zur Verfügung steht: | 16 | Mögliche Standorte: <ul style="list-style-type: none"> - Dorfplatz - Park - Gemeinde - TO - Sportzentrum - Taxis - Schifffahrt - Restaurants, Bars, Geschäfte, Hotels - Internetkaffees - Kulturplätze - Bergstationen - Bergbahnen - Skigebiet - Öffentliche Verkehrsmittel - Bahnhof - Bibliothek/Mediathek |
| Kostenstruktur | <ul style="list-style-type: none"> - 2 Punkte, wenn das Wi-Fi gratis angeboten wird - 1 Punkt falls es kostenpflichtig ist - 0 Punkte wenn nichts erwähnt ist | 2 | |

Quelle: eigene Darstellung

- Hotelvergleich:

Es wurden ebenfalls Hotels auf ihr Angebot bezüglich der WLAN-Verbindung analysiert. Bei der Analyse von fünf Hotels pro Destination wurden unterschiedliche Punkte je nach Kriterium verteilt. Für die Anzahl Hotels, die eine LAN-Verbindung (Internet durch eine Kabelverbindung) anbieten, wurden keine Punkte vergeben. Denn hierbei handelt es sich um eine Arbeit, die sich vor allem auf die Wi-Fi

Ausstattung der Destinationen interessiert. Die Punkte wurden demzufolge folgendermassen verteilt:

Tabelle 10: Punkteverteilung zum Hotelvergleich

| Kriterium | Punkteverteilung | Maximale Punktezahl |
|--|--|---------------------|
| Anzahl Hotels mit WLAN-Verbindung | 1 Punkt pro Hotel das Wi-Fi anbietet | 5 |
| Kostenstruktur | <ul style="list-style-type: none"> - 2 Punkte wenn das Wi-Fi gratis angeboten wird - 1 Punkt wenn es kostenpflichtig ist - 0 Punkte falls keine Informationen bezüglich der Kosten vorhanden sind | 10 |
| Zonen | <ul style="list-style-type: none"> - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in allen Bereich anbieten: 5 Punkte pro Hotel - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im öffentlichen Bereich anbieten: 3 Punkte pro Hotel - Anzahl Hotels, die Wi-Fi in den Zimmern anbieten: 2 Punkte pro Hotel - Anzahl Hotels, die Wi-Fi im Business Center anbieten: 1 Punkt pro Hotel | 25 |

Quelle: eigene Darstellung

- Grösse der Destinationen

Um die Grösse der Destinationen besser kategorisieren zu können, wurden diese in kleine, mittlere und grosse Destinationen eingeteilt. Dies wurde mit Hilfe der Anzahl Hotels pro Destination erarbeitet. Die Anzahl Pistenkilometer sind bei dieser Arbeit eine zusätzliche Information, die vor allem hilfreich bei der Ausrechnung der Anzahl Hotspots pro Pistenkilometer ist, sollte die jeweilige Destination diese Option anbieten. Unterhalb sind die Kriterien für die Kategorien der Destinationen aufgelistet:

- 1 – 25 Hotels: kleine Destinationen
- 26 – 50 Hotels: mittlere Destinationen
- 51 – 116 Hotels: grosse Destinationen

Die einzelnen Destinationen wurden also wie folgt eingeteilt:

Tabelle 11: Destinationen nach Grösse

| kleine Destinationen | mittlere Destinationen | grosse Destinationen |
|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Achensee | Alpe d'Huez | Chamonix |
| Aletsch Arena | Arosa | Courchevel |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Aspen | Davos Klosters |
| Alta | Crans Montana | Innsbruck |
| Anzère | Engadin Scuol Samnaun | Jackson Hole |
| Avoriaz | Gastein | Lech Zürs |
| Bellwald | Kitzbüehl | Saalbach - Hinterglemm |
| Brig-Simplon | Kleinwalsertal | Saas-Fee |
| Champéry | La Plagne | Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental |
| Chur | Laax, Flims, Falera | St. Anton am Arlberg |
| Disentis Sedrun | Leukerbad | Stubai |
| Flaine | Megève | Whistler Blackcomb |
| Grächen/St. Niklaus | Méribel | Zell am See - Kaprun |
| Grossarlal | Schladming-Dachstein | Zermatt |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Serfaus - Fiss - Ladis | |
| Kufstein | St. Moritz | |
| La Clusaz | Tignes | |
| Lenzerheide | Tux-Finkenberg | |
| Les 2 Alpes | Val d'Isère | |
| Les Arcs | Val Thorens | |
| Les Carroz | Verbier | |
| Les Gets | Wolfgangsee | |
| Les Houches et Servoz | Zillertal Arena | |
| Lötschental | | |
| Montafon | | |
| Morgins | | |
| Nendaz | | |
| Obertauern | | |
| Ötztal | | |
| Ovronnaz | | |
| Pontresina | | |
| Samoëns | | |
| Savognin | | |
| Snowbird | | |
| St. Johann in Tirol | | |
| Tiroler Zugspitz Arena | | |
| Val d'Anniviers | | |
| Veysonnaz | | |

Quelle: eigene Darstellung

Es ist jedoch zu beachten, dass dies nicht unbedingt der realen Grösse der jeweiligen Destination entspricht, denn hierbei handelt es sich lediglich um die Anzahl Hotels, die auch auf *TripAdvisor* eingeschrieben sind. Zudem bieten oftmals die einzelnen touristischen Regionen viele Ferienwohnungen an, welche bei der Analyse nicht beachtet wurden. Die Einteilung der Destinationen nach Grösse hätte ebenfalls variieren können, falls man die Daten der Logiernächte gefunden und ausgewertet hätte.

- Präsenz auf sozialen Medien

Was die Präsenz der Destinationen auf den sozialen Medien angeht, wurden ebenfalls keine Punkte verteilt, denn wie für die Grösse der Destinationen wurden hierbei unabhängige Variablen miteinander verglichen. Es sollte stets herausgefunden werden, ob eine touristische Region, die auf den sozialen Medien präsent ist und auch von den Internet-Nutzern intensiv verfolgt wird, in einem positiven Zusammenhang bezüglich des WLAN-Angebots steht.

Jede Destination hat also die Möglichkeit die Gesamtpunktzahl von maximal 87 zu erreichen, sollte sie alle Kriterien erfüllen. Die erreichte Punktzahl entspricht jeweils einer Note von 1 bis 6. Unterhalb befindet sich eine Notenübersicht je nach erreichter Punktzahl:

Tabelle 12: Erreichte Punkte und Noten

| Anzahl erreichter Punkte | Note |
|--------------------------|------|
| 79-87 | 6 |
| 62-78 | 5 |
| 44-61 | 4 |
| 27-43 | 3 |
| 9-26 | 2 |
| 1-8 | 1 |

Quelle: eigene Darstellung

3. Resultate der Analyse

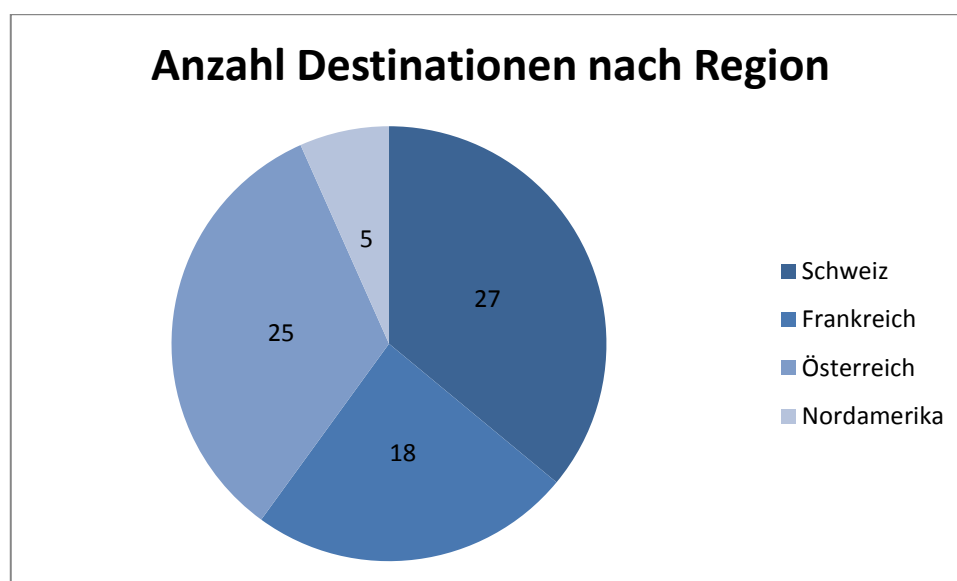
Nachdem der ganze theoretische Hintergrund im Kapitel eins erklärt und das genaue Vorgehen der Analyse im Kapitel zwei ebenfalls erwähnt wurde, werden nun die Resultate dieser Arbeit präsentiert. Dies wird stets mit dem Ziel verfolgt, folgende Forschungsfrage zu beantworten: „Inwiefern hat sich der Tourismus in den alpinen Destinationen an die neuen Bedürfnisse der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst?“.

Zuerst werden allgemeine Feststellungen zu den erhaltenen Resultaten präsentiert, bevor jedes Kriterium einzeln analysiert und diese Resultate detailliert präsentiert werden. Danach werden die Resultate zusammengefasst, um einen besseren und klareren Überblick über die gesamte Analyse zu erhalten.

3.1. Allgemeine Feststellungen

Insgesamt wurden 75 alpine Destinationen aus der Schweiz, Frankreich, Österreich und Nordamerika (USA und Kanada) für diese Arbeit untersucht. Unterhalb sind die Destinationen nach Regionen eingeteilt:

Abbildung 4: Anzahl Destinationen nach Land



Quelle: eigene Darstellung

Es wurden 27 Schweizer Destinationen, 18 alpine Destinationen aus Frankreich, 25 aus Österreich und fünf Destinationen aus Nordamerika (davon vier aus den USA und eine aus Kanada) untersucht und verglichen. Dabei handelt es sich um unterschiedlich grosse touristische Regionen.

Der Notendurchschnitt der analysierten Destinationen beträgt 3,6. Nur sehr wenige Destinationen haben eine Gesamtpunktzahl erreicht, die als genügend bewertet werden kann (Anhang IV). Dies hängt damit zusammen, dass nicht alle Informationen bezüglich WLAN-Verbindungen in den untersuchten alpinen Destinationen auffindbar und auch verfügbar sind. Ein weiterer Grund für die niedrigen Resultate sind die minimalen Informationsverbreitungen via E-Mail oder auf den jeweiligen Webseiten. Den meisten Destinationen ist es noch nicht bewusst, dass drahtlose Internetverfügbarkeit zu einem Grundbedürfnis der Touristen während ihrer Reisen geworden ist und deshalb bereits als wichtiges Kriterium während der Phase des Informierens gilt. Deshalb sollten die Regionen diese Information mehr in den Vordergrund stellen.

Zudem ist das tiefe Ergebnis auch davon abhängig, dass es viele mögliche Standorte der Hotspots gibt (gesamthaft 16 Standorte, die vereinzelt von den Destinationen erwähnt wurden). Keine der Destinationen verfügt über Wi-Fi an allen erwähnten Standorten und kann deshalb auch nicht die Gesamtpunktzahl von 87 erreichen.

Die Destinationen Tignes, St. Johann in Tirol, St. Moritz, Gastein, Achensee, Alpbachtal Seeland Tirol, Val Thorens und Laax, Flims & Falera erreichen genügende Noten, die von 4,0 bis 4,2 reichen. Veysonnaz erhält mit einer Note von 2,1 die Auszeichnung „schlecht“.

3.2. Detaillierte Resultate nach Kriterium

Um die Verfügbarkeit von WLAN-Verbindungen in den Destinationen genauer zu interpretieren, wurden die einzelnen Kriterien analysiert. Der Anhang V zeigt eine Übersicht von allen gesammelten Resultaten in Form einer Tabelle.

Zuerst wurde die Mystery Client Umfrage ausgewertet. Danach hat man sich auf die vorhandenen Informationen auf den Webseiten basiert. Die Grösse der Destinationen wurde

ebenfalls analysiert, um herauszufinden ob es beispielsweise einen Zusammenhang zwischen dem Angebot von WLAN-Verbindungen und der Grösse der einzelnen Destinationen gibt. Da dieses Angebot auch von Land zu Land variieren könnte, diese Kriterium ebenfalls genauer untersucht. Weiter sollte herausgefunden werden, ob die Präsenz der Destinationen auf den sozialen Medien vielleicht mit dem Wi-Fi Vorhandensein zusammenhängen könnte oder ob es andere Auffälligkeiten gibt. Zuletzt wurden ebenfalls fünf Hotels pro Destination genauer analysiert.

3.2.1. Mystery Client Umfragen

Bei der ersten Mystery Client Umfrage haben nur rund 35% von insgesamt 225 befragten Gemeinden, TO's und Bergbahnen geantwortet, denn es wurden jeweils diese drei Gesellschaften der 75 Destinationen kontaktiert. Damals haben ebenfalls die Gemeinde von Bettmeralp (Gemeinde der Destination Aletsch Arena) und das Tourismusbüro von Engadin Scuol Samnaun angegeben, dass sie über gar keine Hotspots in der Region verfügen.

Wegen der schwachen Antwortquote wurde eine zweite Umfrage durchgeführt. Total haben nach den beiden Umfragen 120 (54%) der Befragten geantwortet. 67 der 75 Destinationen haben angegeben den Touristen eine WLAN-Verbindung anzubieten. Bloss Verbier, Morgins, Lenzerheide, La Plagne, Les Gets, Les Carroz, Obertauern und Jackson Hole haben auf keine der Umfragen als Mystery Client geantwortet.

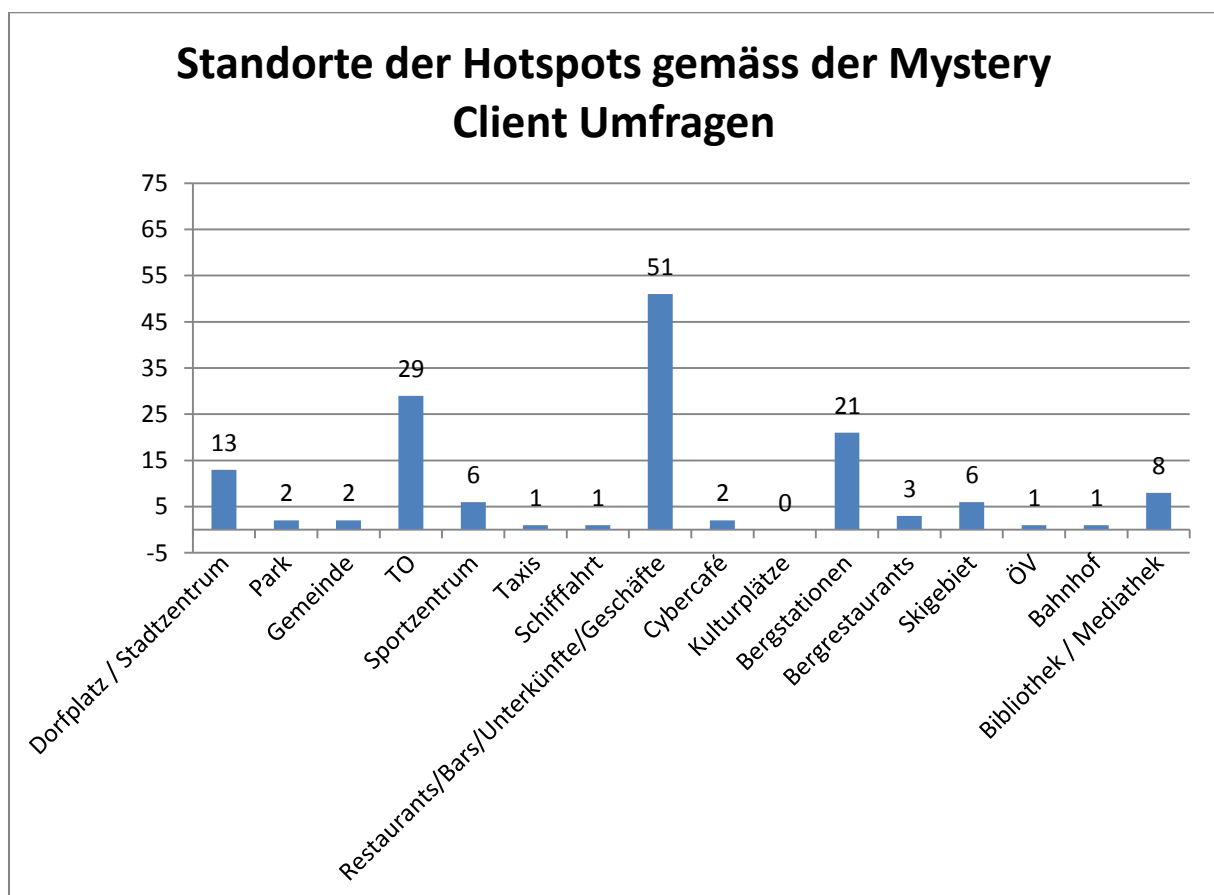
Bei der zweiten Durchführung der Umfrage wurden ebenfalls die früheren Aussagen von Aletsch Arena und Engadin Scuol Samnaun korrigiert, denn das Tourismusbüro von Aletsch Arena und die Bergbahnen von Engadin Scuol Samnaun gaben diesmal an, dass sie über öffentliches Wi-Fi in ihrer Destination verfügen. Alle alpinen Regionen, die auf die Umfrage reagiert haben, haben dieses Mal auch positiv auf die Frage nach WLAN-Verbindung in der Destination geantwortet.

Standorte

Während der Umfrage haben die Destinationen angegeben an welchen unterschiedlichen Standorten sie Wi-Fi anbieten. Dabei wurden die Standorte wie Unterkünfte, Restaurants und Geschäfte jeweils zusammengefasst, da es sich nicht unbedingt um öffentliche Plätze handelt, die für jeden verfügbar sind. Oft müssen die Touristen beispielsweise im Hotel übernachten oder im Restaurant konsumieren, um Zugang zum drahtlosen Internet zu haben.

Dennoch sind Restaurants, Unterkünfte und Geschäfte, die am meisten aufgezählten Standorte. Insgesamt haben 51 Destinationen angegeben WLAN-Verbindungen an diesen Orten anzubieten. Dies hängt damit zusammen, dass die Destinationen nicht immer öffentliches Wi-Fi anbieten, jedoch trotzdem der Nachfrage des Kunden gerecht werden wollten und positiv auf das E-Mail geantwortet haben. Zudem wird in diesen geschlossenen Räumen meist drahtloses Internet angeboten, vor allem was die Unterkünfte betrifft.

Abbildung 5: Standorte der Hotspots gemäss Umfrage



Quelle: eigene Darstellung

29 Destinationen haben angegeben Hotspots in den Räumlichkeiten der Tourismusbüros für die Touristen zur Verfügung zu stellen. Oftmals können die Touristen sogar das drahtlose Internet ausserhalb des Gebäudes benutzen und müssen sich so nicht unbedingt hineinbegeben. Trotz allem ist dies meistens mit Kosten oder einer limitierten Nutzungsdauer verbunden.

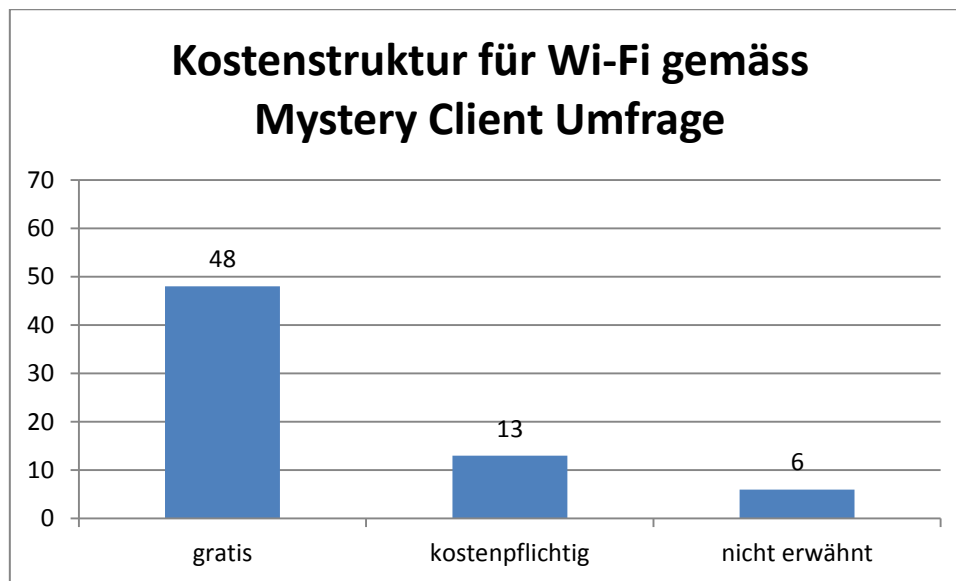
Insgesamt acht Prozent der Destinationen bieten Hotspots auf den Skipisten an. Hierbei handelt es sich um Anzère, Kitzbühel, Saalbach-Hinterglemm, Zell am See-Kaprun, Montafon und Schladming-Dachstein. Auffallend ist, dass ausser Anzère, was in der Schweiz liegt, sich diese Destinationen alle in Österreich situieren. Dies ist ebenfalls der Fall für die Regionen, die insgesamt 24 Hotspots in den Bergstationen und/oder ihren Bergrestaurants anbieten, denn 15 davon liegen in Österreich.

13 der 75 untersuchten Destinationen bieten drahtloses Internet in den Stadtzentren oder Dorfplätzen an. In zwei Destinationen ist dieses ebenfalls in Parks auffindbar. Wi-Fi an öffentlichen Plätzen anzubieten ist für die Touristen von Vorteil, denn sie können sich so frei bewegen und sind so weniger eingeschränkt, z.B. kein Konsumzwang wie in einem Restaurant.

Kostenstruktur

Obwohl während der Mystery Client Umfrage explizit nach gratis Wi-Fi gefragt wurde, können nicht alle untersuchten alpinen Destinationen dieser steigenden Nachfrage der Touristen gerecht werden. In der heutigen Zeit wollen die Reisenden immer öfters gratis Zugang zum Internet haben.

Abbildung 6: Wi-Fi Kostenstruktur gemäss Umfrage



Quelle: eigene Darstellung

Die obenstehende Tabelle führt auf, dass von den insgesamt 67 Destinationen, die auf die Umfragen reagiert haben, 48 Destinationen gratis Wi-Fi anbieten. 13 andere alpine Regionen haben erwähnt, dass dies nur gegen Gebühr möglich ist. So wird beispielsweise vom Tourismusbüro in Val Thorens Wi-Fi in ihren Räumlichkeiten für drei Euro pro halbe Stunde oder neun Euro für den gesamten Tag angeboten. Die übrigen sechs haben nichts bezüglich der Kostenstruktur ihres Angebots erwähnt.

Es gibt auch Destinationen, wie z.B. Lötschental Tourismus, die den Touristen eine drahtlose Internetverbindung durch einen USB-Mobil-Stick-Modem oder mittels einer SIM-Karte eines Mobilfunknetz-Anbieters anraten.

3.2.2. Informationen auf den Webseiten

Auf rund 225 Webseiten, jeweils Gemeinde, TO und Bergbahnen der 75 Destinationen wurde nach Daten zum Angebot von drahtlosem Internet gesucht und gesammelt. Nicht alle Destinationen können diesem Kriterium nachkommen. Dies kann unterschiedliche Gründe haben:

- Mangelnde Kommunikation bezüglich dieser Information, die für die Touristen ein immer wichtigeres Kriterium bei der Buchung ist.
- Nicht-Vorhandensein von Hotspots in den jeweiligen Destinationen

Auf manchen Internetseiten sind die Informationen zum drahtlosen Internetangebot kaum auffindbar und die Suche muss über eine Suchmaschine durchgeführt werden, um auf die richtigen Daten zu kommen. Auf anderen Webseiten sind diese einfacher auffindbar, wie beispielsweise auf der Internetseite des Tourismusbüros von Anzère. Auf der Menu-Leiste bei „Services“ ist direkt ersichtlich, dass Informationen zu Wi-Fi vorhanden sind:

Abbildung 7: Informationen zu Wi-Fi auf Webseite in Anzère I



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Anzère, n.D.

Klickt man auf diesen Link kommen die Nutzer direkt auf die Internetseite mit den gesuchten Informationen zum WLAN Angebot in der Destination:

Abbildung 8: Informationen zu Wi-Fi auf Webseite in Anzère II

Accueil

Wi-Fi



La place du village est couverte par un système wi-fi, gratuit pour tous les hôtes. Si vous désirez des connexions plus rapides ou plus longues, vous pouvez vous abonner sur le site www.thenet.ch ou acheter des abonnements à Anzère Tourisme.

Des connections internet sont également disponibles dans les établissements suivants:

Cyber Café: +41 (0)27 398 16 77

Hôtel des Masques: +41 (0) 27 399 28 99

Hôtel Zodiaque: +41 (0) 27 399 16 16

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Anzère, n. D.

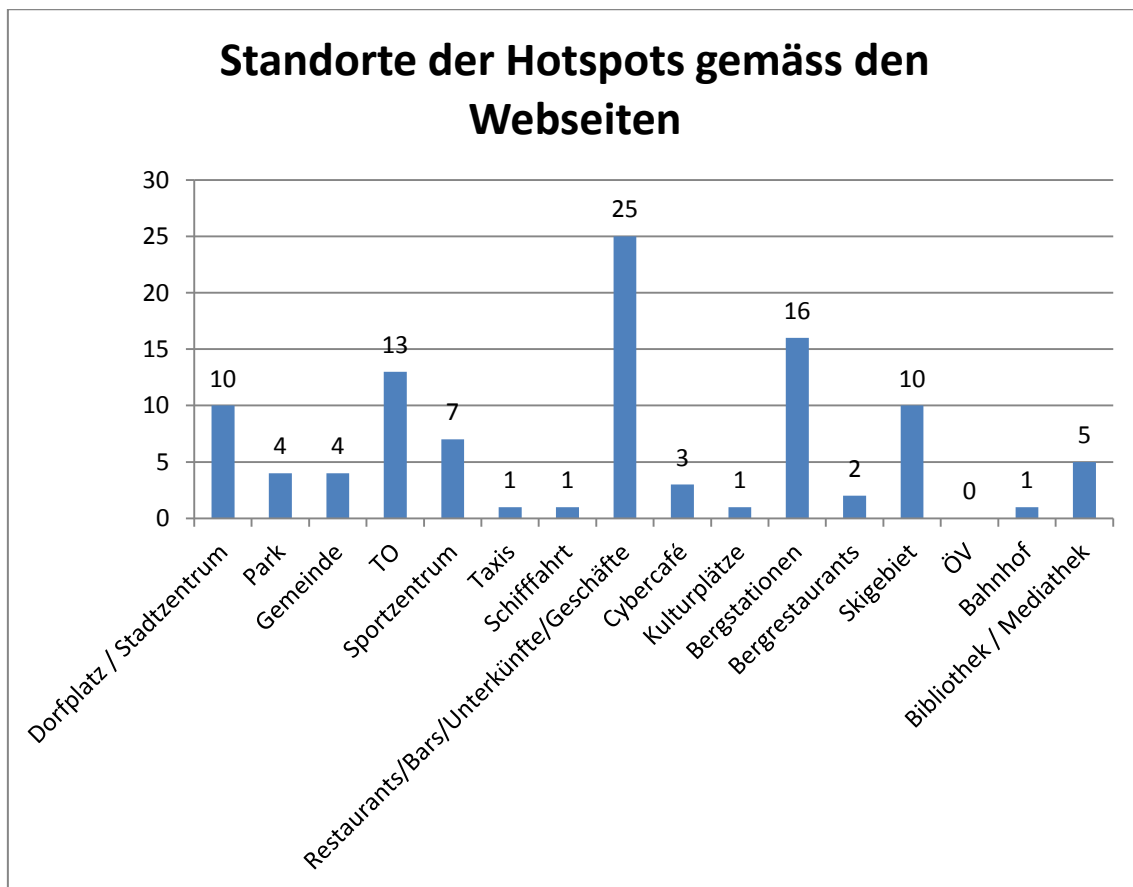
Wi-Fi Verfügbarkeit

Nur wenige der 225 untersuchten Webseiten haben Informationen zur Verfügbarkeit von Wi-Fi in ihren Destinationen. Insgesamt verfügen 75 der Webseiten, das sind ein Drittel, Informationen zu WLAN-Verbindungen. Doch nur für 52 der 75 Destinationen waren diese gesuchten Informationen auch auf einer der drei analysierten Webseiten (Webseiten von Gemeinde, TO und Bergbahnen) auffindbar.

Standorte

Wie bereits bei der Mystery Client Umfrage wird auch hier deutlich, dass die meisten Hotspots bei den Restaurants, Bars, Unterkünften und Geschäften installiert sind (Grafik unten). Rund 18 Destinationen bieten Wi-Fi in den Bergstationen und Bergrestaurants an.

Abbildung 9: Standorte der Hotspots gemäss Webseiten



Quelle: eigene Darstellung

7,5% der Destinationen, bieten gemäss den Webseiten, Internet innerhalb der Skigebiete an. Jedoch ist hierbei fraglich, ob es sich dabei um Hotspots handelt, die auf dem ganzen Skigebiet verteilt sind und so auch auf den Pisten verfügbar sind, oder ob die Hotspots sich lediglich an strategischen Orten, wie Bergstationen oder Berghütten, befinden.

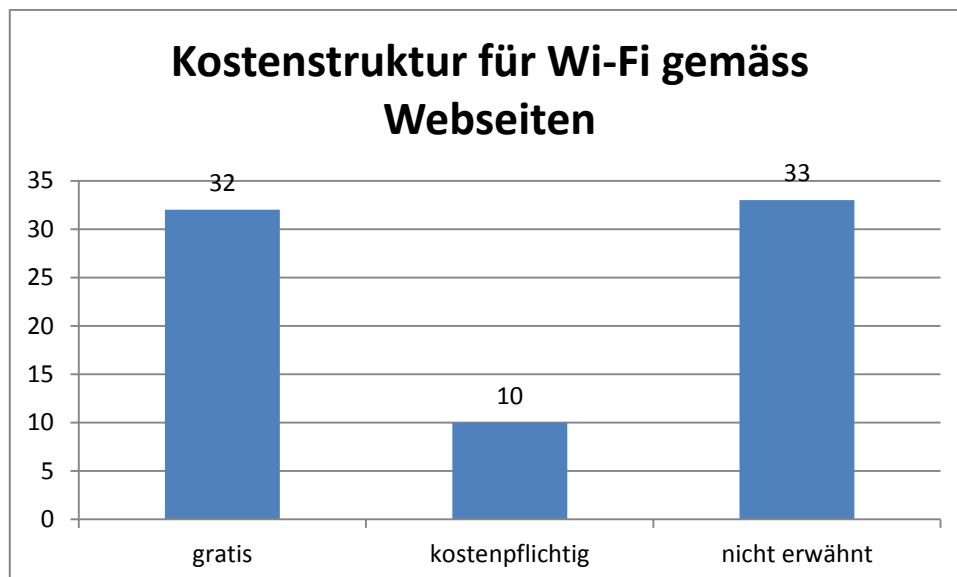
Bei fast jeder achten alpinen Region wird angegeben, dass auf dem Dorfplatz oder im Stadtzentrum den Besuchern Wi-Fi zur Verfügung steht. Manche Destinationen bieten sogar mehrere öffentliche Hotspots unter freiem Himmel an. So gibt es beispielsweise in Zell am See-Kaprun an sieben verschiedenen Standorten gratis WLAN. Diese sind in der Destination verteilt und befinden sich unter anderem an der Bahnhofstrasse, an der Seegasse, beim Tourismusinformationsstand, auf dem Dorfplatz oder in einem Park (Zell am See-Kaprun, n. D.).

Insgesamt 13 TO's bieten in ihren Räumlichkeiten WLAN-Verbindungen für die Touristen an. Dies kann von Vorteil sein, da die Touristen sich oft bei den Tourismusbüros über die Destination erkundigen und dort auch im Internet nach zusätzlichen Informationen suchen können. Beispielsweise können sie mehr über eine Aktivität erfahren, von der sie auf einer Broschüre beim Tourismusbüro gelesen haben. Andererseits, möchten die Touristen aber nicht nur an diesem Standort eine Verbindung zum drahtlosen Internet haben, sondern sich oftmals auch noch später über die Destination erkundigen.

Kostenstruktur

Auf den Webseiten waren oftmals auch die Informationen zu den Preisen ersichtlich. Von den 52 Destinationen, die auf den Webseiten angegeben haben über Wi-Fi zu verfügen, sind 32 davon Gratisanbieter (siehe Grafik unten). Davon befinden sich rund 18 in Österreich. Ein Grund für die vielen kostenlosen Verbindungen zum drahtlosen Internet ist die Einfachheit einen Hotspot zu installieren, denn es gibt weniger rechtliche Vorschriften als beispielsweise in der Schweiz (Riedo, 2014).

Abbildung 10: Wi-Fi Kostenstruktur gemäss Webseiten



Quelle: eigene Darstellung

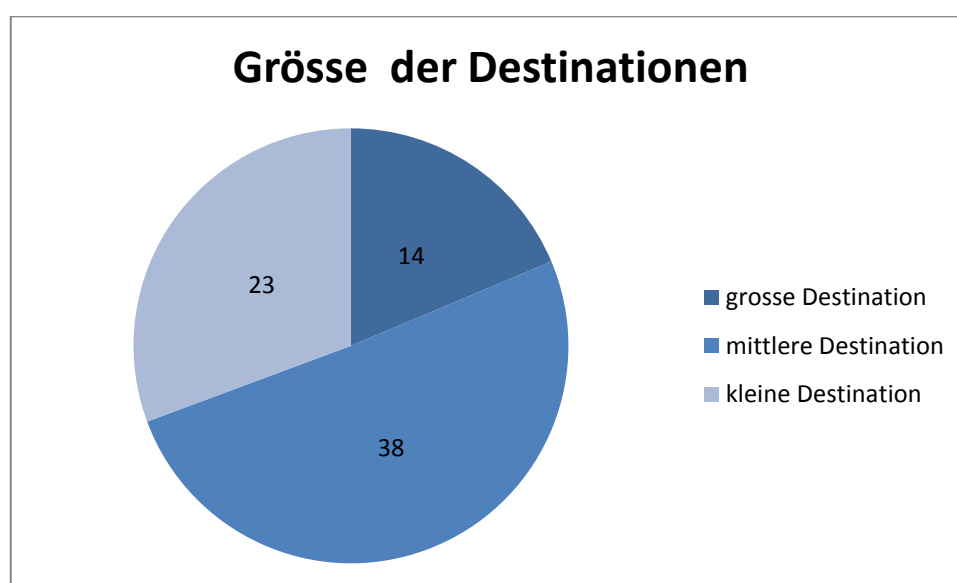
Zehn weitere Regionen bieten eine kostenpflichtige WLAN-Verbindung an. So gibt es z.B. beim Tourismusbüro von Grächen/St. Niklaus die Möglichkeit eine Prepaid-Karte zu kaufen, welche den Besuchern einen Zugang zum Internet ermöglicht. Diese Karte ist ab 5 CHF für vier Stunden erwerbbar. Jedoch ist es auch möglich eine tägliche, wöchentliche, monatliche oder jährliche Karte zu lösen, um in der Destination Zugriff auf das Wi-Fi zu erhalten. (TheNet, n. D.)

3.2.3. Grösse der Destinationen

Es existiert keinen Zusammenhang zwischen der Anzahl Hotels einer Destination und der Pistenkilometern (Anhang VI). Dies bedeutet so viel wie, dass eine kleine Destination nicht unbedingt wenige Pistenkilometer den Touristen bietet und eine grosse Destination nicht zwingend viel Pistenkilometer zur Verfügung stellen.

Die untenstehende Grafik zeigt, dass es sich bei mehr als der Hälfte der Destinationen um mittelgrosse Destinationen handelt, die zwischen 26 und 50 Hotels in ihrer Region besitzen. Nur knapp 19% der Destinationen verfügen über mehr als 50 Hotels und werden daher als grosse Destinationen klassifiziert. Die restlichen 23 von 75 Destinationen zählen zu den kleinen Regionen.

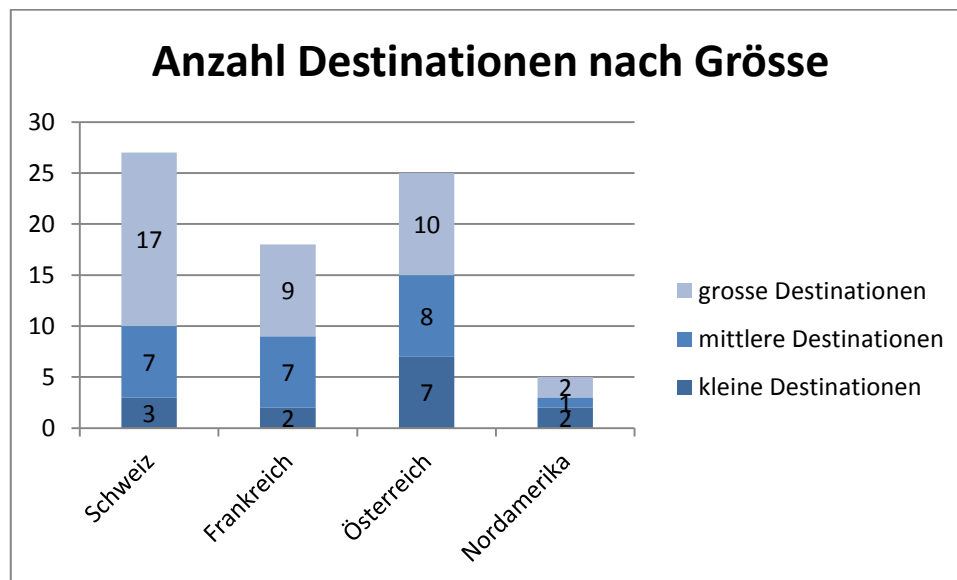
Abbildung 11: Grösse der Destinationen



Quelle: eigene Darstellung

Werden die unterschiedlich grossen Destinationen nach Land aufgeteilt, so wird deutlich, dass die kleinen Destinationen zahlreicher sind als mittlere und grosse Regionen (siehe Grafik unten). Ebenfalls auffällig ist, dass in Frankreich und in der Schweiz nur sehr wenige grosse Destinationen auffindbar sind. Dafür ist in Österreich und Nordamerika die Aufteilung ungefähr gleich, denn je ein Drittel sind jeweils kleine, mittlere oder grosse Destinationen.

Abbildung 12: Anzahl Destinationen nach Grösse



Quelle: eigene Darstellung

Zusammenfassend kann erwähnt werden, dass die Schweiz und Frankreich über wenige grosse alpine Destinationen verfügen, jedoch die Anzahl der kleinen Regionen, vor allem für die Schweiz, im Vergleich zu den anderen Ländern, ziemlich hoch ist. Erklärung dafür ist, dass die Schweiz nur ein kleines Land ist, das durch die geografische Lage viele kleinere Destinationen besitzt, die zusammen oftmals ein grosses Skigebiet bilden, z.B. Portes du Soleil. Österreich, das grösser als die Schweiz ist, hat durch Zusammenschlüsse, wie beispielsweise für die Skiwelt Wilder Kaiser-Brixental, grössere Destinationen kreiert. Überraschend ist jedoch, dass in Nordamerika von den fünf analysierten Destinationen nicht mehr zu den Grossen angehören. Da es sich um ein grosses Land mit imposanten Landschaften handelt, könnte eigentlich angenommen werden, dass es dort grosse Destinationen und Skigebiete gibt. Zudem wurden fünf der beliebtesten alpinen Regionen untersucht, welche von den meisten Menschen durch ihren Bekanntheitsgrad eher als grosse Destinationen eingestuft werden würden.

3.2.4. Präsenz auf den sozialen Medien

Die Präsenz auf den sozialen Medien der 75 Destinationen zeigt, dass fast alle auf Facebook und Twitter eine Seite führen. Nur Morgins ist weder auf Twitter noch auf Facebook präsent. Veysonnaz und Tignes haben offensichtlich keine Facebook-Seite, aber sind dafür auf Twitter präsent. Anders sieht es bei Anzère, Brig-Simplon, Chur und Disentis-Sedrun aus, die lediglich auf Facebook präsent sind, dafür aber keinen Twitter Account haben.

Im Anhang VII ist ersichtlich, dass die Anzahl *Likes* auf Facebook wesentlich höher ist als die Anzahl *Followers* auf Twitter. Dies hängt auch damit zusammen, dass Facebook mehr als doppelt so viele Nutzer als Twitter hat. Eine Studie Anfang des Jahres 2014 hat gezeigt, dass Facebook rund 1,15 Milliarden registrierter Nutzer hat, wobei bei Twitter lediglich 550 Millionen Menschen registriert sind (Canusa Touristik, n. D.).

Auffallend ist ebenfalls, dass die Destinationen aus Nordamerika eine hohe Anzahl *Likes* aufweisen und im Vergleich zu den europäischen Destinationen auch auf Twitter am meisten *Followers* haben. Offensichtlich gibt es auch einen Zusammenhang zwischen den Anzahl *Followers* und *Tweets*, wie der Anhang VIII zeigt, denn die alpinen Regionen aus Nordamerika sind nebst Gastein, auch diejenigen mit den meisten publizierten *Tweets*. Zudem haben auch die alpinen Destinationen aus Frankreich und Österreich im Schnitt wesentlich mehr *Likes* auf Facebook als diejenigen aus der Schweiz.

3.2.5. Hotelvergleich

Die meisten der alpinen Destinationen bieten in ihren Hotels Wi-Fi an (Anhang IX). Die Stichprobe mit fünf Hotels pro Destination hat gezeigt, dass nur sehr wenige Destinationen in ihren Hotels kein Wi-Fi anbieten. Lediglich Veysonnaz und Skiwelt Wilder Kaiser-Brixental haben nur in zwei von fünf Hotels Hotspots für ihre Gäste. Alle anderen bieten diesen Service in vier bis sogar fünf Unterkünften an.

Im Anhang X wird deutlich, dass die meisten Hotels den Bedürfnissen der Gäste entgegenkommen und gratis Wi-Fi anbieten. In höchstens zwei von den fünf untersuchten Hotels ist dies kostenpflichtig. Wobei auffallend ist, dass die meisten Hotels, die eine drahtlose Internetverbindung gegen eine Gebühr anbieten, in Österreich liegen. In Skiwelt Wilder Kaiser-Brixental sind von den zwei Unterkünften, die eine WLAN-Verbindung zur Verfügung stellen, beide kostenpflichtig. Die Kosten, um Zugang zum drahtlosen Internet zu haben, beruhen meist auf einer stündlichen oder täglichen Basis. Die Preise starten von 1.20 CHF täglich im Grossarlal bis zu zehn Schweizer Franken stündlich in Ovronnaz und Lenzerheide.

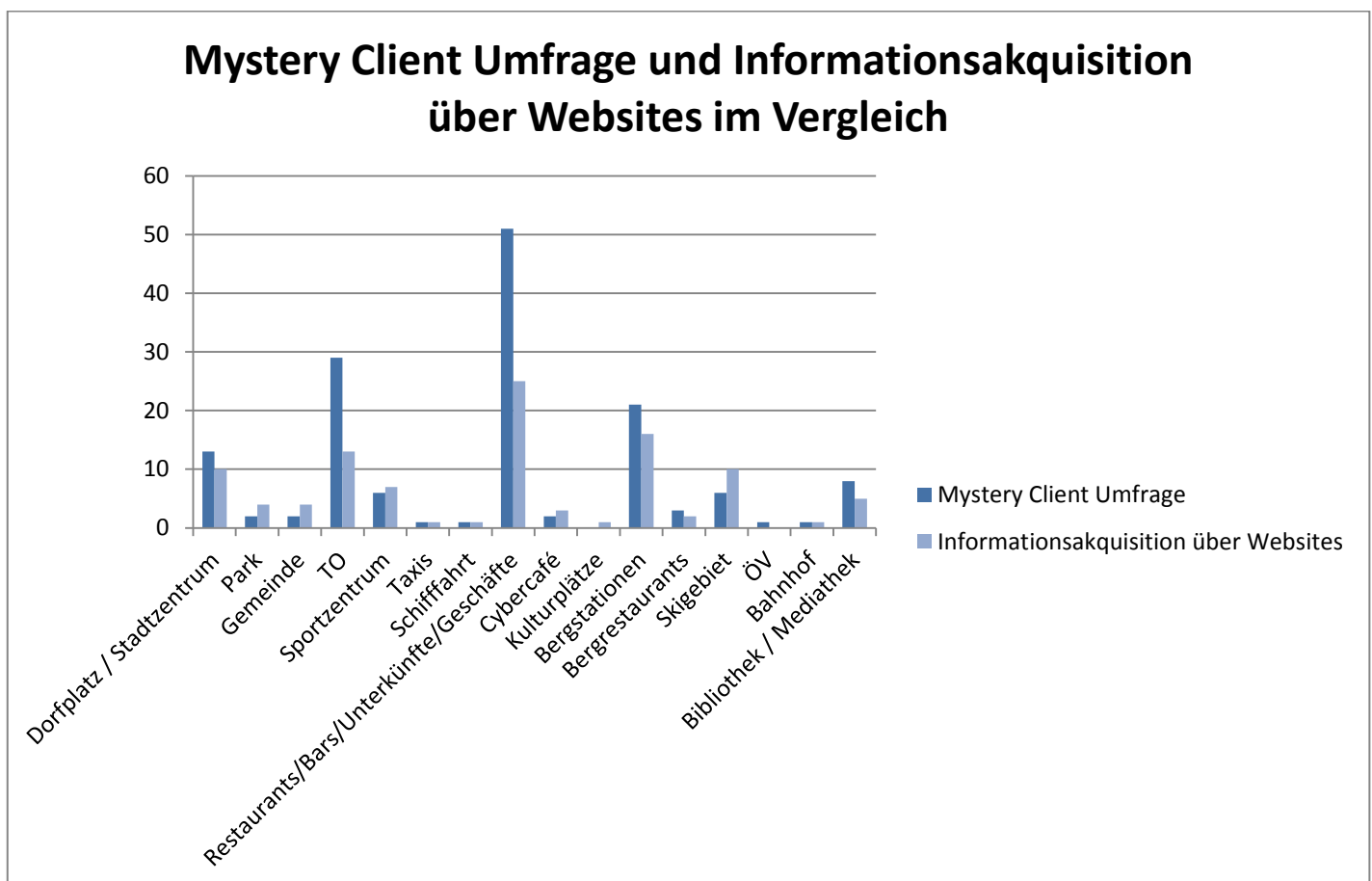
Wie schon im Kapitel von 1.1.2.2. über *Swisscom* und die Hotspots erwähnt wurde, werden die Hotspots oftmals in verschiedenen Bereichen der Hotels installiert. Von den analysierten Hotels bieten die meisten eine WLAN-Verbindung in allen Bereichen des Gebäudes an (Anhang XI). Die zweithäufigsten Zonen, die mit Hotspots ausgestattet sind, sind die öffentlichen Bereiche der Hotels. Hierbei kann es sich beispielsweise um die Rezeption, den Aufenthaltsraum oder auch um das Restaurant der Unterkunft handeln. In den Zimmern ist es ebenfalls möglich Zugriff auf das drahtlose Internet zu haben. Lediglich ein Hotel am Achensee gibt an, dass sie Wi-Fi in einem Business Center anbieten. Damit ist eine speziell eingerichtete Ecke im Gebäude gemeint, die dafür eingerichtet wurde, um geschäftliche Angelegenheiten während des Aufenthalts zu erledigen (z.B. drucken oder Fax versenden).

Einige wenige Hotels, vor allem in Österreich liegende Hotels, bieten immer noch eine Internetverbindung durch ein Kabel (LAN) an (Anhang XII). Es kann angenommen werden, dass früher mehr Unterkünfte LAN-Verbindungen den Gästen zur Verfügung gestellt haben. Als es noch kein Wi-Fi gab, wurden die Laptops mit Hilfe eines Kabels an das Internet angeschlossen. Doch durch das Aufkommen von WLAN-Verbindungen und die steigende Zunahme der mobilen Geräte, haben auch die Hotels ihre Angebote an die Nachfrage der Touristen angepasst.

3.3. Gesamtergebnisse

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Resultate der Mystery Client Umfrage nicht mit den Ergebnissen der vorhandenen Informationen der Webseiten übereinstimmen. Die untenstehende Grafik zeigt deutlich, dass bei der Mystery Client Umfrage mehr Hotspots angegeben wurden, als auf den jeweiligen Webseiten auffindbar waren.

Abbildung 13: Umfrage und Informationsakquisition über Websites im Vergleich



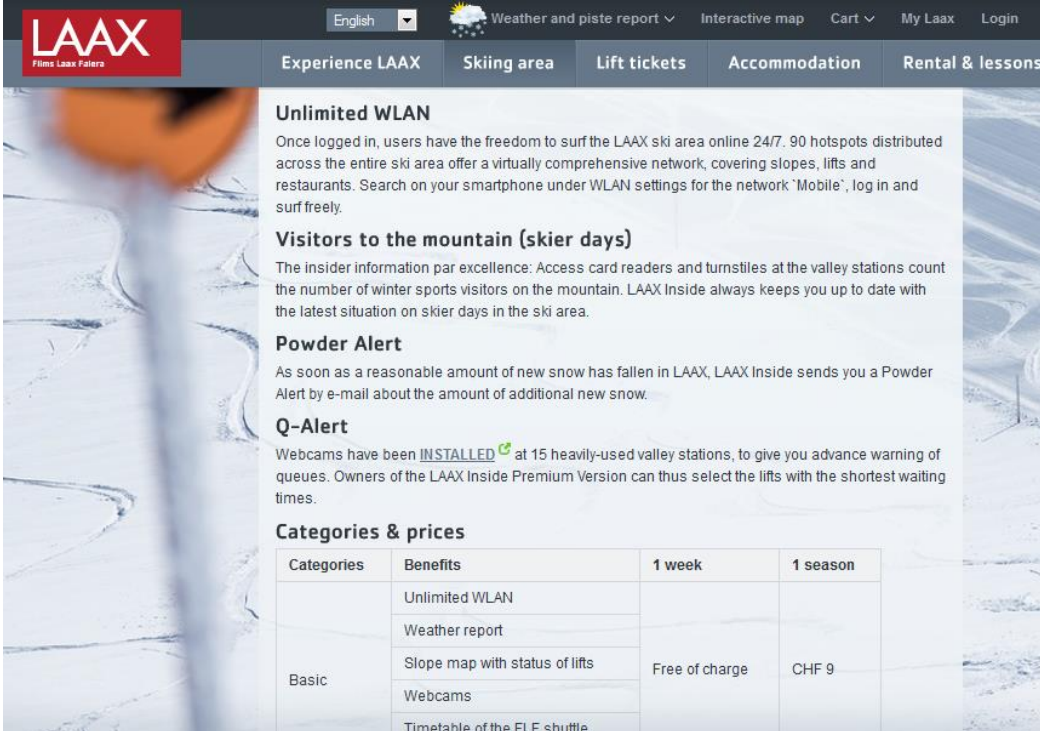
Quelle: eigene Darstellung

Insgesamt haben bei der Umfrage 51 alpine Destinationen angegeben, dass Wi-Fi in den Restaurants, Bars, Geschäften oder Unterkünften vorhanden sei. Diese Information wurde jedoch bei der Analyse der Webseiten nur bei 25 Destinationen vorgefunden. Ebenfalls einen deutlichen Unterschied gab es bei den Angaben bezüglich des drahtlosen Internets in den Räumlichkeiten der TO's, wo 29 Regionen per E-Mail informiert haben WLAN-Verbindungen

anzubieten, aber nur 13 Destinationen auf den Internetseiten auch über diese Information verfügen. Im Gegenteil gibt es aber auch Webseiten, die mehr Standorte angeben als die Umfrage ergeben hat. Dies gilt beispielsweise für die Skigebiete. Zehn Destinationen gaben an, dass sie Wi-Fi im Skigebiet anbieten, jedoch war dies nur auf den Webseiten von sechs Regionen aufgeführt.

Gründe für die Unterschiede gibt es mehrere. So kann es sich um eine zu Wünschen übriglassende Kommunikation der Regionen auf ihren Webseiten handeln, indem diese Information auf ihrer Internetseite nicht erwähnt wird. Denn diesen sind die neuen Bedürfnisse (z.B. ständige Konnektivität) der Kunden nicht immer bewusst. Zudem kann es sein, dass die Akteure der einzelnen Destinationen lieber keine Information angeben, als Werbung für kostenpflichtiges Wi-Fi zu machen. Ein weiterer Grund, weshalb einige Destinationen auf ihren Webseiten mehr Standorte aufzählen als in den beantworteten E-Mails könnte damit zusammenhängen, dass die Standorte nicht komplett mit den versprochenen Hotspots ausgestattet sind. So hat beispielsweise die alpine Destination Flims, Laax & Falera bei der Mystery Client Umfrage nirgends erwähnt, dass Wi-Fi auf den Skipisten verfügbar sei. Diese Information wird jedoch von der Webseite widersprochen, denn da wird angegeben, dass insgesamt 90 Hotspots über Pisten, Bergstationen, Bergrestaurants und Bergbahnen verteilt sind (siehe Print-Screen unten).

Abbildung 14: Wi-Fi Verfügbarkeit in Laax



The screenshot shows the LAAX website interface. The top navigation bar includes 'English', 'Weather and piste report', 'Interactive map', 'Cart', 'My Laax', and 'Login'. The main menu has 'Experience LAAX', 'Skiing area', 'Lift tickets', 'Accommodation', and 'Rental & lessons'. The content area features several sections:

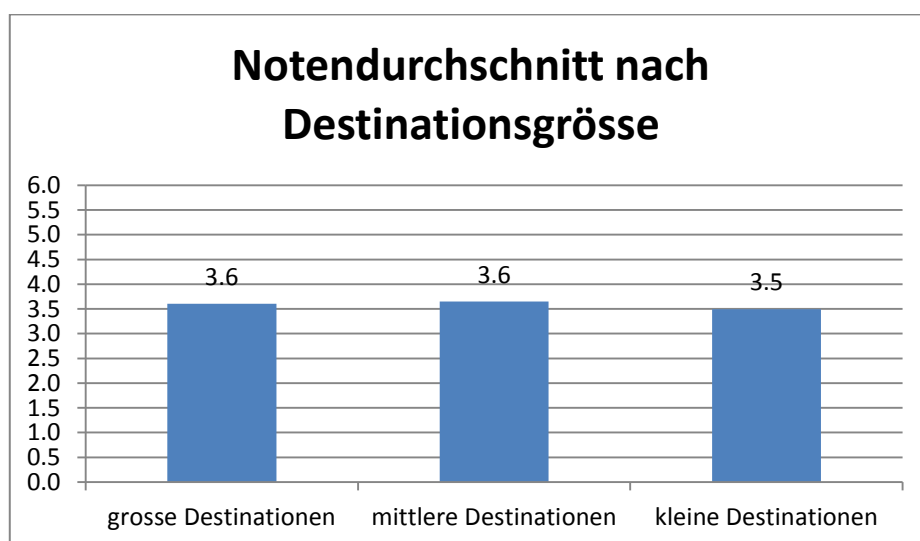
- Unlimited WLAN:** Once logged in, users have the freedom to surf the LAAX ski area online 24/7. 90 hotspots distributed across the entire ski area offer a virtually comprehensive network, covering slopes, lifts and restaurants. Search on your smartphone under WLAN settings for the network 'Mobile', log in and surf freely.
- Visitors to the mountain (skier days):** The insider information par excellence: Access card readers and turnstiles at the valley stations count the number of winter sports visitors on the mountain. LAAX Inside always keeps you up to date with the latest situation on skier days in the ski area.
- Powder Alert:** As soon as a reasonable amount of new snow has fallen in LAAX, LAAX Inside sends you a Powder Alert by e-mail about the amount of additional new snow.
- Q-Alert:** Webcams have been **INSTALLED** at 15 heavily-used valley stations, to give you advance warning of queues. Owners of the LAAX Inside Premium Version can thus select the lifts with the shortest waiting times.
- Categories & prices:** A table listing benefits for different categories and their prices.

| Categories | Benefits | 1 week | 1 season |
|------------|--------------------------------|----------------|----------|
| Basic | Unlimited WLAN | | |
| | Weather report | | |
| | Slope map with status of lifts | Free of charge | CHF 9 |
| | Webcams | | |
| | Timetable of the FLF shuttle | | |

Quelle : eigene Darstellung in Anlehnung an Laax, n. D.

Grundsätzlich schneiden grosse Destinationen nicht besser ab als kleine oder mittlere (Anhang XIII). Die untenstehende Grafik zeigt deutlich auf, dass die unterschiedlichen Destinationsgrössen im Schnitt mit einer Note zwischen 3,5 und 3,6 abschliessen. Mehr Unterschiede gibt es jedoch bei den Ländern.

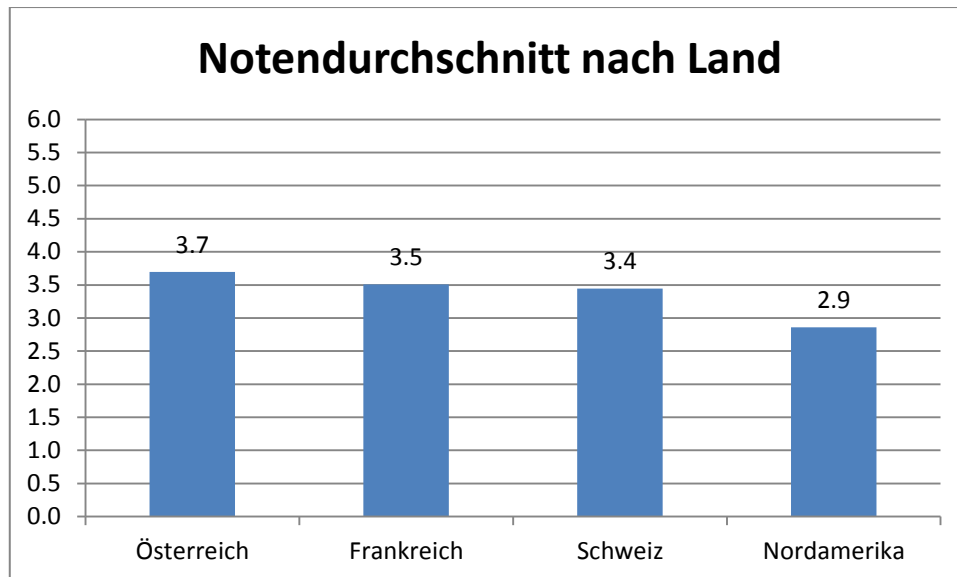
Abbildung 15: Notendurchschnitt nach Destinationsgrösse



Quelle: eigene Darstellung

Es kann beobachtet werden, dass Österreich mit einer Durchschnittnote von 3,7 am besten abschneidet (siehe Grafik unten). Frankreich und Österreich schneiden fast gleich ab. Jedoch sind die Resultate bezüglich Nordamerikas, anders als vom weit entwickelten Kontinent erwartet, mit einem Notendurchschnitt von 2,9 ziemlich niedrig (Anhang XIV).

Abbildung 16: Notendurchschnitt nach Land



Quelle: eigene Darstellung

Österreich bietet viele Hotspots an und dies meistens auch kostenlos. Sie versuchen sich den Bedürfnissen der Kunden anzupassen. Erster Schritt dafür ist es, dem Kunden die Informationen zur Verfügung zu stellen, was auch der Fall ist. Bei den 25 analysierten Destinationen von Österreich waren Informationen bezüglich der WLAN-Verbindungen auf 24 Webseiten auffindbar (nur auf den Webseiten von Kaiserwinkl am wilden Kaiser sind keine Daten auffindbar) und auch alle alpinen Destinationen haben auf die Umfrage geantwortet, bis auf Obertauern. Ebenfalls Nordamerika hatte eine hohe Antwortquote bei der Mystery Client Umfrage (nur von Jackson Hole in den USA gab es keine Reaktion). Auf den Webseiten der fünf analysierten Destinationen aus Nordamerika gab es Informationen zum Wi-Fi. Obwohl oftmals angegeben wurde, dass auf dem anderen Kontinent drahtloses Internet kostenlos zur Verfügung gestellt wird, waren die möglichen Standorte meist auf Restaurants, Bars, Unterkünfte und Geschäfte beschränkt. Nur rund 40% der Schweizer Destinationen geben auf ihren Webseiten an über Wi-Fi zu verfügen. Es gab viele Reaktionen auf die Umfrage (24 von insgesamt 27 analysierten Regionen aus der Schweiz haben

geantwortet und angegeben drahtloses Internet zur Verfügung zu stellen). Auch hier waren die meist erwähnten Standorte; Restaurants, Bars, Unterkünfte und Geschäfte. Was Frankreich betrifft, waren die Resultate der Mystery Client Umfrage mehr oder weniger identisch. Jedoch bieten mehr Destinationen in Frankreich als in der Schweiz (rund 70% der untersuchten Regionen aus Frankreich) Informationen auf den Webseiten an.

Im Anhang XV wird deutlich, dass die grösseren und mittleren Destinationen im Schnitt mehr *Likes* und *Followers* haben als die kleineren Destinationen. Dies hängt damit zusammen, dass diese von mehr Touristen besucht wird und aus diesem Grund auch mehr darüber kommuniziert wird. Jedoch gibt es keinen eindeutigen Zusammenhang zwischen dem Angebot von Hotspots und der Präsenz der Destinationen auf den sozialen Medien. Dafür spricht, dass einige der analysierten Destinationen, die mit einer guten Gesamtnote abgeschlossen haben, auf den sozialen Medien kaum oder gar nicht präsent sind (z.B. Tignes, die auf Facebook keine Seite führen und auf Twitter auch nur schwach präsent sind, jedoch mit 4,2 die beste Gesamtnote erreicht haben) (Anhang XVI).

Die meisten Destinationen, welche Informationen zu dem Vorhandensein von Wi-Fi in ihrer Region preisgeben, sei es via Webseite oder E-Mail, geben auch an, dass dies kostenlos verfügbar sei. Vor allem während der Mystery Client Umfrage wurden die Hotspots aufgezählt, die gratis sind. Wie bereits erwähnt, ist dies eine bessere Werbung als den Preis für diesen Service anzugeben. Vor allem in der heutigen Zeit ist das eine Dienstleistung, auf die nur die wenigsten Touristen verzichten möchten.

4. Diskussion

Im vorherigen Kapitel wurden die Resultate analysiert und untereinander verglichen. Nun sollen einige der auffälligsten Anwendungsbeispiele vorgestellt werden. Es werden ebenfalls Vorschläge für die alpinen Destinationen bezüglich des Angebots und des Gebrauchs des mobilen Internets gemacht. Dies soll helfen sich an die neuen Bedürfnisse der Touristen hinsichtlich der ständigen Konnektivität zu decken.

4.1. Anwendungsbeispiele

Die Best Practices der 75 Destinationen wurden in Unterkriterien aufgeteilt, um einen besseren Überblick zu erhalten. Dabei werden jeweils einige Beispiele vorgestellt. Dies soll ebenfalls helfen Vorschläge zu erarbeiten.

4.1.1. Standorte

Wi-Fi wird an den unterschiedlichsten Standorten angeboten. Die Touristen wünschen sich drahtloses Internet nebst den gebuchten Unterkünften auch an öffentlichen Standorten, wie in Parks oder bei Bahnhöfen. Dies erlaubt ihnen nicht nur Kontakt zur Aussenwelt zu halten, sondern auch sich direkt vor Ort über die Destination zu informieren.

Der Schweizer Ferienort Crans Montana hat ein Pilotenprojekt gestartet, wo Hotspots unter freiem Himmel angeboten wurde. Dieses Outdoor WLAN wurde vom Mobilfunknetz-Anbieter *Swisscom* installiert. (Riedo, 2014). Im Winter 2013/2014 wurde ebenfalls ein Testlauf mit mobilen Hotspots in den Telekabinen durchgeführt. Gemäss dem Marketingdirektor der Bergbahnen von Crans Montana, Alexandre Latrille, soll das gesamte Skigebiet mit Wi-Fi ausgestattet werden. Er sieht darin den Vorteil der Werbung für die Destination, denn die Gäste teilen oftmals ihre Erfahrungen in Echtzeit auf den sozialen Medien. (Bagnoud Loretan, 2014) Klar ist, dass die Besucher während der Bergfahrt Zeit haben sich mit dem drahtlosen Internet zu verbinden. Dies würde ohne Zweifel von den meisten Touristen auch willkommen geheissen werden.

Die alpine Destination Schladming-Dachstein in Österreich hat die Bedürfnisse der Touristen sehr früh erkannt und startete ihr Projekt für gratis WLAN-Verbindungen bereits 2011 (dpa, 2014). Sie haben mit 400 Access Points auf dem Skigebiet das grösste Angebot. Dabei wird das Skigebiet Ski amadé fast flächendeckend mit drahtlosem Internet versorgt. Wie bereits vorherig erwähnt, ist das einloggen in Österreich im Gegensatz zur Schweiz einfacher, da keine rechtlichen Gesetze eine Datensammlung empfehlen bzw. in Zukunft fordern. Aus diesem Grund können die Gäste sich ganz schnell anmelden, in dem sie einfach nur die AGB's akzeptieren. (Ski amadé, n. D.)

In Mottaret, einem kleinen Ort bei der französischen Destination Méribel, wurden die Strassenlaternen zu Hotspots umgewandelt. Dies erlaubt den Touristen sich zu jeder Zeit und an mehreren Orten unter dem freien Himmel mit dem drahtlosen Internet zu verbinden. Somit haben diese Lampen neben der Beleuchtung der Strassen auch eine weitere Funktion erhalten und es müssen nicht speziell weitere Antennen installiert werden. (JM. Gouédard und Abteilungen der Gemeinde, 2010)

4.1.2. Kostenstruktur

Um Roaming-Kosten zu vermeiden, wird vor allem von den Touristen aus dem Ausland kostenloses WLAN erwünscht. Das Bedürfnis nach der ständigen Konnektivität ist in der heutigen Zeit so wichtig geworden, dass viele keinen Grund dafür sehen für diese Dienstleistung bezahlen zu müssen. In fast allen Fällen werden die drahtlosen Internetverbindungen bevorzugt, welche gratis angeboten werden.

Die alpine Destination Les Arcs in Frankreich bot früher kostenloses Wi-Fi an. Jedoch wurde dies 2013 geändert und steht seither den Touristen nur noch kostenpflichtig zur Verfügung. Grund für diese Veränderung ist die Tatsache, dass das Netzwerk durch die vielen Nutzer ständig überlastet war. Dabei steht auf der Webseite der Bergbahnen: „Mieux vaut un accès payant, que du gratuit qui ne satisfait pas l'utilisateur“. („Besser ein kostenpflichtige Verbindung als einen kostenlosen Service, der die Kunden nicht befriedigt“) (Les Arcs ASL 2000, n. D.) Dieses Motto ist zum Teil korrekt, denn die Kunden möchten eine stabile, schnelle und sichere Verbindung zum drahtlosen Internet. Jedoch wollen sie von dieser Dienstleistung, wann auch immer möglich, kostenlos profitieren.

Die Überlastung des Netzwerkes könnte auch Grund dafür sein, dass die Skiwelt Wilder Kaiser-Brixental an manchen Standorten das Wi-Fi nur den Touristen mit der Gästekarte gratis zur Verfügung stellen. (Wilder Kaiser, 2014) So wird hauptsächlich auf die Besucher fokussiert, die auch in der Region übernachten. Die Tagestouristen werden jedoch dabei ein wenig vernachlässigt. Dies könnte damit zusammenhängen, dass es sich bei dieser Art der Touristen meistens um Einheimische handelt, die keine Roaming-Kosten vermeiden müssen und meistens eine gewisse Anzahl von Datenvolumen vom Netzwerk-Anbieter zur Verfügung

gestellt bekommen. Jedoch sind diese nicht zu unterschätzen, denn oftmals handelt es sich hierbei um Menschen, die immer wieder kommen, somit viel Geld ausgeben und auch von diesem Service profitieren möchten.

Viele Destinationen bieten drahtloses Internet in der gesamten Destination oder an einigen bestimmten Standorten gratis an. Dies ist beispielsweise der Fall für die Skiregion Verbier in der Schweiz. Eine kostenlose WLAN-Verbindung („FreeWifi Verbier“) wird im Dorfzentrum angeboten (Verbier, Val de Bagnes - La Tzoumaz, n. D.). Da es sich bei den Dorf- bzw. Stadtzentren oftmals um einen häufig besuchten Ort handelt, ist dies auch für die Touristen zweckdienlich.

Wie bereits vorherig in der Arbeit erwähnt, bietet die österreichische Destination Zell am See-Kaprun an vielen Standorten gratis Wi-Fi an. Dabei ist dieses hauptsächlich an öffentlichen Orten installiert. (Zell am See-Kaprun, n. D.) Damit wollen sie nicht nur die Bedürfnisse der Gäste decken, denn dahinter steckt eine Marketing-Strategie. So sollen die Touristen in Echtzeit über ihre Ferien auf den sozialen Medien berichten und so Werbung für die Destination machen. (Pasterk, 2013)

4.1.3. Gamification

Bereits heute wird die *Gamification* in einigen Destinationen verwendet, um die Ortschaft den Touristen auf eine spielerische Art und Weise näher zu bringen. So kann ein Ausflug beispielsweise für die ganze Familie interessanter gestaltet werden oder ein Skitag kann zu mehr als nur ein sportliches Erlebnis werden.

In Stubai, einer alpinen Destination in Österreich, wird das kostenlose Programm „3D Panorama“ für den Computer angeboten, das den Touristen eine dreidimensionale Vision des Skigebietes offeriert. Die Besucher können dabei die Region aus einer Vogelperspektive entdecken. Alle Details, wie Höhenunterschiede, Pisten oder Bergbahnen sind dank diesem Programm ersichtlich. Zudem können die Menschen bereits von zu Hause aus das Programm herunterladen und sich ein Bild von ihrem zukünftigen Ferienort machen. (Stubai Gletscher, n. D.)

Bei der Zillertal Arena hat man die Möglichkeit eine Helmkamera bei der Kasse der Bergbahnen auszuleihen und so seinen Skitag als erlebnisreiches Video zu verfilmen. Dieser Verleih kostet zehn Euro für vier Stunden und beinhaltet ebenfalls eine DVD vom eigens gedrehten Film. Die kleine Kamera kann dank einer speziellen Halterung auf den eignen Helm montiert werden. (Mayrhofner Bergbahnen, n. D.)

Obwohl beide obengenannten österreichischen Destinationen durch *Gamification* versuchen die Ferien der Touristen noch erlebnisreicher zu gestalten, lässt die Tatsache zu wünschen übrig, dass zur heutigen Zeit die mobilen Geräte nicht mit einbezogen werden. Durch das Anbieten von drahtlosem Internet auf dem Berg oder im Bereich des Tals, könnten noch mehr Arten der *Gamification* entwickelt werden.

4.2. Vorschläge

Um den neuen Bedürfnissen der Touristen gerecht zu werden, sollte eine Destination mit drahtlosem Internet ausgestattet werden. Diese WLAN-Verbindungen sollten nicht nur in den Unterkünften installiert werden, sondern auch an den öffentlichen Bereichen, wie beispielsweise an Dorfplätzen oder in Parks. Ein flächendeckendes Netz wäre dabei das Ideale, vor allem für Touristen aus dem Ausland, die damit hohen Roaming-Kosten aus dem Weg gehen können. Um dies zu realisieren, könnten alltägliche Objekte zu Hotspots umgewandelt werden, wie zum Beispiel Strassenlaternen oder Telefonkabinen, in denen Access Points integriert werden könnten.

In den alpinen Destinationen erweisen sich vor allem die Skigebiete als ideale Standorte für mobiles Internet und sollten deshalb auch genutzt werden. Es ist nicht nur von Vorteil für die Destinationen, wenn die Besucher in Echtzeit auf den sozialen Medien über ihren Skitag berichten und somit Werbung für die ganze Region machen, sondern auch für die Touristen, denen somit der Wunsch nach ständiger Konnektivität zur Aussenwelt erfüllt wird. Vor allem in den Bergbahnen sollte drahtloses Internet installiert werden. Es handelt sich nämlich hierbei um einen Zeitpunkt, an dem die Besucher Zeit haben ihre mobilen Geräte zu benutzen, ohne dabei wirklich kalte Finger zu kriegen, der Gefahr der Feuchtigkeitsschäden ihrer Geräte durch den Schnee entgegenlaufen oder einfach nur ein Moment zur Verfügung

steht, an dem sie nichts anderes zu tun haben, als zu warten bis sie auf dem Berg angekommen sind.

Die Touristen erwarten oftmals ebenfalls eine kostenlose Dienstleistung bezüglich des Wi-Fi Angebots. Dies hängt damit zusammen, dass das Bedürfnis nach ständiger Konnektivität so sehr gewachsen ist, dass es für die meisten zu einer Notwendigkeit während ihres Aufenthalts geworden ist.

Die *Gamification* sollte von den TO's, nebst dem WLAN, als wichtiger Punkt beachtet und auch angewendet werden. Dies erlaubt den Touristen ihren Aufenthalt in der Destination interessanter und erlebnisreicher zu gestalten, aber auch eine gewisse Interaktivität zwischen der Region und dem Besucher. In den alpinen Destinationen erweisen sich nicht nur die App's, die eine Schatzsuche anbieten als Möglichkeit, um beispielsweise eine Wanderung spannender zu machen, aber auch ein Skitag sollte hier mit eingebunden werden. So könnte beispielsweise eine App angeboten werden, die mit einem Quizz verbunden ist, welches erlaubt die einzelnen Skipisten zu entdecken. Bei richtigen Antworten könnte zum Beispiel ein Rabatt für ein Getränk oder eine Speise in einem Bergrestaurant gewonnen werden. Dabei könnte auch die Streckenhinterlegung und die Geschwindigkeit aufgenommen werden.

Schlusswort

Mit dem Kriterienraster konnte eine Analyse durchgeführt werden, um herauszufinden inwiefern sich die alpinen Destinationen den neuen Bedürfnissen der Touristen bezüglich des mobilen Internets angepasst haben. Dabei ist herausgekommen, dass die meisten Destinationen, rund 90 %, drahtloses Internet anbieten.

Viele der untersuchten alpinen Destinationen bieten diesen Service an nur wenigen Standorten an. Oftmals gibt es diesen nur in Restaurants, Bars, Geschäfte und Unterkünfte. Jedoch wünschen sich viele Touristen zu jeder Zeit und überall mit ihren mobilen Geräten Zugriff auf das Internet zu haben. Dies betrifft vor allem diejenigen aus dem Ausland, welche damit hohe Roaming-Gebühren vermeiden möchten.

Schladming-Dachstein stellt den Besuchern insgesamt 400 kostenlose Access Points auf ihrem gesamten Skigebiet zur Verfügung. Diese Art von Konnektivität wird von den Touristen äusserst willkommen geheissen, da es ihnen erlaubt sich auf dem gesamten Skigebiet mit dem Internet zu verbinden. Die Menschen erwarten auch, dass sie in der gesamten Destination auf das drahtlose Internet zugreifen können. So sind öffentliche Standorte, wie Dorfplatz oder Park, beliebte Plätze der Touristen dafür. Dies erlaubt ihnen vom mobilen Internet zu profitieren, ohne dabei in ein Kaffee einzutreten und konsumieren zu müssen. Das zukünftige Projekt, die ganze Destination Grindelwald mit Hotspots auszustatten, entspricht den Erwartungen der meisten Touristen.

Nebst dem Kontakt zur Aussenwelt, der Suche nach Informationen ist ebenfalls die Navigierung an einen bestimmten Ort der Destination, mit Hilfe vom LBS, eine gefragte Option, die meist nur mit mobilem Internet realisierbar ist. Um den Touristen den Alltag vor Ort zu erleichtern und auch ihre Bedürfnisse zu decken, ist dies also eine erforderliche Dienstleistung in der heutigen Zeit.

Die *Gamification* ist ebenfalls ein weiterer Punkt, der den Destinationen erlauben würde die Region den Touristen auf eine spielerische Art näher zu bringen und sich von der Konkurrenz abzuheben, indem sie ein Mehrwert für die Besucher schaffen. Dadurch könnte aber auch die Destination interaktiv mit den Touristen kommunizieren. Jedoch wird dafür eine WLAN-Verbindung benötigt.

Die Destinationen sollten aus diesen Gründen in die Dienstleistung des mobilen Internets investieren. Es würde ihnen nicht nur erlauben die Bedürfnisse der Touristen nach ständiger Konnektivität zu decken, sondern würde auch den Marketing-Bereich der Destination positiv unterstützen. Durch das Kommunizieren in Echtzeit mit der Aussenwelt auf den sozialen Medien über ihr Erlebtes bieten die Besucher die beste Art der Werbung, da sie authentisch ist und so meist anderen Menschen ebenfalls Lust gibt das Selbe zu erleben. Indem die alpinen Destinationen kostenlose Hotspots installieren, welche, wenn möglich, flächendeckend und ebenfalls auf den Skigebieten verfügbar sind, ist dies für den Anbieter wie auch für die Touristen von Vorteil.

Literaturverzeichnis

- Aletsch Arena. (n. D.). *Aletsch Arena*. Von Aletsch Arena:
www.aletscharena.ch/sites/aletscharena/index.html abgerufen
- AllTrips. (n. D.). *Internet Access*. Von Jackson Hole Wyoming:
http://www.jacksonholenet.com/essentials/internet_access.php abgerufen
- Alpe d'Huez. (n. D.). *Alpe d'Huez*. Von Alpe d'Huez: www.alpedhuez.com/ abgerufen
- Alpendorf Bergbahnen AG. (n. D.). *Kostenloses WLAN im Skigebiet*. Von Alpendorf Bergbahnen: <http://www.alpendorf.com/de/winter/skigebiet/w-lan-hotspots.html> abgerufen
- Alta Ski Lifts. (2014). *Alta*. Von Alta: <http://www.alta.com/> abgerufen
- Andermatt-Sedrun Sport AG. (n. D.). *SkiArenaAndermatt Sedrun*. Von SkiArenaAndermatt Sedrun: <http://www.skiarena.ch/home.html> abgerufen
- Anzère. (n. D.). *Anzère Valais Switzerland*. Von Anzère: <http://www.anzere.ch/fr/> abgerufen
- Anzère. (n. D.). *Wi-Fi*. Von Anzère: <http://www.anzere.ch/fr/services/divers/wi-fi-0-690> abgerufen
- Arlberger Bergbahnen AG. (n. D.). *Arlberger Bergbahnen*. Von Arlberger Bergbahnen:
<http://www.abbag.com/de/winter/> abgerufen
- Arosa Bergbahnen AG. (n. D.). *Arosa Bergbahnen*. Von Arosa Bergbahnen:
www.arosabergbahnen.com abgerufen
- Arosa Tourismus. (n. D.). *Arosa*. Von Arosa: <http://www.arosa.ch/de/winter> abgerufen
- ASL 2000. (n. D.). *Le Wifi d'Arc 2000*. Von Les Arcs, ASL 2000: <http://www.asl-arc2000.com/component/content/article/20-les-nouvelles/64-le-wifi-darc-2000> abgerufen
- Aspen Skiing Company. (n. D.). *Local Transportation*. Von Aspen Snowmass:
<http://www.aspensnowmass.com/plan-your-vacation/getting-here/local-transportation> abgerufen
- Associated Press. (2. 10 2014). *San Francisco Expands its City-Wide Free Wi-Fi Thanks to Google*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/10/02/san-francisco-expands-its-city-wide-free-wi-fi-thanks-to-google/>
- backslash. (n. D.). *Gemeinde Tujetsch*. Von Sedrun Tujetsch:
http://www.tujetsch.ch/xml_1/internet/de/intro.cfm abgerufen

- Bagnoud Loretan, I. (9. 1 2014). *Crans-Montana: du wifi haut débit en altitude*. Abgerufen am 3. 12 2014 von Le Nouvelliste: <http://www.lenouvelliste.ch/fr/valais/sierre/crans-montana-du-wifi-haut-debit-en-altitude-496-1250449>
- Banse, P. (4. 11 2014). *Extrem wenig offene Netze in Deutschland*. Abgerufen am 6. 11 2014 von Deutschlandfunk: http://www.deutschlandfunk.de/wlan-extrem-wenig-offene-netze-in-deutschland.697.de.html?dram%3Aarticle_id=302226
- Bellwald Gemeinde. (n. D.). *Bellwald Gemeinde*. Von Bellwald: www.bellwald.ch/gemeinde/ abgerufen
- Bellwald Sportbahnen. (n. D.). *Bellwald Sportbahnen*. Von Bellwald: www.bellwald.ch/sportbahnen abgerufen
- Bellwald Tourismus. (n. D.). *Bellwald Tourismus*. Von Bellwald: <http://www.bellwald.ch/tourismus.php> abgerufen
- Bergbahn AG Kitzbühel. (n. D.). *WLAN it's free*. Von Bergbahn Kitzbühel: <http://www.bergbahn-kitzbuehel.at/en/kitzski-wlan-its-free.html> abgerufen
- Bergbahnen Ellmau-Going. (n. D.). *Bergbahnen Ellmau-Going*. Von Bergbahnen Ellmau-Going: <http://www.skiellmau.at/> abgerufen
- Bergbahnen Sölden. (n. D.). *Free WLAN "soelden free"*. Von Sölden: http://www.soelden.com/urlaub/DE/SD/WI/urlaubsplanung/skigebiet/skigebiets_news/wlan/index.html abgerufen
- bergfex.at. (n. D.). *Skigebiete*. Von bergfex.at: <http://www.bergfex.at/> abgerufen
- bergfex.ch. (n. D.). *Skigebiete*. Von bergfex.ch: <http://www.bergfex.ch/> abgerufen
- Boe. (1. 9 2014a). *USB-Mobil-Stick-Modems 2014: Gute und billige Geräte ohne Vertrag kaufen*. Abgerufen am 3. 11 2014 von mobilesinternet.ch - Mobiles Internet in der Schweiz: <http://www.mobilesinternet.ch/beratung/newsdetails/archive/2014/09/01/article/2880-usb-mobil-stick-modems-2014-gute-und-billige-geraete-ohne-vertrag-kaufen.html>
- Boe. (9. 9 2014b). *Smartphone-Tarife: Kosten, Verbrauch und Nutzen im Quickcheck*. Abgerufen am 3. 11 2014 von mobilesinternet.ch - Mobiles Internet in der Schweiz: <http://www.mobilesinternet.ch/beratung/newsdetails/archive/2014/09/09/article/2902-smartphone-tarife-kosten-verbrauch-und-nutzen-im-quickcheck.html>

- Boe. (6. 8 2014c). *W-Lan-Hotspot finden und günstig in den Ferien surfen*. Abgerufen am 3. 11 2014 von mobilesinternet.ch - Mobiles Internet in der Schweiz:
<http://www.mobilesinternet.ch/beratung/newsdetails/archive/2014/08/26/article/2865-w-lan-hotspot-finden-und-guenstig-in-den-ferien-surfen.html>
- Boe. (4. 9 2014d). *Flatrate-Roaming im Ausland: Hilfe & Tipps*. Abgerufen am 3. 11 2014 von mobilesinternet.ch - Mobiles Internet in der Schweiz:
<http://www.mobilesinternet.ch/beratung/newsdetails/archive/2014/09/04/article/2887-flatrate-roaming-im-ausland-hilfe-tipps.html>
- Booking.com B.V. (n. D.). *booking.com*. Von booking.com: <http://www.booking.com/> abgerufen
- boomerang. (n. D.). *Anzère*. Von Commune d'Ayent: www.ayent.ch/commune/anzere.html abgerufen
- boomerang. (n. D.). *Commune de Troistorrents*. Von Commune de Troistorrents:
<http://www.troistorrents.ch/> abgerufen
- Brig Simplon Tourismus AG. (n. D.). *Brig Simplon*. Von Brig Simplon: <http://www.brig-simplon.ch/home.php> abgerufen
- Buhalis, D. (2003). *eTourism*. Abgerufen am 6. 11 2014 von Professor Dimitrios Buhalis:
http://www.buhalis.com/buhalis/view_more/view-11.htm
- Buhalis, D., & Wagner, R. (2012). *eDestinations: Global best practice in Tourism technologies and applications*. Bournemouth: Bournemouth University.
- Canusa Touristik. (n. D.). *Canusa Reisefinder*. Abgerufen am 14. 8 2014 von Canusa Touristik:
<http://www.canusa.de/usa-reisen/skireisen-usa.html>
- Chamonix.net. (n. D.). *Remontés Mécaniques: dates et horaires d'ouverture*. Von Chamonix.net: <http://www.chamonix.net/francais/remontees-mecaniques/dates-horaires> abgerufen
- Champéry tourisme. (n. D.). *Champéry*. Von Portes du Soleil Champéry: www.champéry.ch/ abgerufen
- Chur Tourismus. (n. D.). *Brambrüesch - Chur's Wintersportgebiet*. Von Chur Bergbahnen:
www.bergbahnenchur.ch abgerufen
- Chur Tourismus. (n. D.). *Chur*. Von Chur, die Alpenstadt: <http://www.churtourismus.ch/> abgerufen
- City of Aspen / Pitkin County. (n. D.). *The City of Aspen & Pitkin Country*. Von The City of Aspen & Pitkin Country: <http://www.aspenpitkin.com/> abgerufen

Commune Arâches la Frasse. (n. D.). *Commune Arâches la Frasse*. Von Commune Arâches la Frasse: <http://www.araches-la-frasse.fr/index.aspx> abgerufen

Commune de Bagnes. (n. D.). *Bagnes*. Von Commune de Bagnes: www.bagnes.ch abgerufen

Commune de Champéry. (n. D.). *Commune de Champéry*. Von Commune de Champéry: www.admin-champery.ch/ abgerufen

Commune de La Clusaz. (n. D.). *Mairie de La Clusaz*. Von Mairie de La Clusaz: <http://www.laclusaz.org/> abgerufen

Commune de Leytron. (n. D.). *Commune de Leytron*. Von Commune de Leytron: <http://www.leytron.ch/> abgerufen

Commune de Nendaz. (n. D.). *Nendaz*. Von Commune de Nendaz: www.nendaz.org abgerufen

Commune de Veysonnaz. (n. D.). *Commune de Veysonnaz*. Von Commune de Veysonnaz: www.veysonnaz-commune.ch/ abgerufen

Courchevel tourisme. (n. D.). *Courchevel*. Von Courchevel: <http://de.courchevel.com/> abgerufen

Cowen, M. (31. 10 2014). *Marriott wifi pressure eases, hotel IT gets complicated*. Abgerufen am 8. 10 2014 von tnooz: http://www.tnooz.com/article/Marriott-wifi-hotel-IT/#utm_source=feedburner&utm_medium=feed&utm_campaign=Feed%3A+Tnooz+%28Tnooz%29

Crans Montana. (n. D.). *Crans Montana*. Von Crans Montana: www.crans-montana.ch abgerufen

Crans Montana. (n. D.). *Crans Montana*. Von Crans Montana Aminona: www.crans-montana-aminona.com abgerufen

Destination Davos Klosters. (n. D.). *Davos Klosters*. Von Davos Klosters: www.davos.ch/ abgerufen

Destination Davos Klosters. (n. D.). *Free WLAN*. Von Davos Klosters: <http://www.davos.ch/bergbahnen/sommer/weitere-informationen/free-wlan.html> abgerufen

Deux Alpes Loisirs. (n. D.). *Skipass*. Von Les 2 Alpes 3600: <http://www.skipass-2alpes.com/fr/> abgerufen

DGCIS / STCAS - SDP3E. (2011). *Guide pratique PME - M-Tourisme*. Frankreich.

- Domaine Skiable de Flaine. (n. D.). *Le Grand Massif*. Von Le Grand Massif: <http://ete.grand-massif.com/les-tarifs> abgerufen
- Domaine Skiable Les 3 vallées. (n. D.). *Les 3 vallées*. Von Les 3 vallées: <http://www.les3vallees.com/> abgerufen
- dpa. (3. 12 2014). *Schladming-Dachstein führt WLAN auf Piste ein*. Abgerufen am 4. 2 2011 von news.de: <http://www.news.de/reisen-und-leben/855121847/schladming-dachstein-fuehrt-wlan-auf-piste-ein/1/>
- Dublanchet, L. (4. 11 2014). *Onlylyon vous met le wifi dans la poche*. Abgerufen am 6. 11 2014 von etourisme.info: <http://www.etourisme.info/onlylyon-met-wifi-poche/>
- Engadin St. Moritz. (n. D.). *Free WiFi: Kostenlos surfen am Berg*. Von Engadin St. Moritz: <http://www.engadin.stmoritz.ch/sommer/de/aktivitaeten/bergerlebnis/bergbahnen/muottas-muragl-bergerlebnisse/free-wifi/> abgerufen
- Fabry, P. (2011). *Les nouvelles tendances de l'internet touristique*. Frankreich: ATOUT FRANCE.
- Federal Communications Commission. (n. D.). *Open Internet*. Abgerufen am 4. 11 2014 von Federal Communications Commission: <http://www.fcc.gov/openinternet>
- Feng, J., Lazar, J., & Preece, J. (März-April 2004). Empathy and online interpersonal trust: A fragile relationship. *Taylor & Francis Group*.
- Flouri, E. (2003). *Wireless Technologies for Tourism Destination Management*. Guildford: University of Surrey.
- Freie Ferienrepublik Saasfee. (n. D.). *Freie Ferienrepublik Saasfee*. Von Freie Ferienrepublik Saasfee: www.saas-fee.ch abgerufen
- Freie Ferienrepublik Saas-Fee. (n. D.). *Saastal Bergbahnen AG*. Von Freie Ferienrepublik Saas-Fee: www.saas-fee.ch/bergbahnen abgerufen
- ft.com/lexicon. (30. 6 2014). *Definition of mobile internet*. Abgerufen am 3. 11 2014 von ft.com/lexicon: <http://lexicon.ft.com/Term?term=mobile-internet>
- Gasteiner Bergbahnen AG. (n. D.). *Free WLAN*. Von Gastein: http://www.skigastein.com/de/info/interaktives_erlebnis/wlan-skigastein abgerufen
- Gasteinertal Tourismus GmbH. (n. D.). *Free WLAN in Ski amadé*. Von Gastein: <http://www.gastein.com/de/winter/ski-amade/free-wlan> abgerufen
- Gemeinde Alpbach. (n. D.). *Gemeinde Alpbach*. Von Gemeinde Alpbach: <http://www.alpbach.tirol.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen

- Gemeinde Anniviers. (n. D.). *Anniviers*. Von Anniviers: www.anniviers.org abgerufen
- Gemeinde Bad Gastein. (n. D.). *Gemeinde Bad Gastein*. Von Gemeinde Bad Gastein: <http://www.bad-gastein.at/> abgerufen
- Gemeinde Blatten. (n. D.). *Gemeinde Blatten*. Von Gemeinde Blatten im Lötschental: <http://www.blatten-vs.ch/> abgerufen
- Gemeinde Eben am Achensee. (n. D.). *Gemeinde Eben am Achensee*. Von Gemeinde Eben am Achensee: <http://www.eben.tirol.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Flachau. (n. D.). *Gemeinde Flachau*. Von Gemeinde Flachau: <http://www.flachau.salzburg.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Gaschurn. (n. D.). *Gemeindeamt Gaschurn*. Von Gemeindeamt Gaschurn: <http://www.gaschurn-partenen.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Klosters-Serneus. (n. D.). *Gemeinde Klosters-Serneus*. Von Gemeinde Klosters-Serneus: <http://www.klosters-serneus.ch/portal/> abgerufen
- Gemeinde Kössen. (n. D.). *Gemeinde Kössen*. Von Gemeinde Kössen: <http://www.koessen.tirol.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Laax. (n. D.). *Gemeinde Laax*. Von Gemeinde Laax: <http://www.laax-gr.ch/> abgerufen
- Gemeinde Lech. (n. D.). *Gemeinde Lech*. Von Gemeinde Lech: <http://gemeinde.lech.eu/> abgerufen
- Gemeinde Lermoos. (n. D.). *Gemeinde Lermoos*. Von Gemeinde Lermoos: <http://www.lermoos.tirol.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Leukerbad. (n. D.). *Drei Welten - eine Gemeinde*. Von Gemeinde Leukerbad: www.leukerbad.org abgerufen
- Gemeinde Mittelberg. (n. D.). *Gemeinde Mittelberg*. Von Gemeinde Mittelberg: <http://www.gde-mittelberg.at/> abgerufen
- Gemeinde Montana. (n. D.). *Montana*. Von Commune de Montana: www.montana.ch abgerufen
- Gemeinde Oetz. (n. D.). *Gemeinde Oetz*. Von Gemeinde Oetz: <http://www.oetz.tirol.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Gemeinde Riederalp. (n. D.). *Riederalp, das Tor zum Aletschgletscher*. Von Gemeinde Riederalp: www.gemeinde-riederalp.ch abgerufen

Gemeinde Saalbach-Hinterglemm. (n. D.). *Gemeinde Saalbach-Hinterglemm*. Von Gemeinde Saalbach-Hinterglemm: <http://www.saalbach.or.at/> abgerufen

Gemeinde Saas-Fee. (n. D.). *Gemeinde Saas-Fee*. Von Saas-Fee: www.3906.ch abgerufen

Gemeinde Samnaun. (n. D.). *Gemeinde Samnaun*. Von Gemeinde Samnaun: <http://www.gemeindesamnaun.ch/de/> abgerufen

Gemeinde Savognin. (n. D.). *Gemeinde Savognin*. Von Gemeinde Savognin: http://www.savognin-gr.ch/seiten/index_d.php?id=UID&UID=56 abgerufen

Gemeinde Schladming. (2014). *Gratis W-Lan in Schladming*. Von Gemeinde Schladming: http://gemeinde.schladming.eu/index.php?option=com_content&view=article&id=579:gratis-w-lan-in-schladming&catid=56:2011&Itemid=49&lang=de abgerufen

Gemeinde Serfaus. (n. D.). *Gemeinde Serfaus*. Von Gemeinde Serfaus: <http://www.serfaus.gv.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen

Gemeinde St. Anton am Arlberg. (n. D.). *Gemeinde St. Anton am Arlberg*. Von Gemeindeamt St. Anton am Arlberg: <http://www.st-anton.at/startseite.html> abgerufen

Gemeinde St. Gilgen. (n. D.). *Gemeinde St. Gilgen*. Von Gemeinde St. Gilgen: <http://www.gemgilgen.at/> abgerufen

Gemeinde St. Moritz. (n. D.). *Gemeinde St. Moritz*. Von Gemeinde St. Moritz: <http://www.gemeinde-stmoritz.ch/> abgerufen

Gemeinde Telfes. (n. D.). *Gemeinde Telfes*. Von Gemeinde Telfes im Stubai: <http://www.gemeinde-telfes.at/> abgerufen

Gemeinde Tux. (n. D.). *Gemeinde Tux*. Von Gemeinde Tux: <http://www.gemeinde-tux.at/typo3/> abgerufen

Gemeinde Tweng. (n. D.). *Alle Gastronomie- und Beherbergungsbetriebe in Tweng*. Von Gemeinde Tweng: <http://www.tweng.at/betriebe.htm> abgerufen

Gemeinde Vaz/Obervaz. (n. D.). *Gemeinde Vaz/Obervaz*. Von Gemeinde Vaz/Obervaz: <http://www.vazobervaz.ch/> abgerufen

Gemeindeverwaltung Arosa. (n. D.). *Gemeinde Arosa*. Von Gemeinde Arosa: <http://www.gemeindearosa.ch> abgerufen

Gemeindeverwaltung Pontresina. (n. D.). *Gemeinde Pontresina*. Von Gemeinde Pontresina: <http://www.gemeinde-pontresina.ch/> abgerufen

Gruber, H. (24. 1 2014). *Free WLAN, WIFI in Obertauern*. Von Obertauern: <http://www.obertauern.travel/free-w-lan-wifi-in-obertauern/2013/01/24> abgerufen

- Güntert, A. (24. 7 2014). Schweizer Hotels auf (Gratis-)Draht. *htr hotel revue*, S. 2.
- Hannafin, M. (1. 5 2014). *The Price of Connectivity in an Unconnected Cruise World*.
Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/05/01/the-price-of-connectivity-in-an-unconnected-cruise-world/>
- Hiller, B. (31. 10 2014). *EU deckelt Roaming-Kosten: Was bedeutet das für Destinationen?*
Abgerufen am 1. 7 2014 von Tourismus Zukunft:
<http://www.tourismuszukunft.de/2014/07/eu-deckelt-roaming-kosten-was-bedeutet-das-fuer-destinationen/>
- hotelmarketing.com. (2. 9 2014). *New tool displays hotel WiFi speed information onto OTA sites*. Abgerufen am 31. 10 2014 von hotelmarketing.com:
http://hotelmarketing.com/index.php/content/article/new_tool_displays_hotel_wifi_speed_information_onto_ota_sites
- Houste, F. (27. 10 2014). *La « Connectivité », le vrai grand défi du eTourisme en France*.
Abgerufen am 31. 10 2014 von e-tourisme Feng Shui: <http://www.etourisme-feng-shui.com/2014/10/27/la-connectivite-le-vrai-grand-defi-du-etourisme-en-france/>
- Inexine. (n. D.). *Mairie de Saint Bon Courchevel*. Von Mairie de Saint Bon Courchevel:
<http://www.mairie-courchevel.com/> abgerufen
- Inexine. (n. D.). *Val d'Isère Mairie*. Von Val d'Isère Mairie: <http://www.valdisere.fr/>
abgerufen
- Innsbruck Tourismus. (n. D.). *Internetcafès*. Von Innsbruck:
<http://www.innsbruck.info/erleben/sommerurlaub/spiel-spass/internet.html>
abgerufen
- Innsbrucker Nordkettenbahnen Betriebs GmbH. (n. D.). *Innsbrucker Nordketten Bahn*. Von Innsbrucker Nordketten Bahn: <http://www.nordkette.com/> abgerufen
- Janssen, C. (n. D.). *Fourth Generation Wireless (4G)*. Abgerufen am 18. 11 2014 von technopedia: <http://www.techopedia.com/definition/2920/forth-generation-wireless-4g>
- JB Concept. (n. D.). *La Clusaz*. Von Remontées mécaniques de La Clusaz:
http://forfaits.skipasslaclusaz.com/Accueil/page_81_39_FR.html abgerufen
- JM. Gouédard und Abteilungen der Gemeinde. (2010). *à coeur ouvert - Wifi à tous les étages....* Allues: Mairie des Allues.

- Kannenberg, A. (28. 10 2014). *Mobiles Internet: Nutzer brauchen knapp 300 Megabyte pro Monat*. Abgerufen am 3. 11 2014 von Heise Online:
<http://www.heise.de/newsticker/meldung/Mobiles-Internet-Nutzer-brauchen-knapp-300-Megabyte-pro-Monat-2437287.html>
- Karwendel Bergbahn. (n. D.). *Karwendel Bergbahn*. Von Karwendel Bergbahn:
<http://www.karwendel-bergbahn.at/> abgerufen
- Kitzbüchel Tourismus. (n. D.). *W-LAN*. Von Kitzbühel:
<http://www.kitzbuehel.com/de/suche?q=w+lan> abgerufen
- Kitzbüheler Alpen Marketing GmbH. (n. D.). *Wifi Hotspots - Gratis Internet in St. Johann in Tirol, Oberndorf, Kirchdorf, Erpfendorf*. Von Kitzbüheler Alpen:
<http://www.kitzbueheler-alpen.com/de/st-johann/service/wifi-hotspots-gratis-internet-tirol-oberndorf-kirchdorf-erpfendorf.html> abgerufen
- Kleinwalsertal Tourismus eGen. (n. D.). *Internet und W-Lan (öffentlich)*. Von Kleinwalsertal:
http://www.kleinwalsertal.com/de/kleinwalsertal/infrastruktur-a-z/internet+und+w-lan+%28%C3%B6ffentlich%29_i272507 abgerufen
- Kleinwalsertaler Bergbahn AG. (n. D.). *WLAN*. Von Das Höchste, Bergbahnen Kleinwalsertal Oberstdorf: <http://www.das-hoechste.de/service/wlan/> abgerufen
- Koenzen, R. (16. 7 2014). *Hoffnungzeichen*. Abgerufen am 31. 10 2014 von IHA, Hotellerieverband Deutschland: <http://www.hotellerie.de/go/wlan-stoererhaftung-es-gibt-erste-hoffnungszeichen>
- La Plagne. (n. D.). *La Plagne*. Von La Plagne: <http://www.la-plagne.com/de/> abgerufen
- Laax. (n. D.). *Laax Inside*. Von Laax: <http://www.laax.com/en/skiing-area/laax-gadgets/laax-inside/> abgerufen
- LANCOM Systems GmbH. (2014). *WLAN-Hotspots: Verbreitung, Nutzung Akzeptanz*. Würselen: LANCOM Systems.
- Landeshauptstadt Innsbruck. (n. D.). *Innsbruck*. Von Stadt Innsbruck:
<https://www.innsbruck.gv.at/page.cfm?vpath=index> abgerufen
- Lech Zürs Tourismus GmbH. (n. D.). *Lech Zürs am Arlberg*. Von Lech Zürs am Arlberg:
<http://www.lech-zuers.at/> abgerufen
- Lenzerheide Marketing und Support AG. (n. D.). *Die alpine Oase im Herzen Graubündens*. Von Lenzerheide: <http://lenzerheide.com/de> abgerufen
- Lenzerheide Marketing und Support AG. (n. D.). *Lenzerheide Bergbahnen AG*. Von Lenzerheide: <http://lenzerheide.com/de/lbb> abgerufen

Les Arcs ASL 2000. (n. D.). *Le Wifi d'Arc 2000*. Abgerufen am 24. 6 2014 von Les Arcs ASL 2000: <http://www.asl-arc2000.com/component/content/article/20-les-nouvelles/64-le-wifi-darc-2000>

Les portes du Mont Blanc. (n. D.). *Domaine skiable*. Von Les portes du Mont Blanc: <http://www.lesportesdumontblanc.fr/fr/> abgerufen

Leukerbad Tourismus. (n. D.). *Leukerbad*. Von Leukerbad 365: www.leukerbad.ch/ abgerufen

Lötschental Tourismus. (n. D.). *Nouveau: Free WLAN au Rest. Zudili Lauchernalp*. Von Lötschental, Lauchernalp: <http://www.loetschental.ch/fr/remontees-mecaniques/actualites/nouveau-free-wlan-au-rest-zudili-lauchernalp> abgerufen

Mairie de la commune de Macot La Plagne. (n. D.). *Mairie de Macot La Plagne*. Von Macot La Plagne: <http://www.mairie-macotlaplagne.com/> abgerufen

Mairie de Magland. (2014). *Mairie de Magland*. Von Mairie de Magland: <http://www.magland.fr/Francais> abgerufen

Mairie de Megève. (n. D.). *Megève*. Von Mairie de Megève: <http://www.megeve.fr/> abgerufen

Mairie de Mont de Lans. (n. D.). *Mairie de Mont de Lans*. Von Mairie de Mont de Lans: <http://www.mairiedemontdelansles2alpes.fr/> abgerufen

Mairie de Morzine Avoriaz. (n. D.). *Morzine Avoriaz*. Von Morzine Avoriaz: www.morzine.fr/ abgerufen

Mairie de Saint-Martin-de-Belleville. (n. D.). *Mairie de Saint-Martin-de-Belleville*. Von Mairie de Saint-Martin-de-Belleville: <http://www.mairie-smb.com/agenda/index.php?f=3> abgerufen

Mairie de Samoëns. (n. D.). *Mairie de Samoëns*. Von Mairie de Samoëns: <http://www.mairiedesamoens.fr/> abgerufen

Mairie de Tignes. (n. D.). *Wifi gratuit à Tignes*. Von Mairie de Tignes: <http://www.mairie-tignes.fr/fr/information/69480/restez-connectes-avec-wifi-gratuit> abgerufen

Mairie des Arcs sur Arvens. (n. D.). *Mairie des Arcs sur Arvens*. Von Mairie des Arcs sur Arvens: <http://www.mairie-les-arcs-sur-argens.fr/> abgerufen

Mairie d'Huez. (n. D.). *Alpe d'Huez Mairie*. Von Alpe d'Huez Mairie: www.alpedhuez-mairie.fr/ abgerufen

Mairie Les Gets. (n. D.). *WiFi*. Von Mairie des Gets: <http://www.lesgets-mairie.eu/content/search?SearchText=wifi> abgerufen

- Maravedis Rethink & WebEnertia. (n. D.). *Wi-Fi Growth Map*. Von iPass:
<http://www.ipass.com/wifi-growth-map/> abgerufen
- Markgraf, D. (n. D.). *Location-based Services*. Abgerufen am 10. 11 2014 von Gabler
Wirtschaftslexikon: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/location-based-services.html>
- Marko, K. (18. 5 2014). *Public Hotspots Are a Privacy and Security Minefield: Shield Yourself*.
Abgerufen am 31. 10 2014 von Forbes:
http://www.forbes.com/sites/kurtmarko/2014/05/18/hotspot-security-part1/?ss=tech&utm_campaign=forbestwitterfsf&utm_source=twitter&utm_medium=social
- Marktgemeinde Grossarl. (n. D.). *Marktgemeinde Grossarl*. Von Marktgemeinde Grossarl:
<http://www.gemeindegrossarl.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen
- Marktgemeinde Zell am Ziller. (n. D.). *Marktgemeinde Zell am Ziller*. Von Marktgemeinde Zell
am Ziller: <http://www.gemeinde-zell.at/> abgerufen
- Matterhorn Zermatt Bergbahnen. (n. D.). *Matterhorn Zermatt Bergbahnen*. Von Matterhorn
Zermatt Bergbahnen: www.matterhornparadise.ch abgerufen
- Mayrhofner Bergbahnen. (n. D.). *Drift Innovation Helmkamera-Verleih*. Abgerufen am 24. 6
2014 von Mayrhofner Bergbahnen: <http://www.mayrhofner-bergbahnen.com/de/info-und-service/helmkameraverleih>
- Megève tourisme. (n. D.). *Laissez libre cours à vos envies*. Von Megève:
<http://www.megeve.com/ete/laissez-libre-cours-a-vos-envies.html#.U8vfsrGf1jE>
abgerufen
- Méribel Tourisme. (n. D.). *Réseau WiFi*. Von Méribel: <http://station-ski.meribel.net/index.php?id=878> abgerufen
- Millischer, S. (20. 11 2013). *Schweiz Tourismus: Gratis Internet in SBB-Zügen*. Abgerufen am
31. 10 2014 von Handelszeitung:
<http://www.handelszeitung.ch/unternehmen/schweiz-tourismus-gratis-internet-sbb-zuegen-528957>
- Montafon Tourismus GmbH. (n. D.). *Tourismusbüro Schruns*. Von Montafon:
http://www.montafon.at/montafon-a-z/tourismusbuero-schruns_az-119695
abgerufen
- Morgins tourisme. (n. D.). *Morgins*. Von Morgins, Portes du Soleil: <http://www.morgins.ch/>
abgerufen

- Muottas Muragl. (n. D.). *Muottas Muragl*. Von Muottas Muragl:
<http://www.muottasmuragl.ch/> abgerufen
- Nendaz. (n. D.). *Nendaz, 4 Vallées*. Von Nendaz, 4 Vallées:
<http://www.nendaz.ch/tourisme/wifi-gratuit-altitude-1673.html> abgerufen
- Neuhofer, B., Buhalis, D., & Ladkin, A. (9. 5 2012). Conceptualising technology enhanced destination experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, S. 36-46.
- OANDA Corporation. (2014). *Währungsrechner*. Von OANDA:
<http://www.oanda.com/lang/de/currency/converter/> abgerufen
- Office de tourisme Bourg Saint Maurice / Les Arcs. (n. D.). *Restez connecté aux Arcs*. Von Les Arcs, Paradiski: <http://www.lesarcs.com/experience/restez-connecte.html> abgerufen
- Office de tourisme d'Avoriaz. (n. D.). *Office de tourisme d'Avoriaz*. Von Avoriaz:
<http://www.avoriaz.com/en/contact-en> abgerufen
- Office de Tourisme de Chamonix. (n. D.). *Vallée de Chamonix*. Von Chamonix-Mont-Blanc:
<http://www.chamonix.com/> abgerufen
- Office de Tourisme de Flaine. (kein Datum). *Produit d'hiver*. Von Office de Tourisme de Flaine: <http://www.flaine.com/fr/hiver/ficheproduit-hiver-office-de-tourisme-de-flaine-199-27-6.html> abgerufen
- Office de Tourisme de Les Houches - Servoz. (n. D.). *Office de Tourisme Les Houches & Servoz*. Von Office de Tourisme Les Houches: http://www.leshouches.com/office-de-tourisme-les-houches-et-servoz,services-administratifs,248-2985-SITRA2_COS_477546,fr.html abgerufen
- Office de Tourisme de Les Houches - Servoz. (n. D.). *Remontées mécaniques en temps réel*. Von Office de Tourisme Les Houches: <http://www.leshouches.com/remontees-mecaniques,88,fr.html> abgerufen
- Office de Tourisme de Samoëns. (n. D.). *Point internet*. Von Samoëns:
<http://www.samoens.com/fr/ete/mes-activites/loisirs/internet-et-jeux.html> abgerufen
- Office de Tourisme des 2 Alpes. (n. D.). *Espace WiFi*. Von Les 2 Alpes 3600:
<http://www.les2alpes.com/espace-wifi.html> abgerufen
- Office de Tourisme des Carroz. (n. D.). *Accès internet*. Von Les Carroz:
<http://www.lescarroz.com/acces-internet-wifi-bornes-internet-les-carroz-cp402-me402-151.aspx#> abgerufen

- Office de Tourisme Les Gets. (n. D.). *Point internet*. Von Les Gets:
<http://www.lesgets.com/les-gets/info-pratiques/services-pratiques/point-internet/>
abgerufen
- Office du Tourisme de Val d'Isère. (n. D.). *Val d'Isère*. Von Val d'Isère:
<http://www.valdisere.com/valdisere/fr/page/valdisere/accueil> abgerufen
- Online Marketing Glossar. (n. D.). *Facebook Ads*. Abgerufen am 11. 12 2014 von Online Marketing Glossar: <http://glossar.xeit.ch/facebook-ads>
- Opfermann, M. (15. 5 2012). *Online im Flugzeug - Bei diesen Airlines kann man im Flieger surfen*. Abgerufen am 7. 11 2014 von Online Focus:
http://www.focus.de/reisen/flug/surfen-im-flieger-airlines-im-wettstreit-um-internetloesungen-_aid_750764.html
- Orange. (n. D.). *Eine Schweizer Premiere. Unlimited Roaming: Ein Abo für ganz Europa*. Abgerufen am 4. 11 2014 von Orange:
<https://www.orange.ch/de/residential/shop/more/travel-abroad/>
- Orange. (n. D.). *Länderliste per Zone*. Abgerufen am 4. 11 2014 von Orange:
<https://www.orange.ch/de/residential/shop/more/charges/zones/?shorturl=zones>
- Österreich Werbung. (30. 4 2014). *Digitale Beobachtungen aus Zentraleuropa*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Österreich Werbung:
<http://blog.austriatourism.com/2014/04/digitale-beobachtungen-aus-zentraleuropa/>
- OT Morzine Avoriaz. (n. D.). *Morzine Avoriaz*. Von Morzine Avoriaz:
<http://winterferien.morzine-avoriaz.com/> abgerufen
- Ötztal Tourismus. (2014). *Sölden: Gratis W-LAN im Skigebiet*. Von Ötztal:
<http://www.oetztal.com/skigebietsnews> abgerufen
- Ovronnaz Tourisme. (n. D.). *Ovronnaz*. Von Ovronnaz: www.ovronnaz.ch abgerufen
- Palmeri, C. (3. 11 2014). *Carnival Dramatically Increases Speed of On-Board Wi-Fi*. Abgerufen am 6. 11 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/11/03/carnival-dramatically-increases-speed-of-on-board-wi-fi/>
- Paris, N. (2. 5 2014). *Canada's National Parks Installing Wi-Fi to Spur Visitors, But Negative Reactions Abound*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift:
<http://skift.com/2014/05/02/canada-national-parks-installing-wi-fi-to-spur-visitors-but-negative-reactions-abound/>
- Pasterk, T. (8. 10 2013). *Gratis WLAN für Gäste in der Praxis*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Österreich Werbung: <http://blog.austriatourism.com/2013/10/gratis-wlan-fuer-gaeste-in-der-praxis/>

- Peltier, D. (23. 10 2014). *Tourism PR Professionals Say How Social Media Changed Their Jobs*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: http://skift.com/2014/10/23/tourism-pr-professionals-say-how-social-media-changed-their-jobs/?utm_source=Skift&utm_campaign=4f11ac69fe-UA-28362693-1&utm_medium=email&utm_term=0_fe7fb4248c-4f11ac69fe-63809293
- Pinola, M. (n. D.). *Mobile Hotspot*. Abgerufen am 10. 11 2014 von About technology: <http://mobileoffice.about.com/od/glossary/g/mobile-hotspot.htm>
- Pinola, M. (n. D.). *Wi-Fi Hotspot Definition*. Abgerufen am 21. 4 2014 von About Technology: <http://mobileoffice.about.com/od/findingusinghotspots/g/hotspot.htm>
- politnetz.ch. (16. 9 2013). *Gratis WLAN in den Städten und im ÖV?* Abgerufen am 31. 10 2014 von politnetz.ch: <http://www.politnetz.ch/artikel/15669-gratis-wlan-in-den-staedten-und-im-ov> (31
- Pontresina Tourist Information. (n. D.). *Internet Hot Spots*. Von Pontresina, Piz Bernina, Engadin: <http://www.pontresina.ch/de/sommer/services/internet-hot-spots.html> abgerufen
- Prabu, K. (24. 4 2014). *TripAdvisor study: Wifi, deals and price influence travel decisions* *TripAdvisor study: Wifi, deals and price influence travel decisions, Asia leads in mobile*. Abgerufen am 31. 10 2014 von tnooz: <http://www.tnooz.com/article/TripAdvisor-study-Wifi-deals-and-price-influence-travel-decisions-Asia-leads-in-mobile/>
- Reisetipps für Sonderhausen und die USA. (n. D.). *Wichtige Telefonnummer - Bürgertelefon 311 USA und Kanada*. Abgerufen am 4. 11 2014 von Reisetipps für Sonderhausen und die USA: <http://www.usa-sondershausen.de/Buergertelefon-311-USA.php>
- Remontées mécaniques d'Anniviers. (n. D.). *Remontées mécaniques d'Anniviers*. Von Remontées mécaniques d'Anniviers: www.rma.ch abgerufen
- Riedo, R. (16. 11 2014). *PWLAN Solution Consultant bei Swisscom*. (S. Hayoz, Interviewer)
- Rosswald Bahnen AG. (n. D.). *Rosswald*. Von Rosswald: <http://www.rosswald-bahnen.ch/> abgerufen
- Ruckus Wireless Inc. (2013). *Hotspot 2.0, Making Wi-Fi as easy to use and secure as cellular*. Sunnyvale: White paper.
- SATA. (n. D.). *Alpe d'Huez*. Von Alpe d'Huez, [sataski.com](http://www.sataski.com): <http://www.sataski.com/en/winter/> abgerufen
- Savognin Tourismus. (n. D.). *Savognin*. Von Savognin, Bivio, Albula: <http://www.savognin.ch/DE/Winter.html> abgerufen

- Schladming-Dachstein Tourismusmarketing GmbH. (n. D.). *Reiteralm Bergbahnen*. Von Schladming-Dachstein: http://www.schladming-dachstein.at/de/service/abisz/reiteralm-bergbahnen_l1479 abgerufen
- Schmittenhöhebahn AG. (n. D.). *Schmitten*. Von Schmittenhöhenbahnen: <http://www.schmitten.at/de> abgerufen
- Schwarz, L. (n. D.). *Den Unterschied zwischen WLAN und WIFI einfach erklärt*. Abgerufen am 22. 4 2014 von Helpster: http://www.helpster.de/den-unterschied-zwischen-wlan-und-wifi-einfach-erklaert_139345
- Sedrun Disentis Tourismus. (n. D.). *Disentis Sedrun*. Von Disentis Sedrun: <http://www.disentis-sedrun.ch/> abgerufen
- Service Informatique de la Mairie de Chamonix-Mont-Blanc. (n. D.). *Chamonix*. Von Mairie de Chamonix-Mont-Blanc: <http://www.chamonix.fr/> abgerufen
- Shankman, S. (19. 6 2014a). *Public Wi-Fi Hotspots Ease the Burden of International Travel*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/06/19/public-wi-fi-hotspots-ease-the-burden-of-international-travel/>
- Shankman, S. (7. 10 2014b). *Rival Hotel Chains Respond to Marriott's Wi-Fi Blocking Practices*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: http://skift.com/2014/10/07/rival-hotel-chains-respond-to-marriotts-wi-fi-blocking-practices/?utm_source=Skift&utm_campaign=a622fae62c-UA-28362693-1&utm_medium=email&utm_term=0_fe7fb4248c-a622fae62c-63809293
- Shankman, S. (31. 10 2014c). *Marriott International Introduces Free Basic Wi-Fi for Rewards Members*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: http://skift.com/2014/10/31/marriott-international-introduces-free-basic-wi-fi-for-rewards-members/?utm_source=Skift&utm_campaign=56c352d821-UA-28362693-1&utm_medium=email&utm_term=0_fe7fb4248c-56c352d821-63809293
- Shankman, S. (1. 5 2014d). *New York Will Build a City-Wide Wi-Fi Network Off of Its Old Payphones*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/05/01/new-york-will-build-a-city-wide-wi-fi-network-off-of-its-old-payphones/>
- Silvretta Montafon Bergbahnen AG. (n. D.). *Silvretta Montafon*. Von Silvretta Montafon: <http://www.silvretta-montafon.at/> abgerufen
- Ski amadé. (n. D.). *Digital Ski amadé, Free WLAN*. Abgerufen am 3. 12 2014 von Ski amadé: <http://www.skiamade.com/de/winter/schneespass/aktuell/free-wlan/wlan>
- Ski Arlberg, Pool West. (n. D.). *sport.park.lech*. Von Ski Arlberg: <http://www.skiarlberg.at/arl/west/de/summer/s-region/940c69e4fc58e25d95cfce644c032297> abgerufen

Skipass Tignes. (n. D.). *Skipass Tignes*. Von Société des Téléphériques de la Grande Motte:
<http://www.skipass-tignes.com/fr/> abgerufen

SkiWelt Wilder Kaiser - Brixental Marketing GmbH . (n. D.). *Gratis W-Lan in der Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental*. Von Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental:
<http://www.skiwelt.at/de/gratis-w-lan-in-der-skiwelt-wilder-kaiser-brixental.html>
abgerufen

Snowbird Ski & Summer Resort. (n. D.). *Snowbird*. Von Snowbird:
<http://www.snowbird.com/> abgerufen

Société de Gestion des Activités Touristiques de La Clusaz. (n. D.). *La Clusaz*. Von Office du tourisme La Clusaz: <http://www.laclusaz.com/> abgerufen

Société des Téléphériques de Val d'Isère. (n. D.). *Val d'Isère Téléphériques*. Von Val d'Isère Téléphériques: <http://www.valdiserepass.com/> abgerufen

St. Moritz Tourismus. (n. D.). *St. Moritz*. Von St. Moritz - Top of the World:
<http://www.stmoritz.ch/> abgerufen

Stadt Chur. (n. D.). *Chur*. Von Stadt Chur: www.chur.ch abgerufen

Stadtgemeinde Brig-Glis. (n. D.). *Brig-Glis*. Von Stadtgemeinde Brig-Glis: <http://www.brig-glis.ch/> abgerufen

Stadtgemeinde Kitzbühel. (n. D.). *Stadtgemeinde Kitzbühel*. Von Stadtgemeinde Kitzbühel:
<http://www.kitzbuehel.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen

Stadtgemeinde Kufstein. (n. D.). *News*. Von Kufstein:
[http://www.kufstein.at/system/web/news.aspx?bezirkonr=0&detailonr=224445823
&menuonr=218502252](http://www.kufstein.at/system/web/news.aspx?bezirkonr=0&detailonr=224445823&menuonr=218502252) abgerufen

Stadtgemeinde Zell am See. (n. D.). *Zell am See*. Von Stadtgemeinde Zell am See:
<http://www.zellamsee.salzburg.at/system/web/default.aspx?sprache=1> abgerufen

Stubai Gletscher. (n. D.). *3D Panorama*. Abgerufen am 24. 6 2014 von Stubai Gletscher:
<http://www.stubai-gletscher.com/ger/Winter/Skigebiet/Pisten-Anlagen/3D-Panorama>

Sunrise. (n. D.). *MTV mobile: Neue Tarife, WhatsApp inklusive und vergünstigtes Halbtax-Abo*. Abgerufen am 4. 11 2014 von Sunrise: http://www1.sunrise.ch/MTV-mobile-WhatsApp-SBB-cb_n3AqFI.iVUAAAFE2ZBms2RG-Sunrise-Info-Site-WFS-de_CH-CHF.html

Swisscom. (2014). *Professionelle Hotspot Lösungen von Swisscom*. Schweiz: Swisscom.

tasqade GmbH. (n. D.). *Social Media Profile analysieren und verbessern*. Von Fanpage Karma: <http://www.fanpagekarma.com/> abgerufen

TechTerms.com. (11. 3 2014). *Wi-Fi*. Abgerufen am 22. 4 2014 von TechTerms.com: <http://www.techterms.com/definition/wi-fi>

Téléanzère. (n. D.). *Le domaine skiable*. Von Anzère: www.teleanzere.ch/ abgerufen

Téléchampéry. (n. D.). *Champéry - Les Crosets*. Von Champéry Les Crosets, Portes du Soleil: www.telechampéry.ch/ abgerufen

Télé Morgins. (n. D.). *Morgins - Champoussin*. Von Télé Morgins, Portes du Soleil: <http://www.telemorgins.ch/> abgerufen

Téléovronnaz. (n. D.). *Ovronnaz*. Von Ovronnaz: www.teleovronnaz.ch/ abgerufen

Télé Verbier. (n. D.). *Verbier, 4 Vallées*. Von Verbier, 4 Vallées: www.televerbier.ch abgerufen

The Computer Desktop Encyclopedia. (n. D.). *Mobile Web - Computer Definition*. Abgerufen am 3. 11 2014 von Your dictionary - The dictionary you can understand: <http://www.yourdictionary.com/mobile-web#computer>

The Daily Telegraph. (30. 4 2014). *The Best and Worst European Cities for Hotel Wi-Fi*. Abgerufen am 31. 10 2014 von Skift: <http://skift.com/2014/04/30/the-best-and-worst-european-cities-for-hotel-wi-fi/>

TheNet. (n. D.). *Willkommen im Grächen Alpine HotSpot!* Abgerufen am 24. 6 2014 von TheNet: http://wlan.thenet.ch/de/graechen_advert_content

Tignes tourisme. (n. D.). *Tignes neospot*. Von Tignes, The sportiest ski resort: <http://www.tignes.net/de/n-tzliche-informationen/free-wifi-in-tignes-664.html> abgerufen

Tiroler Zugspitz Arena. (n. D.). *Internet & WLAN*. Von Zugspitz Arena: <http://www.zugspitzarena.com/de/info-service/gratis-internet> abgerufen

Torrent-Bahnen. (n. D.). *Torrent-Bahnen*. Von Torrent-Bahnen: www.torrent.ch/ abgerufen

Tourism Whistler. (n. D.). *Whistler*. Von Tourism Whistler: <http://www.whistler.com/> abgerufen

Tourismus Engadin Scuol Samnaun Val Müstair AG. (n. D.). Von Engadin Scuol Samnaun: <http://www.engadin.com/> abgerufen

Tourismusverband Achensee. (n. D.). *Achensee Free WLAN*. Von Achensee: <http://achensee.info/best-of-achensee/wlan/> abgerufen

- Tourismusverband Alpbachtal & Tiroler Seenland. (n. D.). *Gratis WLAN im Alpbachtal Seenland*. Von Alpbachtal: http://www.alpbachtal.at/de/service/gratis_wlan abgerufen
- Tourismusverband Ferienland Kufstein. (n. D.). *Ferienland Kufstein*. Von Ferienland Kufstein: <http://www.kufstein.com/> abgerufen
- Tourismusverband Kaiserwinkl. (n. D.). *Kaiserwinkl*. Von Kaiserwinkl: <http://www.kaiserwinkl.com/> abgerufen
- Tourismusverband Obertauern. (n. D.). *WLAN free WIFI Hotspot*. Von Liftgemeinschaft Obertauern GmbH: <http://www.ski-obertauern.at/az.htm> abgerufen
- Tourismusverband Saalbach Hinterglemm. (n. D.). *WLAN*. Von Saalbach Hinterglemm Leogang: <http://www.saalbach.com/de/sommer/service/pressebereich/presse-detail/article//Best-for-Freeskier-und-Boarder-im-Skicircus-Saalbach-Hinterglemm-Leogang.html> abgerufen
- Tourismusverband Serfaus-Fiss-Ladis. (2014). *Pistenplan*. Serfaus: Tourismusverband Serfaus-Fiss-Ladis.
- Tourismusverband St. Anton am Arlberg. (2014). *Ortsplan St. Anton am Arlberg*. St. Anton am Arlberg: Tourismusverband St. Anton am Arlberg.
- Tourismusverband Stubai Tirol KÖR. (n. D.). *Liste der Unterkünfte*. Von Stubai: <http://www.stubai.at/de/search/?search=true> abgerufen
- Tourismusverband Tux-Finkenberg. (n. D.). *Infrastruktur von A bis Z*. Von Tux Finkenberg im Zillertal: <http://www.tux.at/service/infrastruktur-a-z/page/45/sort/1.html> abgerufen
- Tourist office Grossarlal. (n. D.). *Mountain highlights in Ski amadé*. Von Grossarlal: <http://www.grossarlal.info/en/winter/skiing-holiday/mountain-highlights.html> abgerufen
- Touristische Unternehmung Grächen AG. (n. D.). *wlan@thenet - Grächen Alpine HotSpot*. Von Grächen: <http://www.graechen.ch/site/de/services-anreise/wlan> abgerufen
- Trajectory & Rache Bowie Design. (2013). *Visit England, Domestic Leisure Tourism Trends for the Next Decade*. London: trajectory, global foresight.
- TravelTrex GmbH. (n. D.). *Snowtrex*. Von Snowtrex: <http://www.snowtrex.ch/> abgerufen
- TripAdvisor LLC. (n. D.). *Hotels*. Von TripAdvisor: <http://www.tripadvisor.de/> abgerufen
- Unterberghornbahnen GmbH & Co.KG. (n. D.). *Hochkössen*. Von Hochkössen: <http://www.bergbahnen-koessen.at/de/winter#detectlanguage> abgerufen

Val d'Anniviers. (n. D.). *Val d'Anniviers*. Von Val d'Anniviers: www.valdanniviers.ch abgerufen

Val Thorens. (7. 4 2014). *Le Wi-Fi sur le domaine skiable*. Von Val Thorens:
<http://www.valthorens.com/ete-fr/sejour/live/actualites/actualite/le-wi-fi-sur-le-domaine-skiable.576.a624.html> abgerufen

Vasanth R. (29. 4 2014). *7.7 Billion Mobile Devices Among 7.1 Billion World Population By The End Of 2014!* Abgerufen am 7. 11 2014 von Dazeinfo:
<http://www.dazeinfo.com/2014/04/29/7-7-billion-mobile-devices-among-7-1-billion-world-population-end-2014/>

Verbier, Val de Bagnes - La Tzoumaz. (n. D.). WiFi - Internet sans fil. Verbier, Wallis, Schweiz.

Veysonnaz tourisme. (n. D.). *Veysonnaz*. Von Veysonnaz, 4 Vallées:
<http://www.veysonnaz.ch/> abgerufen

Viceriat, P., & Origet du Cluzeau, C. (2009). *Le tourisme des années 2020 - Des clés pour agir*. Paris: La Documentation française.

virtua. (n. D.). *4 Vallées*. Von 4 Vallées: <http://www.4vallees.ch/?lang=de> abgerufen

Vivion, N. (4. 11 2014). *WiFi Growth Map says we'll have one hotspot for every 20 people*. Abgerufen am 6. 11 2014 von tnooz: <http://www.tnooz.com/article/global-wifi-growth-track-one-hotspot-every-eight-people/>

Weisse Arena Gruppe. (n. D.). *Weisse Arena*. Von Weisse Arena Gruppe:
www.weissearena.ch/ abgerufen

Whistler Blackcomb. (n. D.). *Free WiFi Locations*. Von Whistler Blackcomb:
<http://www.whistlerblackcomb.com/app/free-wifi.aspx> abgerufen

White, M. (6. 1 2011). Information anywhere, any when: The role of the smartphone. *Business Information Review*, S. 242-247.

Wilder Kaiser. (2014). *Ellmau begeistert! Holiday Gästemagazin*. Ellmau, Going, Scheffau, Söll: Wilder Kaiser.

Wintersport Tirol AG & CO Stubaier Bergbahnen KG. (n. D.). *Stubaier Gletscher*. Von Stubaier Gletscher: <http://www.stubaier-gletscher.com/ger/Winter> abgerufen

Wolfgangsee Tourismus Gesellschaft mbH. (n. D.). *Gratis WLAN Hotspots*. Von Wolfgangsee:
<http://wolfgangsee.salzkammergut.at/detail/article/hotspots-wolfgangsee.html> abgerufen

World Travel & Tourism Council. (10. 9 2014). *Quelle est l'importance Wi-Fi pour l'industrie du tourisme? Feeling wireless - how important is Wi-Fi to the tourism industry?*

Abgerufen am 31. 10 2014 von Veille info tourisme:

<http://www.veilleinfotourisme.fr/quelle-est-l-importance-wi-fi-pour-l-industrie-du-tourisme-feeling-wireless-how-important-is-wi-fi-to-the-tourism-industry--128257.kjsp>

www.edimontagne.com. (n. D.). *Les Houches*. Von Mairie des Houches:

<http://www.leshouches.fr/> abgerufen

www.kaisergebirge-online.de. (n. D.). *Kaiserlift - Sessellift Wilder Kaiser in Kufstein*. Von

Kaisergebirge: <http://www.kaisergebirge-online.de/bergbahnen/kaiserlift/> abgerufen

Zell am See-Kaprun. (n. D.). *Kostenloses WLAN in Zell am See-Kaprun*. Abgerufen am 11. 30

2014 von Zell am See-Kaprun: <http://www.zellamsee-kaprun.com/de/service/gratis-wlan>

Zeller Bergbahnen Zillertal GesmbH & Co KG. (n. D.). *Free WLAN - eiskalte Hotspots in der Zillertal Arena*. Von Zillertal Arena:

<http://www.zillertalarena.com/de/arena/winter/wlan.html> abgerufen

Zermatt Einwohnergemeinde. (27. 3 2013). *Gratis WLAN in Zermatt*. Von Zermatt

Einwohnergemeinde: <http://gemeinde.zermatt.ch/news/archiv/13/03/> abgerufen

Zermatt Matterhorn. (n. D.). *Zermatt Matterhorn*. Von Zermatt Matterhorn:

www.zermatt.ch abgerufen

Zillertaler Gletscherbahn GesmbH & Co. KG. (n. D.). *Pistenplan*. Von Tiroler Zugspitzbahn:

<http://www.zugspitze.at/zugspitzbahn/de/pistenplan.html> abgerufen

Zillertaler Gletscherbahn GmbH & Co KG . (n. D.). *Hintertuxergletscher*. Von

Hintertuxergletscher: <http://www.hintertuxergletscher.at/de/home.html> abgerufen

Zwölferhorn-Seilbahn Ges.m.b.H. (n. D.). *Seilbahn 12erhorn*. Von Seilbahn 12erhorn:

<http://www.12erhorn.at/> abgerufen

Anhang I: Mystery Client Umfrage 1

- E-Mail Adresse: Ava.grinham@gmail.com

E-Mail an Gemeinden und TO's:

Dear Sirs and Madams,

I am writing to you in regards of our forthcoming family holidays to your destination. During the first two weeks of July we are renting an apartment and everyone is already excited to discover your region as it is our first time.

However, as I am a manager this trip is not only a relaxing holiday for me but I will also have to finish a speech for a presentation in our company. That is the reason why I am contacting you. I was wondering whether I have the possibility to access the Wi-Fi around your destination so that I can flexibly enjoy our vacation instead of having to spend the day in the apartment. Are there any places where I could connect to the internet? Is there free Wi-Fi available?

I would appreciate it if you could give me more information about possibilities how to receive access to Wi-Fi in your destination.

Please do not hesitate to contact me should you require further information.

Best regards,

Ava Grinham

E-Mail an Bergbahnen:

Dear Sirs and Madams,

I am writing to you in regards of our forthcoming family holidays to your destination. During the first two weeks of July we are renting an apartment and everyone is already excited to discover your region as it is our first time.

However, as I am a manager this trip is not only a relaxing holiday for me but I will also have to finish a speech for a presentation in our company. That is the reason why I am contacting you. I was wondering whether I have the possibility to access the Wi-Fi around your destination so that I can flexibly enjoy our vacation instead of having to spend the day in the apartment. In that way I could maybe admire the mountains while I am working. Are there any places where I could connect to the internet? Is there free Wi-Fi available?

I would appreciate it if you could give me more information about possibilities how to receive access to Wi-Fi in your destination.

Please do not hesitate to contact me should you require further information.

Best regards,

Ava Grinham

Anhang II: Mystery Client Umfrage 2

- E-Mail Adresse: migueljavier.gonzalez87@gmail.com

E-Mail an Gemeinden, TO's und Bergbahnen:

Dear Sirs,

I am Miguel from Madrid and contacting you in regards to my forthcoming holidays. In fact, next week I will visit your destination with 2 friends of mine. As I am currently studying for my final exams at the university I was wondering if you offer some free wi-fi in your destination. Do you also have hotspots in the mountains? Could you be so kind and recommend the best way to obtain wi-fi connection during my stay in your destination.

Thank you in advance for your help and do not hesitate to contact me if you have any questions.

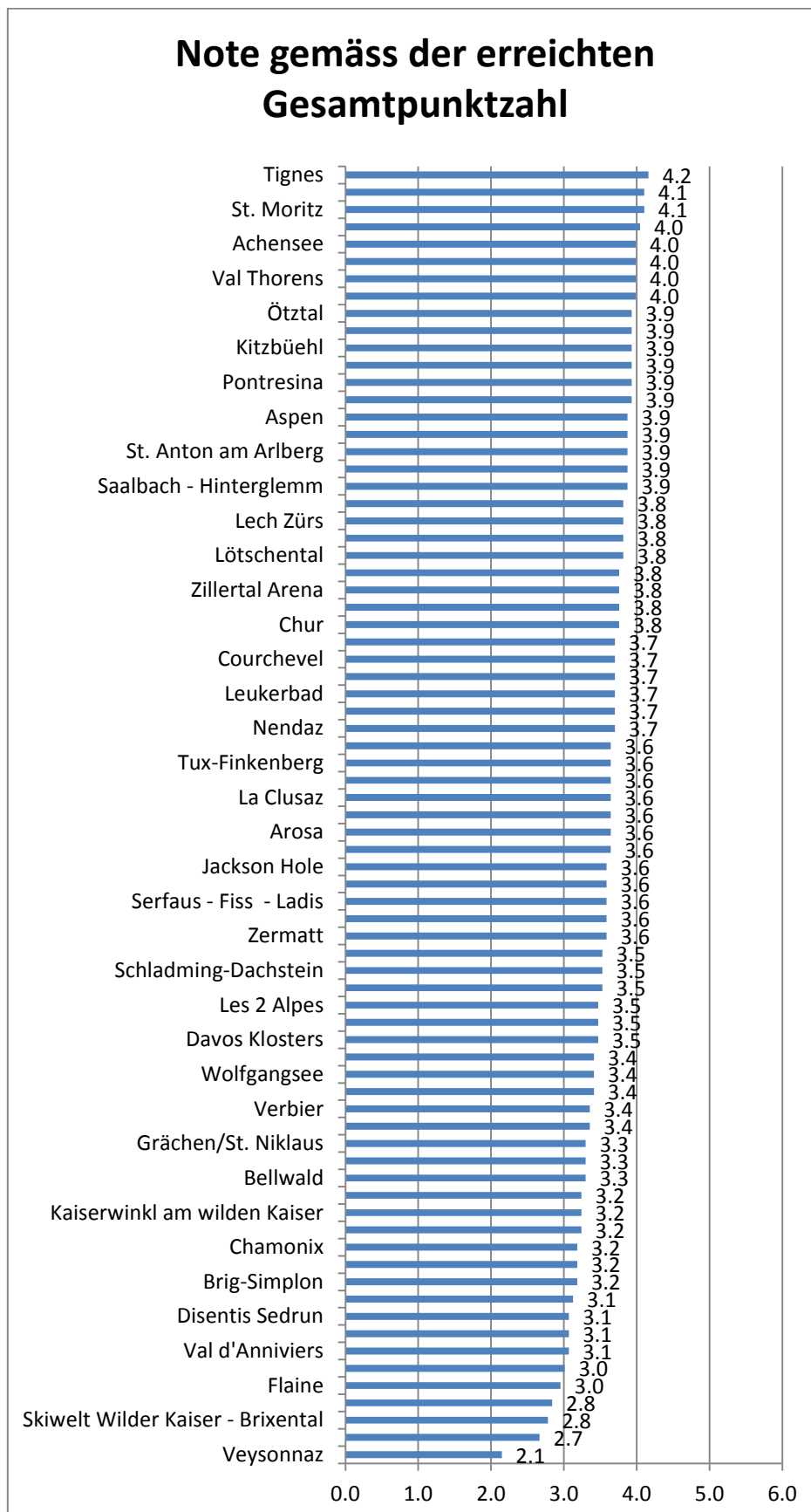
Best regards,

Miguel

Anhang III: Kriterien der Analyse-Tabelle

| Destination | XYZ | | |
|---|--------------------|------------|------------|
| | CH/F/A/Nordamerika | | |
| | Gemeinde | TO | Bergbahnen |
| Allgemeine Informationen | | | |
| Email Adresse | | | |
| Website | | | |
| Anzahl Hotels gemäss TripAdvisor | | | |
| Anzahl Pistenkilometer | | | |
| Marketing Strategie | | | |
| Info bezüglich Wi-Fi auffindbar | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Wo? (Webseite) | | | |
| Wi-Fi vorhanden | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Standorte aufgezählt? (Anzahl) | | | |
| Welche? | | | |
| Kostenpflichtig? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Evtl. Preis | | | |
| Zusätzliche Informationen verfügbar? (Webseite) | | | |
| Welche? | | | |
| Soziale Medien | | | |
| Auf Facebook präsent | | Ja/Nein | |
| Anzahl Likes | | | |
| Auf Twitter präsent | | Ja/Nein | |
| Anzahl Followers | | | |
| Anzahl Tweets | | | |
| Hotelvergleich (TripAdvisor) | | | |
| Anzahl Hotels mit WLAN (max. 5) | | | |
| Kostenpflichtig? | | Ja/Nein | |
| Kostenstruktur (je nach Gebrauch, täglich...) | | | |
| Evtl. Preis | | | |
| Anzahl Hotels mit Wi-Fi nach Zonen | | | |
| - in allen Bereichen | | | |
| - in öffentlichen Bereichen | | | |
| - in Zimmern | | | |
| - in Businesscenter | | | |
| Anzahl Hotels mit LAN (max. 5) | | | |
| Kostenpflichtig? | | Ja/Nein | |
| Kostenstruktur (je nach Gebrauch, täglich...) | | | |
| Evtl. Preis | | | |
| Anzahl Hotels mit Wi-Fi nach Zonen | | | |
| - in allen Bereichen | | | |
| - in öffentlichen Bereichen | | | |
| - in Zimmern | | | |
| - in Businesscenter | | | |
| Mystery Client Umfrage 1 | | | |
| Datum gesendet | | 24.06.2014 | |
| Sendezeit | | | |
| Kommentar (evtl. Out of Office) | | | |
| Antwort erhalten ? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Dauer bis zur Antwort | | | |
| Hot spots vorhanden? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Anzahl Hotspots in öffentlichen Räumen | | | |
| Standorte | | | |
| Kostenpflichtig? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Evtl. Preis | | | |
| Anzahl Hotspots in privaten Räumen | | | |
| Standorte | | | |
| Kostenpflichtig? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Evtl. Preis | | | |
| Weiteres | | | |
| Mystery Client Umfrage 2 | | | |
| Datum gesendet | | 19.08.2014 | |
| Sendezeit | | | |
| Kommentar (evtl. Out of Office) | | | |
| Antwort erhalten ? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Dauer bis zur Antwort | | | |
| Hot spots vorhanden? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Anzahl Hotspots in öffentlichen Räumen | | | |
| Standorte | | | |
| Kostenpflichtig? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Evtl. Preis | | | |
| Anzahl Hotspots in privaten Räumen | | | |
| Standorte | | | |
| Kostenpflichtig? | Ja/Nein | Ja/Nein | Ja/Nein |
| Evtl. Preis | | | |
| Weiteres | | | |

Anhang IV: Gesamtnote der Destinationen



Anhang V: Gesammelte Resultate

| Destination / Kriterien | Land | Mystery Client Umfragen | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|------|----------|----|--------------|-------|------------|--|-----------|--------------|---------------|-----------------|-----------|----|---------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|---|---|
| | | Anzahl erhaltener Antworten | Hot spots vorhanden | Dorfplatz / Stadtzentrum | Park | Gemeinde | TO | Sportzentrum | Taxis | Schiffahrt | Restaurants/Bars/Unterkünfte/Geschäfte | Cybercafé | Kulturplätze | Bergstationen | Bergrestaurants | Skigebiet | ÖV | Bahnhof | Bibliothek / Mediathek | gratis | kostenpflichtig | Preis unbekannt | | |
| Zermatt | Schweiz | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Crans Montana | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Verbier | Schweiz | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Nendaz | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Saas-Fee | Schweiz | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Leukerbad | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Anzère | Schweiz | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Aletsch Arena | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Champéry | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Bellwald | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ovronnaz | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Lötschental | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Morgins | Schweiz | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Veyssonnaz | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| St. Moritz | Schweiz | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Davos Klosters | Schweiz | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Arosa | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Chur | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Savognin | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Pontresina | Schweiz | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Val Thorens | Frankreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Megève | Frankreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Tignes | Frankreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Chamonix | Frankreich | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Courchevel | Frankreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Les Arcs | Frankreich | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Val d'Isère | Frankreich | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| La Clusaz | Frankreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| La Plagne | Frankreich | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Avoriaz | Frankreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Méribel | Frankreich | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Les Gets | Frankreich | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Samoëns | Frankreich | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Les Carroz | Frankreich | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Flaine | Frankreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Kitzbühel | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 3 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Innsbruck | Österreich | 3 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 2 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Zillertal Arena | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Lech Zürs | Österreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Montafon | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Obertauern | Österreich | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Gastein | Österreich | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Ötztal | Österreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 5 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Grossarlal | Österreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 1 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Stubai | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Wolfgangsee | Österreich | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Alpbachtal Seefeld Tirol | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Achensee | Österreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 2 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Kufstein | Österreich | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Snowbird | USA | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Alta | USA | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Aspen | USA | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Jackson Hole | USA | 0 | | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 2 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Legende Anzahl erhaltene Antworten von 3 0= nein, 1= ja, 2= unbekannt

Stéphanie Hayoz

| Destination / Kriterien | Land | Informationsakquisition auf Webseiten | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|--|---------------------|--------------------|----------|----|--------------|-------|------------|--|-----------|--------------|---------------|-----------------|-----------|----|---------|------------------------|--------|-----------------|-----------------|
| | | Infos auf Webseiten über Wifi auffindbar | Hot spots vorhanden | Dorfplatz / S Park | Gemeinde | TO | Sportzentrum | Taxis | Schiffahrt | Restaurants/Bars/Unterkünfte/Geschäfte | Cybercafé | Kulturplätze | Bergstationen | Bergrestaurants | Skigebiet | ÖV | Bahnhof | Bibliothek / Mediathek | gratis | kostenpflichtig | Preis unbekannt |
| Zermatt | Schweiz | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Crans Montana | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Verbier | Schweiz | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Nendaz | Schweiz | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Saas-Fee | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Leukerbad | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Anzère | Schweiz | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Alpstein Arena | Schweiz | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Champéry | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bellwald | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ovronnaz | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lötschental | Schweiz | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Morgins | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Veysonnaz | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| St. Moritz | Schweiz | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Davos Klosters | Schweiz | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Arosa | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chur | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Savognin | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pontresina | Schweiz | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Val Thorens | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Megève | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Tignes | Frankreich | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Chamonix | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Courchevel | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Les Arcs | Frankreich | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Val d'Isère | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| La Clusaz | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| La Plagne | Frankreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avoriaz | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Méribel | Frankreich | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Les Gets | Frankreich | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Samöëns | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Les Carroz | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Flaine | Frankreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Kitzbühel | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Innsbruck | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Zillertal Arena | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Lech Zürs | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Montafon | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Obertauern | Österreich | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Gasteln | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Ötztal | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Tux, Finkenbergl | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Grossarlal | Österreich | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Stubai | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Wolfgangsee | Österreich | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Achensee | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Kufstein | Österreich | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Snowbird | USA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Alta | USA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Aspen | USA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Jackson Hole | USA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Legende Anzahl Webseiten mit Infos von 3 möglichen 0= nein, 1= ja, 2= unbekannt

| Destination / Kriterien | Land | Grösse | | Präsenz auf sozialen Medien | | | | |
|-----------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|--------------|-----------------|------------------|---------------|
| | | Pistenkilometer | Anzahl Hotels auf TripAdvisor | Facebook präsent | Anzahl likes | Twitter präsent | Anzahl Followers | Anzahl Tweets |
| Zermatt | Schweiz | 361 | 116 | 1 | 44870 | 1 | 5979 | 2052 |
| Crans Montana | Schweiz | 140 | 45 | 1 | 39000 | 1 | 2940 | 1305 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 230 | 10 | 1 | 16597 | 1 | 500 | 760 |
| Verbier | Schweiz | 412 | 28 | 1 | 10629 | 1 | 1662 | 434 |
| Nendaz | Schweiz | 420 | 5 | 1 | 9716 | 1 | 1076 | 1391 |
| Saas-Fee | Schweiz | 150 | 54 | 1 | 7961 | 1 | 823 | 566 |
| Leukerbad | Schweiz | 50 | 28 | 1 | 7535 | 1 | 1140 | 1006 |
| Anzère | Schweiz | 52 | 1 | 1 | 6706 | 0 | 0 | 0 |
| Aletsch Arena | Schweiz | 104 | 14 | 1 | 4684 | 1 | 730 | 470 |
| Champéry | Schweiz | 650 | 8 | 1 | 4639 | 1 | 251 | 382 |
| Bellwald | Schweiz | 39 | 3 | 1 | 3121 | 1 | 373 | 1216 |
| Ovronnaz | Schweiz | 30 | 3 | 1 | 2800 | 1 | 467 | 1173 |
| Lötschental | Schweiz | 55 | 1 | 1 | 1878 | 1 | 57 | 48 |
| Morgins | Schweiz | 650 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 55 | 20 | 1 | 1065 | 1 | 262 | 266 |
| Veysonnaz | Schweiz | 400 | 2 | 0 | 0 | 1 | 336 | 583 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 104 | 16 | 1 | 152 | 0 | 0 | 0 |
| St. Moritz | Schweiz | 350 | 33 | 1 | 5265 | 1 | 3715 | 2427 |
| Davos Klosters | Schweiz | 112 | 77 | 1 | 60392 | 1 | 3272 | 2065 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 235 | 29 | 1 | 31000 | 1 | 648 | 700 |
| Arosa | Schweiz | 225 | 37 | 1 | 57004 | 1 | 645 | 682 |
| Chur | Schweiz | 20 | 13 | 1 | 5255 | 0 | 0 | 0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 155 | 10 | 1 | 15000 | 1 | 1026 | 1061 |
| Savognin | Schweiz | 324 | 4 | 1 | 1300 | 1 | 291 | 770 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 60 | 11 | 1 | 1473 | 0 | 0 | 0 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 80 | 27 | 1 | 4022 | 1 | 109 | 41 |
| Pontresina | Schweiz | 336 | 19 | 1 | 12000 | 1 | 841 | 764 |
| Val Thorens | Frankreich | 150 | 29 | 1 | 163319 | 1 | 4954 | 1427 |
| Megève | Frankreich | 325 | 39 | 1 | 114948 | 1 | 8311 | 1773 |
| Tignes | Frankreich | 300 | 37 | 0 | 0 | 1 | 140 | 569 |
| Chamonix | Frankreich | 115 | 78 | 1 | 76543 | 1 | 5728 | 2326 |
| Courchevel | Frankreich | 300 | 53 | 1 | 49000 | 1 | 170 | 55 |
| Les Arcs | Frankreich | 200 | 17 | 1 | 47725 | 1 | 2840 | 805 |
| Val d'Isère | Frankreich | 300 | 42 | 1 | 47359 | 1 | 3427 | 339 |
| La Clusaz | Frankreich | 132 | 19 | 1 | 49674 | 1 | 2139 | 1305 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 250 | 35 | 1 | 40574 | 1 | 5886 | 1302 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 67 | 3 | 1 | 38298 | 1 | 1172 | 840 |
| La Plagne | Frankreich | 225 | 33 | 1 | 36538 | 1 | 2698 | 1463 |
| Avoriaz | Frankreich | 75 | 5 | 1 | 28256 | 1 | 2020 | 602 |
| Méribel | Frankreich | 150 | 31 | 1 | 21233 | 1 | 1463 | 924 |
| Les Gets | Frankreich | 120 | 22 | 1 | 16961 | 1 | 2476 | 1059 |
| Samoëns | Frankreich | 265 | 7 | 1 | 5265 | 1 | 524 | 106 |
| Les Carroz | Frankreich | 38 | 7 | 1 | 4968 | 1 | 752 | 1066 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 55 | 13 | 1 | 443 | 1 | 463 | 225 |
| Flaine | Frankreich | 140 | 6 | 1 | 1892 | 1 | 850 | 326 |
| Kitzbüehl | Österreich | 170 | 49 | 1 | 96275 | 1 | 3788 | 1709 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 200 | 71 | 1 | 100820 | 1 | 2386 | 2421 |
| Innsbruck | Österreich | 32 | 80 | 1 | 78000 | 1 | 1389 | 2476 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 77 | 75 | 1 | 43932 | 1 | 2859 | 1492 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 340 | 55 | 1 | 32816 | 1 | 2937 | 361 |
| Zillertal Arena | Österreich | 139 | 34 | 1 | 7000 | 1 | 1786 | 2439 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 212 | 31 | 1 | 31220 | 1 | 1671 | 1266 |
| Lech Zürs | Österreich | 340 | 65 | 1 | 27116 | 1 | 547 | 853 |
| Montafon | Österreich | 140 | 24 | 1 | 30000 | 1 | 770 | 1858 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 280 | 91 | 1 | 26345 | 1 | 317 | 139 |
| Obertauern | Österreich | 100 | 15 | 1 | 21000 | 1 | 167 | 2516 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 36 | 31 | 1 | 16000 | 1 | 373 | 349 |
| Gastein | Österreich | 100 | 38 | 1 | 30000 | 1 | 1528 | 3702 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 122 | 29 | 1 | 16000 | 1 | 776 | 831 |
| Ötztal | Österreich | 41 | 2 | 1 | 12524 | 1 | 1883 | 1105 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 193 | 28 | 1 | 9672 | 1 | 79 | 13 |
| Grossarlal | Österreich | 80 | 15 | 1 | 8918 | 1 | 281 | 172 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 43 | 22 | 1 | 11407 | 1 | 2738 | 393 |
| Stubai | Österreich | 110 | 68 | 1 | 81767 | 1 | 376 | 1563 |
| Wolfgangsee | Österreich | 18 | 42 | 1 | 5900 | 1 | 112 | 571 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 145 | 14 | 1 | 5586 | 1 | 200 | 200 |
| Achensee | Österreich | 58 | 9 | 1 | 5774 | 1 | 298 | 7 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 15 | 13 | 1 | 3400 | 1 | 87 | 715 |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 139 | 12 | 1 | 3140 | 1 | 161 | 930 |
| Kufstein | Österreich | 279 | 12 | 1 | 2198 | 1 | 267 | 1145 |
| Snowbird | USA | 143 | 3 | 1 | 95734 | 1 | 31200 | 4208 |
| Alta | USA | 116 | 2 | 1 | 16179 | 1 | 11100 | 3504 |
| Aspen | USA | 280 | 36 | 1 | 74331 | 1 | 29500 | 10900 |
| Jackson Hole | USA | 1011 | 51 | 1 | 213396 | 1 | 24900 | 5846 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 200 | 52 | 1 | 184256 | 1 | 62500 | 22100 |
| Legende | | Kilometer | | 0= nein, 1= ja | | 0= nein, 1= ja | | |

Stéphanie Hayoz

| Destination / Kriterien | Land | Hotelvergleich | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|-----------------------|-----------------|-----------------------|--------------|----------------|-----------------------|--------------|----------------|--------------------------|---------------------------|------------|--------------------|
| | | Hotels mit Wifi (x/5) | kostenpflichtig | Kostenstruktur WLAN 1 | Preis WLAN 1 | Währung WLAN 1 | Kostenstruktur WLAN 2 | Preis WLAN 2 | Währung WLAN 2 | in allen Bereichen (x/5) | in öffentlichen Bereichen | in Zimmern | in Business Center |
| Zermatt | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Crans Montana | Schweiz | 4 | 1 stündlich | | 6 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 5 | 1 stündlich | | 10 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 1 | 3 | 0 |
| Verbier | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Nendaz | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Saas-Fee | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Leukerbad | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Anzère | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Aletsch Arena | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Champéry | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Bellwald | Schweiz | 5 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Doronnaz | Schweiz | 4 | 1 stündlich | | 10 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Lötschental | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Morgins | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Veysonnaz | Schweiz | 2 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| St. Moritz | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Davos Klosters | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Laax, Films, Falera | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Arosa | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Chur | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 5 | 2 stündlich | | 10 CHF | täglich | | 5 CHF | | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Savognin | Schweiz | 5 | 1 stündlich | | 8 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 5 | 1 täglich | | 3 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 2 | 1 | 0 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Pontresina | Schweiz | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Val Thorens | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Megève | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Tignes | Frankreich | 5 | 1 täglich | | 3.61 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Chamonix | Frankreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Courchevel | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Les Arcs | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Val d'Isère | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| La Clusaz | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 4 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 0 | 0 |
| La Plagne | Frankreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Avoriaz | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Méribel | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Les Gets | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Samoëns | Frankreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 2 | 0 | 0 |
| Les Carroz | Frankreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 5 | 1 stündlich | | 1.2 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Flaine | Frankreich | 4 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Kitzbühel | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Innsbruck | Österreich | 5 | 1 | täglich | 6.01 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Zillertal Arena | Österreich | 5 | 2 | 2 | 0 CHF | täglich | | 2.41 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Lech Zürs | Österreich | 5 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Montafon | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 2 | 2 täglich | | 3.61 CHF | wöchentlich | | 12.02 CHF | | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Obertauern | Österreich | 4 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 3 | 1 | 0 |
| Gastein | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 4 | 1 wöchentlich | | 36.1 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 0 | 0 |
| Ötztal | Österreich | 5 | 1 | 2 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Grossarlal | Österreich | 5 | 1 täglich | | 1.2 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 2 | 1 | 0 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Stubai | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Wolfgangsee | Österreich | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 1 | 0 |
| Achensee | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 3 | 1 | 0 | 1 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 4 | 1 wöchentlich | | 6.01 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 1 | 1 | 0 |
| Kufstein | Österreich | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Snowbird | USA | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Alta | USA | 4 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 0 | 0 |
| Aspen | USA | 5 | 1 täglich | | 21.23 CHF | | 0 | 0 CHF | | 4 | 0 | 1 | 0 |
| Jackson Hole | USA | 5 | 1 täglich | | 14.48 CHF | | 0 | 0 CHF | | 5 | 0 | 0 | 0 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 5 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | | 2 | 0 | 3 | 0 |

Legende Anzahl erhaltene Antworten von 5 0= nein, 2= unbekannt Preis 0= nein, 2= unbekannt Preis Anzahl erhaltene Antworten von 5

Währungsumwandlung gemäss OANDA

Währungsrechner am 13.11.2014

(OANDA Corporation, 2014)

Stéphanie Hayoz

| Destination / Kriterien | Land | Hotelvevergleich | | | | | | | | | | | in öffentlichen Bereichen | in Zimmern | in Business Center | |
|-----------------------------------|------------|--------------------------------|-----------------|----------------------|-------------|---------------|----------------------|-------------|---------------|----------------------|-------------|---------------|---------------------------|------------|--------------------|--------------------|
| | | Hotels mit LAN (Kabelinternet) | kostenpflichtig | Kostenstruktur LAN 1 | Preis LAN 1 | Währung LAN 1 | Kostenstruktur LAN 2 | Preis LAN 2 | Währung LAN 2 | Kostenstruktur LAN 3 | Preis LAN 3 | Währung LAN 3 | | | | in allen Bereichen |
| Zermatt | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Crans Montana | Schweiz | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 1 | 0 | 0 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Verbier | Schweiz | 2 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 1 | 0 CHF | 0 | 0 | 1 |
| Nendaz | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Saas-Fee | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Leukerbad | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Anzère | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Aletsch Arena | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Champéry | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Bellwald | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Ovronnaz | Schweiz | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Lötschental | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Morgins | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Veysonnaz | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| St. Moritz | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Davos Klosters | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Arosa | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Chur | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Savognin | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 2 | 1 stündlich | 5 CHF | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 1 |
| Pontresina | Schweiz | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Val Thorens | Frankreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 1 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Megève | Frankreich | 2 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 2 | 0 |
| Tignes | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Chamonix | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Courchevel | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Les Arcs | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Val d'Isère | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| La Clusaz | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| La Plagne | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Avoriaz | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Méribel | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Les Gets | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Samoëns | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Les Carroz | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Flaine | Frankreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Kitzbüehl | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Innsbruck | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Zillertal Arena | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Lech Zürs | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Montafon | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 3 | 3 stündlich | 4.81 CHF | täglich | 7.22 CHF | wöchentlich | 12.02 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 1 | 1 | 1 |
| Obertauern | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Gastein | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 2 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 1 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Ötztal | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Grossarlal | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Stubai | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 1 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Wolfgangsee | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Achensee | Österreich | 2 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 2 | 0 |
| Kaiserswinkl am wilden Kaiser | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Kufstein | Österreich | 1 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 1 | 0 |
| Snowbird | USA | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Alta | USA | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Aspen | USA | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Jackson Hole | USA | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 0 | 0 | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 CHF | | 0 | 0 CHF | 0 | 0 | 0 |

Legende

0= nein, 2= unbekannt Preis 0= nein, 2= unbekannt Preis 0= nein, 2= unbekannt Preis

Anzahl erhaltene Antworten von 5

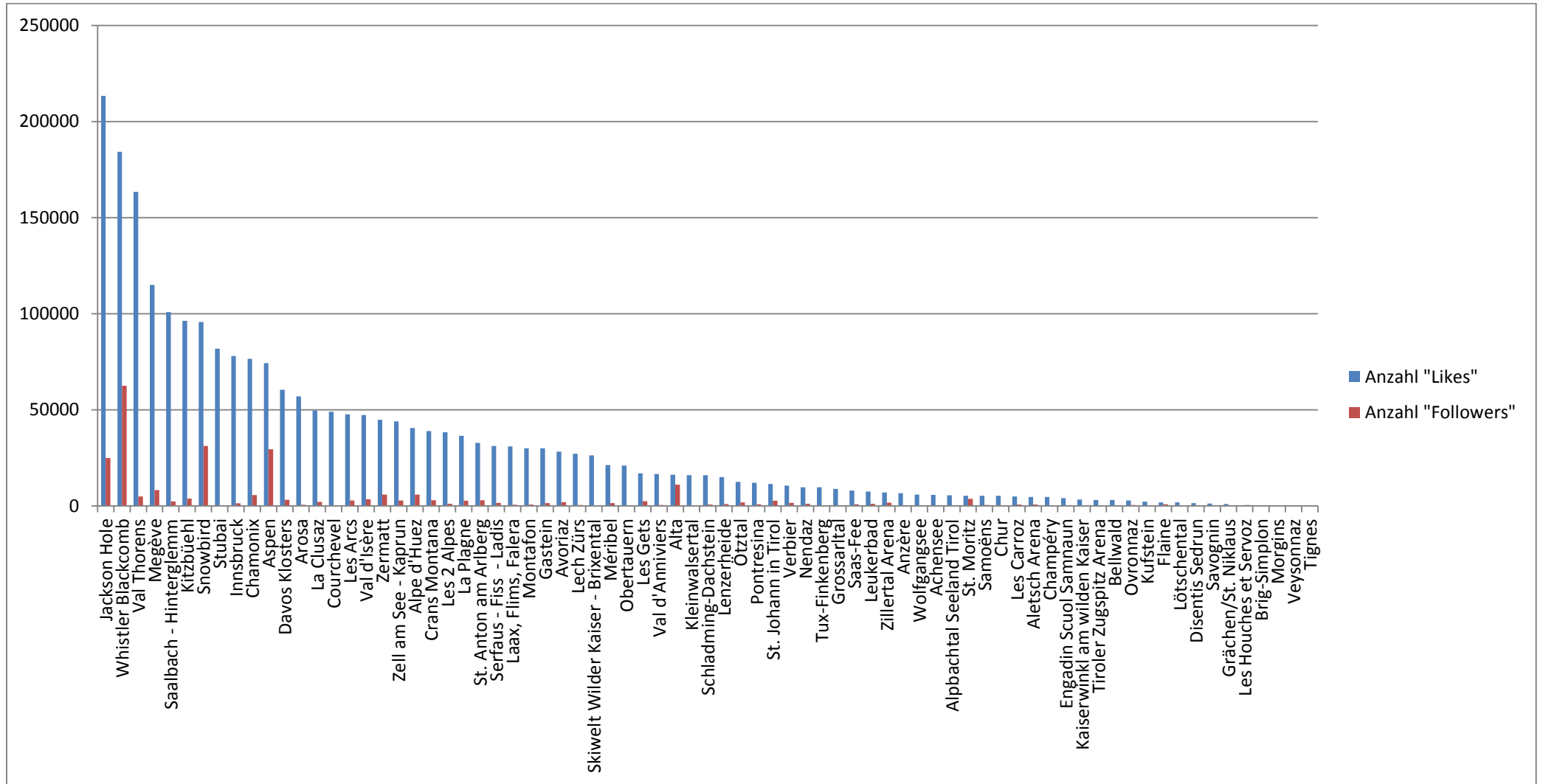
* Währungsumwandlung
gemäss OANDA
Währungsrechner am
13.11.2014 (OANDA
Corporation, 2014)

Anhang VI: Grösse der Destinationen

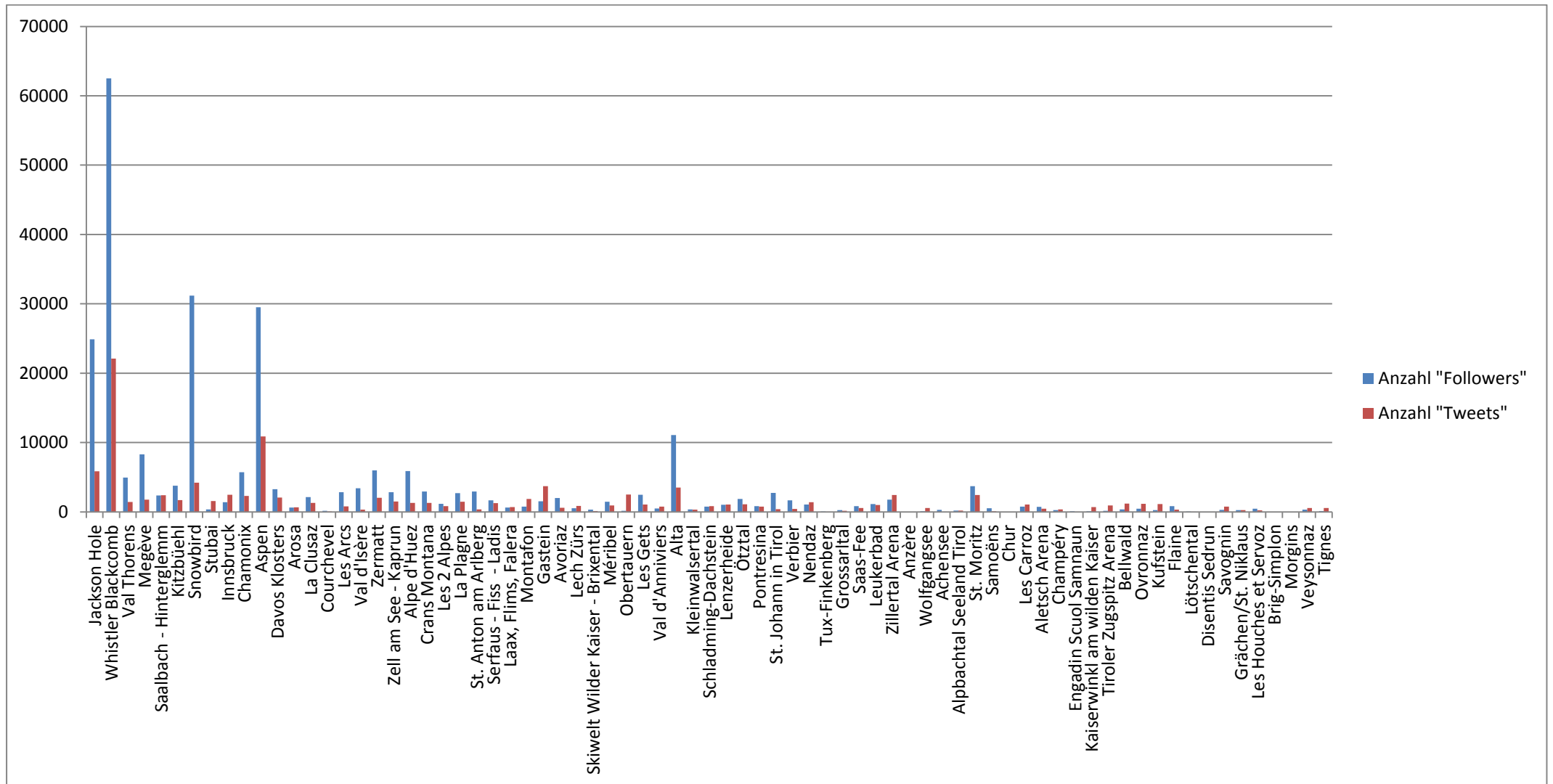
| Destination | Land | Pistenkilometer | Anzahl Hotels auf TripAdvisor | Grösse |
|-----------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------|--------------------|
| Zermatt | Schweiz | 361 | 116 | grosse Destination |
| Saas-Fee | Schweiz | 150 | 54 | grosse Destination |
| Davos Klosters | Schweiz | 112 | 77 | grosse Destination |
| Chamonix | Frankreich | 115 | 78 | grosse Destination |
| Courchevel | Frankreich | 300 | 53 | grosse Destination |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 200 | 71 | grosse Destination |
| Innsbruck | Österreich | 32 | 80 | grosse Destination |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 77 | 75 | grosse Destination |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 340 | 55 | grosse Destination |
| Lech Zürs | Österreich | 340 | 65 | grosse Destination |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 280 | 91 | grosse Destination |
| Stubai | Österreich | 110 | 68 | grosse Destination |
| Jackson Hole | USA | 1011 | 51 | grosse Destination |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 200 | 52 | grosse Destination |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 230 | 10 | kleine Destination |
| Nendaz | Schweiz | 420 | 5 | kleine Destination |
| Anzère | Schweiz | 52 | 1 | kleine Destination |
| Aletsch Arena | Schweiz | 104 | 14 | kleine Destination |
| Champéry | Schweiz | 650 | 8 | kleine Destination |
| Bellwald | Schweiz | 39 | 3 | kleine Destination |
| Ovronnaz | Schweiz | 30 | 3 | kleine Destination |
| Lötschental | Schweiz | 55 | 1 | kleine Destination |
| Morgins | Schweiz | 650 | 4 | kleine Destination |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 55 | 20 | kleine Destination |
| Veysonnaz | Schweiz | 400 | 2 | kleine Destination |
| Brig-Simplon | Schweiz | 104 | 16 | kleine Destination |
| Chur | Schweiz | 20 | 13 | kleine Destination |
| Lenzerheide | Schweiz | 155 | 10 | kleine Destination |
| Savognin | Schweiz | 324 | 4 | kleine Destination |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 60 | 11 | kleine Destination |
| Pontresina | Schweiz | 336 | 19 | kleine Destination |
| Les Arcs | Frankreich | 200 | 17 | kleine Destination |
| La Clusaz | Frankreich | 132 | 19 | kleine Destination |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 67 | 3 | kleine Destination |
| Avoriaz | Frankreich | 75 | 5 | kleine Destination |
| Les Gets | Frankreich | 120 | 22 | kleine Destination |
| Samoëns | Frankreich | 265 | 7 | kleine Destination |
| Les Carroz | Frankreich | 38 | 7 | kleine Destination |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 55 | 13 | kleine Destination |
| Flaine | Frankreich | 140 | 6 | kleine Destination |
| Montafon | Österreich | 140 | 24 | kleine Destination |
| Obertauern | Österreich | 100 | 15 | kleine Destination |
| Ötztal | Österreich | 41 | 2 | kleine Destination |

| | | | | |
|------------------------------|------------|-----|----|----------------------|
| Grossarlal | Österreich | 80 | 15 | kleine Destination |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 43 | 22 | kleine Destination |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 145 | 14 | kleine Destination |
| Achensee | Österreich | 58 | 9 | kleine Destination |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 15 | 13 | kleine Destination |
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 139 | 12 | kleine Destination |
| Kufstein | Österreich | 279 | 12 | kleine Destination |
| Snowbird | USA | 143 | 3 | kleine Destination |
| Alta | USA | 116 | 2 | kleine Destination |
| Crans Montana | Schweiz | 140 | 45 | mittlere Destination |
| Verbier | Schweiz | 412 | 28 | mittlere Destination |
| Leukerbad | Schweiz | 50 | 28 | mittlere Destination |
| St. Moritz | Schweiz | 350 | 33 | mittlere Destination |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 235 | 29 | mittlere Destination |
| Arosa | Schweiz | 225 | 37 | mittlere Destination |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 80 | 27 | mittlere Destination |
| Val Thorens | Frankreich | 150 | 29 | mittlere Destination |
| Megève | Frankreich | 325 | 39 | mittlere Destination |
| Tignes | Frankreich | 300 | 37 | mittlere Destination |
| Val d'Isère | Frankreich | 300 | 42 | mittlere Destination |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 250 | 35 | mittlere Destination |
| La Plagne | Frankreich | 225 | 33 | mittlere Destination |
| Méribel | Frankreich | 150 | 31 | mittlere Destination |
| Kitzbüehl | Österreich | 170 | 49 | mittlere Destination |
| Zillertal Arena | Österreich | 139 | 34 | mittlere Destination |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 212 | 31 | mittlere Destination |
| Kleinwalsertal | Österreich | 36 | 31 | mittlere Destination |
| Gastein | Österreich | 100 | 38 | mittlere Destination |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 122 | 29 | mittlere Destination |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 193 | 28 | mittlere Destination |
| Wolfgangsee | Österreich | 18 | 42 | mittlere Destination |
| Aspen | USA | 280 | 36 | mittlere Destination |

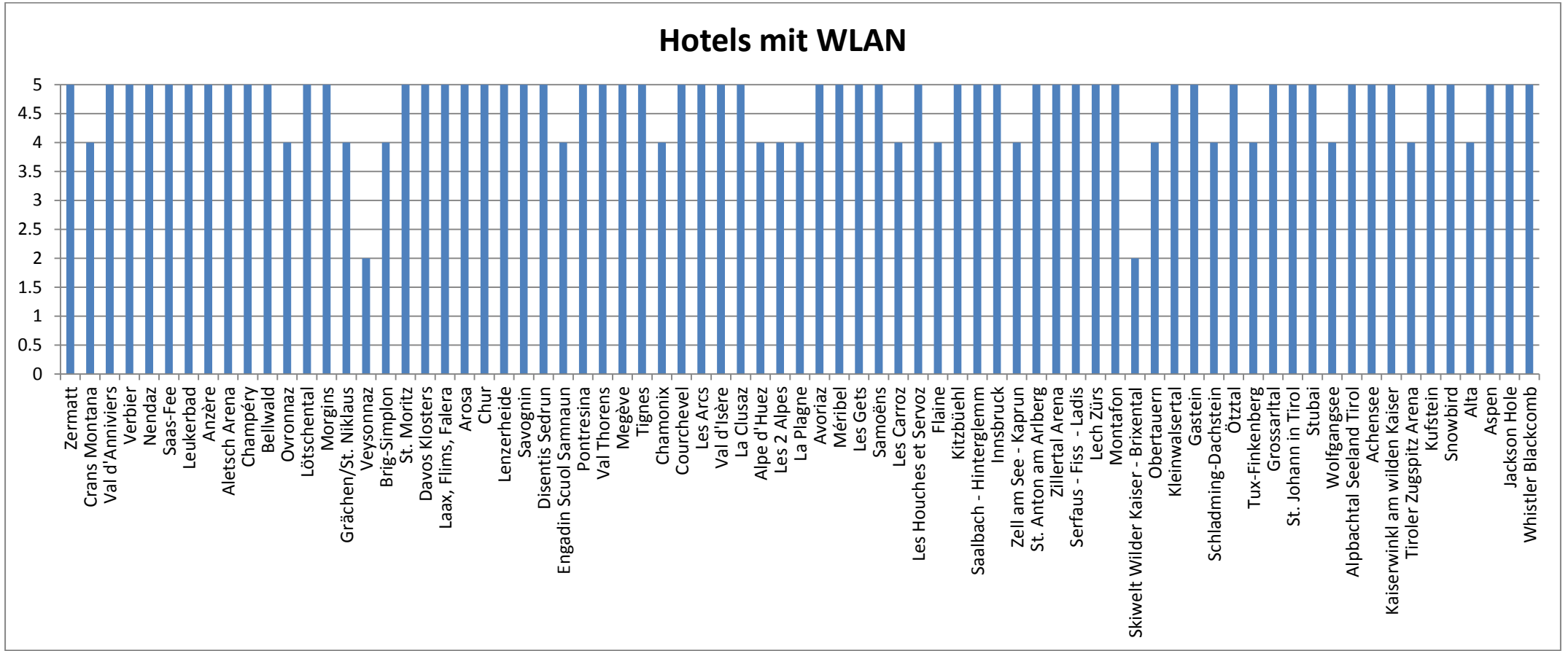
Anhang VII: Anzahl „Likes“ im Vergleich zu der Anzahl „Followers“



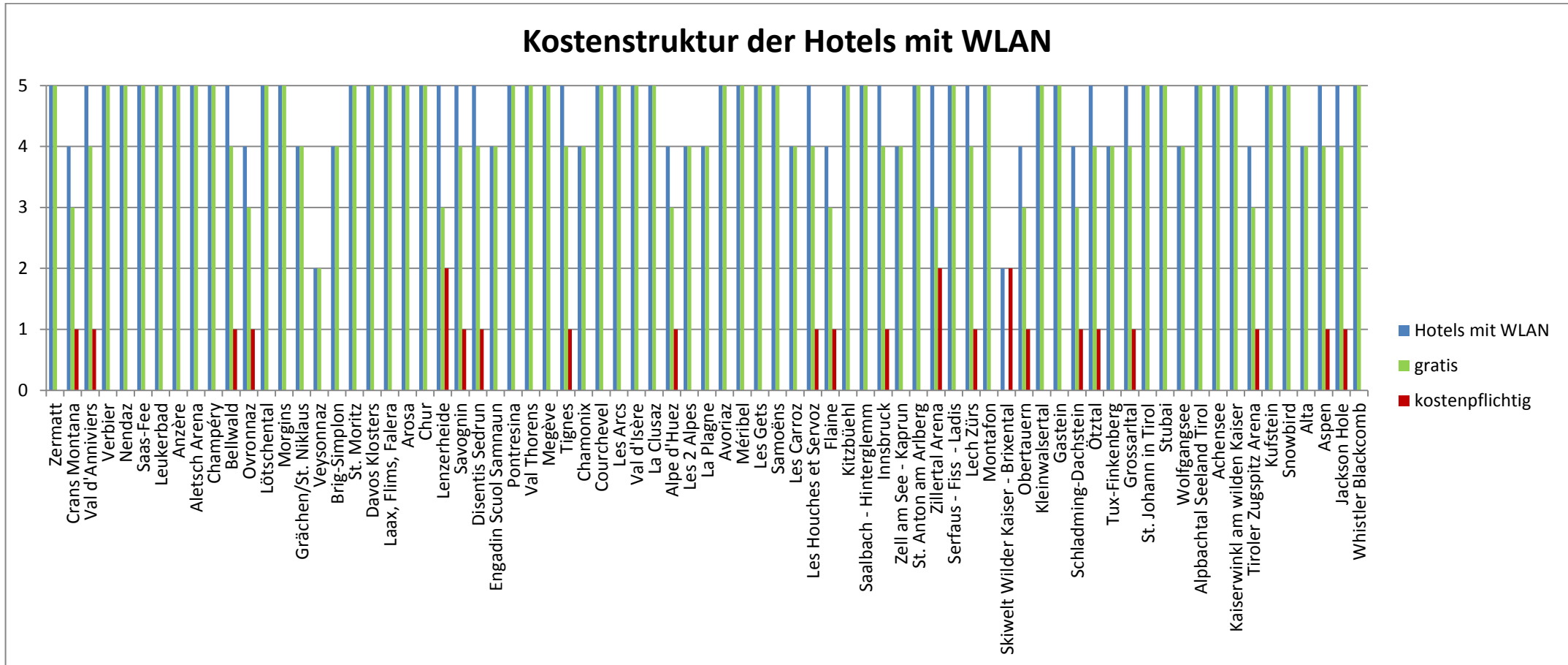
Anhang VIII: Anzahl „Followers“ im Vergleich zu der Anzahl „Tweets“



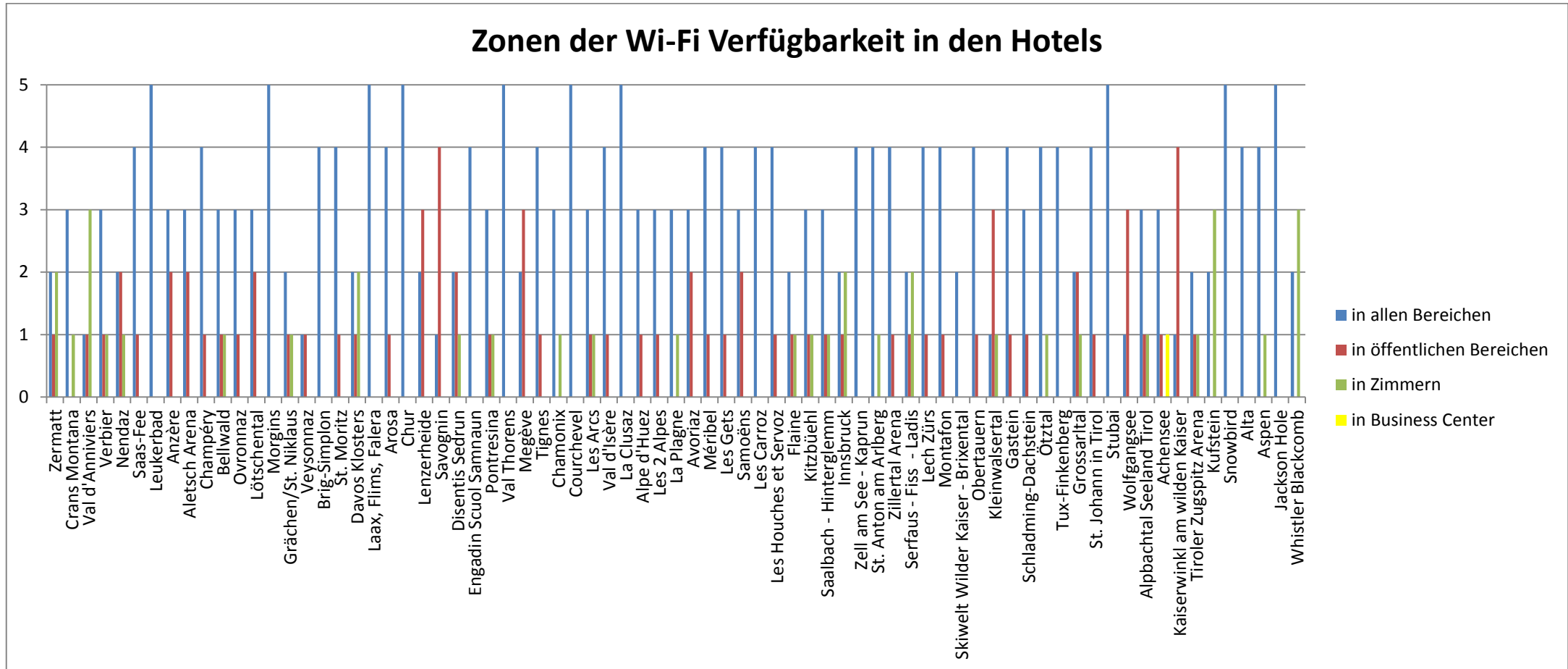
Anhang IX: Hotels mit WLAN



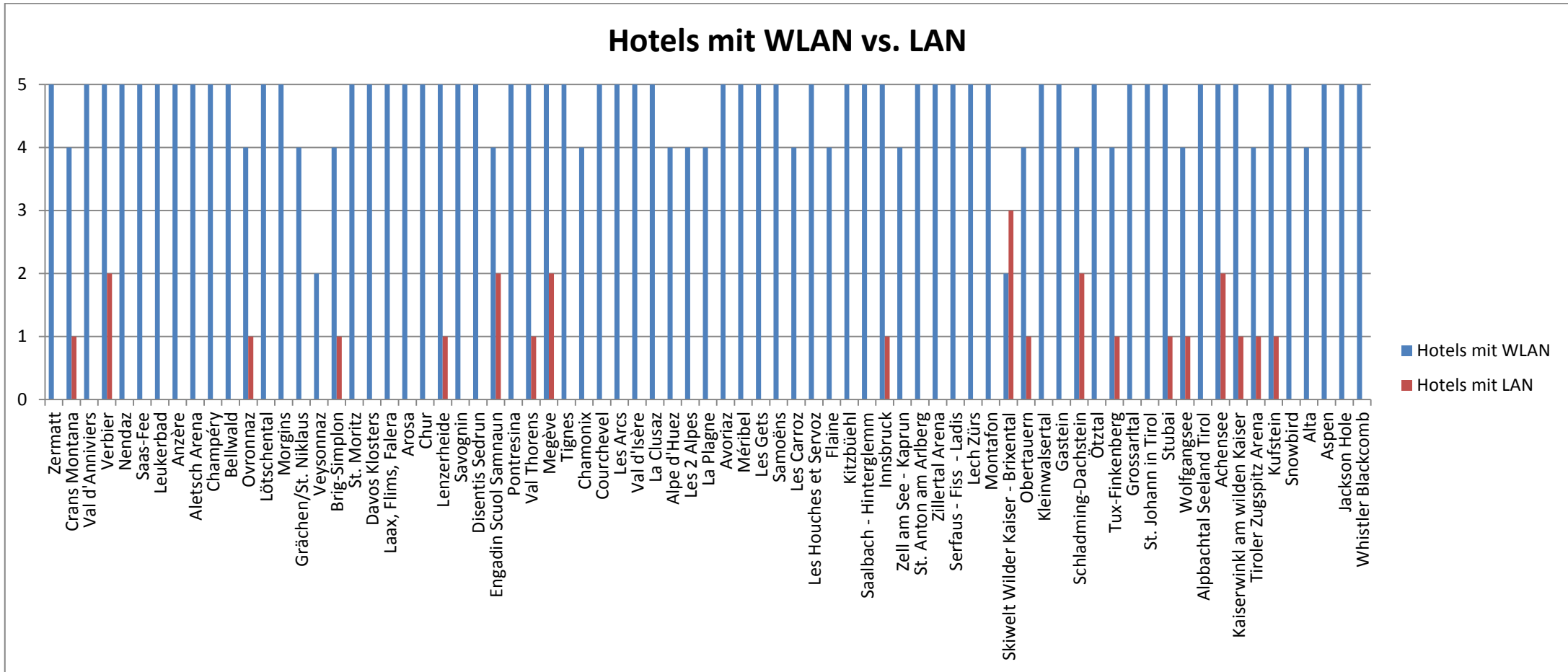
Anhang X: Kostenstruktur der Hotels mit WLAN



Anhang XI: Zonen der Wi-Fi Verfügbarkeit in den Hotels



Anhang XII: Hotels mit WLAN vs. LAN



Anhang XIII: Grösse der Destinationen im Vergleich zu den Noten

| Destination | Land | Grösse | Gesamtpunkte | Note |
|--------------------------|-------------|----------------------|---------------------|-------------|
| Tignes | Frankreich | mittlere Destination | 55 | 4.2 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | kleine Destination | 54 | 4.1 |
| St. Moritz | Schweiz | mittlere Destination | 54 | 4.1 |
| Gastein | Österreich | mittlere Destination | 53 | 4.0 |
| Achensee | Österreich | kleine Destination | 52 | 4.0 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | kleine Destination | 52 | 4.0 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | mittlere Destination | 52 | 4.0 |
| Val Thorens | Frankreich | mittlere Destination | 52 | 4.0 |
| Anzère | Schweiz | kleine Destination | 51 | 3.9 |
| Kitzbüehl | Österreich | mittlere Destination | 51 | 3.9 |
| Méribel | Frankreich | mittlere Destination | 51 | 3.9 |
| Montafon | Österreich | kleine Destination | 51 | 3.9 |
| Ötztal | Österreich | kleine Destination | 51 | 3.9 |
| Pontresina | Schweiz | kleine Destination | 51 | 3.9 |
| Aspen | USA | mittlere Destination | 50 | 3.9 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | grosse Destination | 50 | 3.9 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | grosse Destination | 50 | 3.9 |
| Stubai | Österreich | grosse Destination | 50 | 3.9 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | grosse Destination | 50 | 3.9 |
| Lech Zürs | Österreich | grosse Destination | 49 | 3.8 |
| Lötschental | Schweiz | kleine Destination | 49 | 3.8 |
| Samoëns | Frankreich | kleine Destination | 49 | 3.8 |
| Snowbird | USA | kleine Destination | 49 | 3.8 |
| Chur | Schweiz | kleine Destination | 48 | 3.8 |
| Kleinwalsertal | Österreich | mittlere Destination | 48 | 3.8 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | kleine Destination | 48 | 3.8 |
| Zillertal Arena | Österreich | mittlere Destination | 48 | 3.8 |
| Avoriaz | Frankreich | kleine Destination | 47 | 3.7 |
| Courchevel | Frankreich | grosse Destination | 47 | 3.7 |
| Leukerbad | Schweiz | mittlere Destination | 47 | 3.7 |
| Megève | Frankreich | mittlere Destination | 47 | 3.7 |
| Nendaz | Schweiz | kleine Destination | 47 | 3.7 |
| Saas-Fee | Schweiz | grosse Destination | 47 | 3.7 |
| Aletsch Arena | Schweiz | kleine Destination | 46 | 3.6 |
| Arosa | Schweiz | mittlere Destination | 46 | 3.6 |
| La Clusaz | Frankreich | kleine Destination | 46 | 3.6 |
| Les Arcs | Frankreich | kleine Destination | 46 | 3.6 |
| Les Gets | Frankreich | kleine Destination | 46 | 3.6 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | mittlere Destination | 46 | 3.6 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | grosse Destination | 46 | 3.6 |
| Champéry | Schweiz | kleine Destination | 45 | 3.6 |
| Jackson Hole | USA | grosse Destination | 45 | 3.6 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | mittlere Destination | 45 | 3.6 |

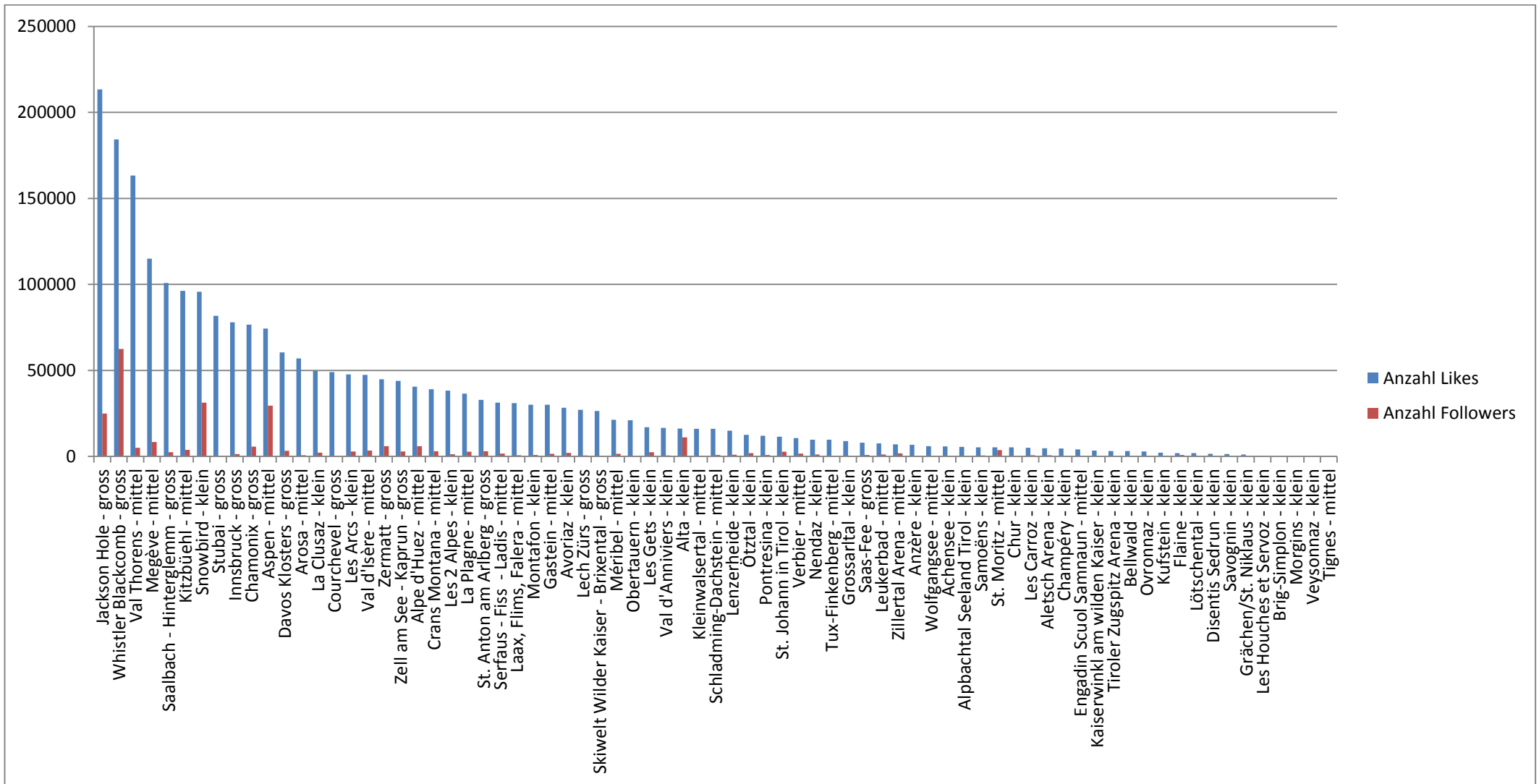
| | | | | |
|-----------------------------------|------------|----------------------|----|-----|
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | kleine Destination | 45 | 3.6 |
| Zermatt | Schweiz | grosse Destination | 45 | 3.6 |
| Grossarlal | Österreich | kleine Destination | 44 | 3.5 |
| Innsbruck | Österreich | grosse Destination | 44 | 3.5 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | mittlere Destination | 44 | 3.5 |
| Davos Klosters | Schweiz | grosse Destination | 43 | 3.5 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | kleine Destination | 43 | 3.5 |
| Val d'Isère | Frankreich | mittlere Destination | 43 | 3.5 |
| Kufstein | Österreich | kleine Destination | 42 | 3.4 |
| Obertauern | Österreich | kleine Destination | 42 | 3.4 |
| Wolfgangsee | Österreich | mittlere Destination | 42 | 3.4 |
| Crans Montana | Schweiz | mittlere Destination | 41 | 3.4 |
| Verbier | Schweiz | mittlere Destination | 41 | 3.4 |
| Bellwald | Schweiz | kleine Destination | 40 | 3.3 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | kleine Destination | 40 | 3.3 |
| Morgins | Schweiz | kleine Destination | 40 | 3.3 |
| Alta | USA | kleine Destination | 39 | 3.2 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | mittlere Destination | 39 | 3.2 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | kleine Destination | 39 | 3.2 |
| Brig-Simplon | Schweiz | kleine Destination | 38 | 3.2 |
| Chamonix | Frankreich | grosse Destination | 38 | 3.2 |
| Savognin | Schweiz | kleine Destination | 38 | 3.2 |
| Les Carroz | Frankreich | kleine Destination | 37 | 3.1 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | kleine Destination | 36 | 3.1 |
| Ovronnaz | Schweiz | kleine Destination | 36 | 3.1 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | kleine Destination | 36 | 3.1 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | mittlere Destination | 35 | 3.0 |
| Flaine | Frankreich | kleine Destination | 34 | 3.0 |
| Lenzerheide | Schweiz | kleine Destination | 32 | 2.8 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | grosse Destination | 31 | 2.8 |
| La Plagne | Frankreich | mittlere Destination | 29 | 2.7 |
| Veysonnaz | Schweiz | kleine Destination | 20 | 2.1 |

Anhang XIV: Länder der Destinationen im Vergleich zu den Noten

| Destination | Land | Gesamtpunkte | Note |
|--------------------------|------------|--------------|------|
| Tignes | Frankreich | 55 | 4.2 |
| St. Johann in Tirol | Österreich | 54 | 4.1 |
| St. Moritz | Schweiz | 54 | 4.1 |
| Gastein | Österreich | 53 | 4.0 |
| Achensee | Österreich | 52 | 4.0 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | Österreich | 52 | 4.0 |
| Laax, Flims, Falera | Schweiz | 52 | 4.0 |
| Val Thorens | Frankreich | 52 | 4.0 |
| Anzère | Schweiz | 51 | 3.9 |
| Kitzbüehl | Österreich | 51 | 3.9 |
| Méribel | Frankreich | 51 | 3.9 |
| Montafon | Österreich | 51 | 3.9 |
| Ötztal | Österreich | 51 | 3.9 |
| Pontresina | Schweiz | 51 | 3.9 |
| Aspen | USA | 50 | 3.9 |
| Saalbach - Hinterglemm | Österreich | 50 | 3.9 |
| St. Anton am Arlberg | Österreich | 50 | 3.9 |
| Stubai | Österreich | 50 | 3.9 |
| Zell am See - Kaprun | Österreich | 50 | 3.9 |
| Lech Zürs | Österreich | 49 | 3.8 |
| Lötschental | Schweiz | 49 | 3.8 |
| Samoëns | Frankreich | 49 | 3.8 |
| Snowbird | USA | 49 | 3.8 |
| Chur | Schweiz | 48 | 3.8 |
| Kleinwalsertal | Österreich | 48 | 3.8 |
| Les Houches et Servoz | Frankreich | 48 | 3.8 |
| Zillertal Arena | Österreich | 48 | 3.8 |
| Avoriaz | Frankreich | 47 | 3.7 |
| Courchevel | Frankreich | 47 | 3.7 |
| Leukerbad | Schweiz | 47 | 3.7 |
| Megève | Frankreich | 47 | 3.7 |
| Nendaz | Schweiz | 47 | 3.7 |
| Saas-Fee | Schweiz | 47 | 3.7 |
| Aletsch Arena | Schweiz | 46 | 3.6 |
| Arosa | Schweiz | 46 | 3.6 |
| La Clusaz | Frankreich | 46 | 3.6 |
| Les Arcs | Frankreich | 46 | 3.6 |
| Les Gets | Frankreich | 46 | 3.6 |
| Tux-Finkenberg | Österreich | 46 | 3.6 |
| Whistler Blackcomb | Kanada | 46 | 3.6 |
| Champéry | Schweiz | 45 | 3.6 |
| Jackson Hole | USA | 45 | 3.6 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | Österreich | 45 | 3.6 |

| | | | |
|-----------------------------------|------------|----|-----|
| Tiroler Zugspitz Arena | Österreich | 45 | 3.6 |
| Zermatt | Schweiz | 45 | 3.6 |
| Grossarlital | Österreich | 44 | 3.5 |
| Innsbruck | Österreich | 44 | 3.5 |
| Schladming-Dachstein | Österreich | 44 | 3.5 |
| Davos Klosters | Schweiz | 43 | 3.5 |
| Les 2 Alpes | Frankreich | 43 | 3.5 |
| Val d'Isère | Frankreich | 43 | 3.5 |
| Kufstein | Österreich | 42 | 3.4 |
| Obertauern | Österreich | 42 | 3.4 |
| Wolfgangsee | Österreich | 42 | 3.4 |
| Crans Montana | Schweiz | 41 | 3.4 |
| Verbier | Schweiz | 41 | 3.4 |
| Bellwald | Schweiz | 40 | 3.3 |
| Grächen/St. Niklaus | Schweiz | 40 | 3.3 |
| Morgins | Schweiz | 40 | 3.3 |
| Alta | USA | 39 | 3.2 |
| Engadin Scuol Samnaun | Schweiz | 39 | 3.2 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | Österreich | 39 | 3.2 |
| Brig-Simplon | Schweiz | 38 | 3.2 |
| Chamonix | Frankreich | 38 | 3.2 |
| Savognin | Schweiz | 38 | 3.2 |
| Les Carroz | Frankreich | 37 | 3.1 |
| Disentis Sedrun | Schweiz | 36 | 3.1 |
| Ovronnaz | Schweiz | 36 | 3.1 |
| Val d'Anniviers | Schweiz | 36 | 3.1 |
| Alpe d'Huez | Frankreich | 35 | 3.0 |
| Flaine | Frankreich | 34 | 3.0 |
| Lenzerheide | Schweiz | 32 | 2.8 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | Österreich | 31 | 2.8 |
| La Plagne | Frankreich | 29 | 2.7 |
| Veysonnaz | Schweiz | 20 | 2.1 |

Anhang XV: Präsenz auf den sozialen Medien im Vergleich zu der Grösse



Anhang XVI: Präsenz auf den sozialen Medien im Vergleich zu den Noten

| Destination / Kriterien | Gesamtpunkte | Note | Anzahl Likes | Anzahl Followers | Anzahl Tweets |
|--------------------------|--------------|------|--------------|------------------|---------------|
| Tignes | 55 | 4.2 | 0 | 140 | 569 |
| St. Johann in Tirol | 54 | 4.1 | 11407 | 2738 | 393 |
| St. Moritz | 54 | 4.1 | 5265 | 3715 | 2427 |
| Gastein | 53 | 4.0 | 30000 | 1528 | 3702 |
| Achensee | 52 | 4.0 | 5774 | 298 | 7 |
| Alpbachtal Seeland Tirol | 52 | 4.0 | 5586 | 200 | 200 |
| Laax, Flims, Falera | 52 | 4.0 | 31000 | 648 | 700 |
| Val Thorens | 52 | 4.0 | 163319 | 4954 | 1427 |
| Anzère | 51 | 3.9 | 6706 | 0 | 0 |
| Kitzbüehl | 51 | 3.9 | 96275 | 3788 | 1709 |
| Méribel | 51 | 3.9 | 21233 | 1463 | 924 |
| Montafon | 51 | 3.9 | 30000 | 770 | 1858 |
| Ötztal | 51 | 3.9 | 12524 | 1883 | 1105 |
| Pontresina | 51 | 3.9 | 12000 | 841 | 764 |
| Aspen | 50 | 3.9 | 74331 | 29500 | 10900 |
| Saalbach - Hinterglemm | 50 | 3.9 | 100820 | 2386 | 2421 |
| St. Anton am Arlberg | 50 | 3.9 | 32816 | 2937 | 361 |
| Stubai | 50 | 3.9 | 81767 | 376 | 1563 |
| Zell am See - Kaprun | 50 | 3.9 | 43932 | 2859 | 1492 |
| Lech Zürs | 49 | 3.8 | 27116 | 547 | 853 |
| Lötschental | 49 | 3.8 | 1878 | 57 | 48 |
| Samoëns | 49 | 3.8 | 5265 | 524 | 106 |
| Snowbird | 49 | 3.8 | 95734 | 31200 | 4208 |
| Chur | 48 | 3.8 | 5255 | 0 | 0 |
| Kleinwalsertal | 48 | 3.8 | 16000 | 373 | 349 |
| Les Houches et Servoz | 48 | 3.8 | 443 | 463 | 225 |
| Zillertal Arena | 48 | 3.8 | 7000 | 1786 | 2439 |
| Avoriaz | 47 | 3.7 | 28256 | 2020 | 602 |
| Courchevel | 47 | 3.7 | 49000 | 170 | 55 |
| Leukerbad | 47 | 3.7 | 7535 | 1140 | 1006 |
| Megève | 47 | 3.7 | 114948 | 8311 | 1773 |
| Nendaz | 47 | 3.7 | 9716 | 1076 | 1391 |
| Saas-Fee | 47 | 3.7 | 7961 | 823 | 566 |
| Aletsch Arena | 46 | 3.6 | 4684 | 730 | 470 |
| Arosa | 46 | 3.6 | 57004 | 645 | 682 |
| La Clusaz | 46 | 3.6 | 49674 | 2139 | 1305 |
| Les Arcs | 46 | 3.6 | 47725 | 2840 | 805 |
| Les Gets | 46 | 3.6 | 16961 | 2476 | 1059 |
| Tux-Finkenberg | 46 | 3.6 | 9672 | 79 | 13 |
| Whistler Blackcomb | 46 | 3.6 | 184256 | 62500 | 22100 |
| Champéry | 45 | 3.6 | 4639 | 251 | 382 |
| Jackson Hole | 45 | 3.6 | 213396 | 24900 | 5846 |
| Serfaus - Fiss - Ladis | 45 | 3.6 | 31220 | 1671 | 1266 |

| | | | | | |
|-----------------------------------|----|-----|-------|-------|------|
| Tiroler Zugspitz Arena | 45 | 3.6 | 3140 | 161 | 930 |
| Zermatt | 45 | 3.6 | 44870 | 5979 | 2052 |
| Grossarlal | 44 | 3.5 | 8918 | 281 | 172 |
| Innsbruck | 44 | 3.5 | 78000 | 1389 | 2476 |
| Schladming-Dachstein | 44 | 3.5 | 16000 | 776 | 831 |
| Davos Klosters | 43 | 3.5 | 60392 | 3272 | 2065 |
| Les 2 Alpes | 43 | 3.5 | 38298 | 1172 | 840 |
| Val d'Isère | 43 | 3.5 | 47359 | 3427 | 339 |
| Kufstein | 42 | 3.4 | 2198 | 267 | 1145 |
| Obertauern | 42 | 3.4 | 21000 | 167 | 2516 |
| Wolfgangsee | 42 | 3.4 | 5900 | 112 | 571 |
| Crans Montana | 41 | 3.4 | 39000 | 2940 | 1305 |
| Verbier | 41 | 3.4 | 10629 | 1662 | 434 |
| Bellwald | 40 | 3.3 | 3121 | 373 | 1216 |
| Grächen/St. Niklaus | 40 | 3.3 | 1065 | 262 | 266 |
| Morgins | 40 | 3.3 | 0 | 0 | 0 |
| Alta | 39 | 3.2 | 16179 | 11100 | 3504 |
| Engadin Scuol Samnaun | 39 | 3.2 | 4022 | 109 | 41 |
| Kaiserwinkl am wilden Kaiser | 39 | 3.2 | 3400 | 87 | 715 |
| Brig-Simplon | 38 | 3.2 | 152 | 0 | 0 |
| Chamonix | 38 | 3.2 | 76543 | 5728 | 2326 |
| Savognin | 38 | 3.2 | 1300 | 291 | 770 |
| Les Carroz | 37 | 3.1 | 4968 | 752 | 1066 |
| Disentis Sedrun | 36 | 3.1 | 1473 | 0 | 0 |
| Ovronnaz | 36 | 3.1 | 2800 | 467 | 1173 |
| Val d'Anniviers | 36 | 3.1 | 16597 | 500 | 760 |
| Alpe d'Huez | 35 | 3.0 | 40574 | 5886 | 1302 |
| Flaine | 34 | 3.0 | 1892 | 850 | 326 |
| Lenzerheide | 32 | 2.8 | 15000 | 1026 | 1061 |
| Skiwelt Wilder Kaiser - Brixental | 31 | 2.8 | 26345 | 317 | 139 |
| La Plagne | 29 | 2.7 | 36538 | 2698 | 1463 |
| Veysonnaz | 20 | 2.1 | 0 | 336 | 583 |

Selbständigkeitserklärung

Ich bestätige hiermit, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit alleine und nur mit den angegebenen Hilfsmitteln realisiert habe und ausschliesslich die erwähnten Quellen benutzt habe. Ohne Einverständnis des Leiters des Studiengangs und des für die Bachelorarbeit verantwortlichen Dozenten sowie des Forschungspartners, mit dem ich zusammengearbeitet habe, werde ich diesen Bericht an niemanden verteilen, ausser an die Personen, die mir die wichtigsten Informationen für die Verfassung dieser Arbeit geliefert haben und die ich nachstehend aufzähle:

- Roland Schegg
- Rolf Riedo

Stéphanie Hayoz