

Online Erfa «Digitales Besuchermanagement»

Échange en ligne : « Gestion digitale des visiteurs »

Donnerstag, 27. März 2025 / *Jeudi 27 mars 2025, 9:00 – 12:30*

Teilnehmer:innen / Participant·e·s:

Vor- und Nachname / Nom et prénom	Park oder Organisation / Parc ou organisation
Yves Schwyzer	Biosfera Val Müstair
Linda Feichtinger	Biosfera Val Müstair
Thorsten Unseld	Digitize the Planet e.V.
Andrea Schäublin	Jurapark Aargau
Michael Murer	Landschaftspark Binntal
Annettina Herren	Naturpark Diemtigtal
Raphael Zahnd	Naturpark Gantrisch
Benedikt Fluri	NP Thal
Chautems Tanja	Pan Bern AG
Silja Giovanoli	Parc Ela
Sophie Michaud	Parc naturel Pfyng-Finges
Paolo Degiorgi	Parc naturel regional Jura vaudois
Premand Héline	Parc Vallée du Trient
Lorenzo Schmid	Parco Val Calanca
Sarah Bänziger	Regionaler Naturpark Schaffhausen
Franziska Heinrich	Schweizerischer Nationalpark
Ronald Schmidt	Stiftung Wildnispark Zürich
Franziska Hofer	UNESCO Biosphäre Entlebuch
Myriam Roidt	UNESCO-Welterbe Jungfrau-Aletsch
Harry Keel	UNESCO-Weltnaturerbe TektonikArena Sardona
Florent Liardet	PNR Gruyère Pays-d'Enhaut
Simone Remund	BAFU
Pasekova Nikola	Parc Chasseral
Lea Gloor	Made in Bern AG
Stéphanie Jourdan	Absolventin des Ranger-Lehrgangs am BZW Lyss
Fabian Freuler	Naturpark Beverin
Luc Pignat	Parc Vallée de la trient
Judith Stadler	UNESCO Biosphäre Entlebuch
Eike Von Lindern	N-Trail

Reto Rupf	ZHAW
Adrian Hochreutener	ZHAW
Martin Wyttenbach	ZHAW
Nadja Bernhard	Netzwerk Schweizer Pärke
Alexane Reber	Netzwerk Schweizer Pärke
Dominique Weissen	Netzwerk Schweizer Pärke
Tina Müller	Netzwerk Schweizer Pärke
Michelle Geringer	Netzwerk Schweizer Pärke

Einleitung - Dominique Weissen, Netzwerk Schweizer Pärke ([Link zu Präsentation](#))

Dominique begrüsst die Teilnehmenden. Dies ist das dritte Erfa zu Besuchermanagement, alle Unterlagen zu den Erfas sind auf dem Intranet verfügbar.

Ziele des Erfas sind zum einen, dass das Projekt zum digitalem Besuchermanagement der ZHAW vorgestellt wird, das im Auftrag vom Netzwerk erstellt und über das BAFU finanziert wurde. Dieses Projekt soll eine Grundlage bieten für weitere Diskussionen und Pilotprojekte, die anschliessend über Innotour finanziert werden können. Weiter wird Digitze the Planet vorgestellt und Praxisbeispiele zu Besucherlenkung und Monitoring in Pärken präsentiert.

Introduction – Dominique Weissen, Réseau des parcs suisses ([Lien vers la présentation](#))

Dominique salue les participant·e·s. Il s'agit du troisième Erfa sur la gestion des visiteurs, tous les documents relatifs aux Erfas sont disponibles sur l'Intranet. Il s'agit du troisième Erfa sur la gestion des visiteurs, tous les documents relatifs aux Erfas sont disponibles sur l'Intranet.

Les objectifs de l'Erfas sont d'une part de présenter le projet de gestion digitale des visiteurs de la ZHAW, qui a été élaboré sur mandat du Réseau et financé par l'OFEV. Ce projet doit servir de base à de nouvelles discussions et à des projets pilotes qui pourront ensuite être financés par Innotour. Digitze the Planet sera également présenté, ainsi que des exemples pratiques de gestion des visiteurs et de monitoring dans les parcs.

Digitales Besuchermanagement

Adrian Hochreutener und Martin Wyttenbach, ZHAW ([Link zu Präsentation](#))

Toolbox digitales Besuchermonitoring

[Bericht](#)

[Excel-Datei](#)

Synthesebericht Experteninterviews

Zukünftige Projektskizzen

[1. Visitor Dashboard](#)

[2. Digitales Spezialmonitoring](#)

[3. Digitales Wirkungsmonitoring](#)

[4. Besucherlenkung](#)

Diskussion

Die Toolbox ist vom Herbst 2024 und ist wegen der rasanten Entwicklung im KI schnell nicht mehr aktuell.

Das Netzwerk erfasst alle Perimeter der Pärke. Die Pärke sollen hier nicht selbst etwas ändern, sondern Nadja Bernhard kontaktieren.

Gantrisch hat ein Projekt für das Besuchermonitoring mit der ZHAW gemacht und herausgefunden, dass in ihrem Gebiet die Leute v.a. Spaziergänge machen und sich vorher nicht auf digitalen Plattformen vorbereiten (Resultat von Besucherumfrage mit Uni Bern). Daher ist es im Gebiet Gantrisch wichtig mit Schildern und Flyer zu informieren. Eine weitere Erkenntnis war, dass alles, was sie über digitale Datenanalyse (über Heatmaps von Apps) herausgefunden haben, wurde auch von Ranger vor Ort bestätigt (zeigt wie wichtig Leute vor Ort sind). Links zu zwei Blogbeiträgen <https://www.gantrisch.ch/naturpark-blog/verhalten-auf-dem-gurnigel/> <https://www.gantrisch.ch/naturpark-blog/raus-in-die-natur/>

Frage: Sind Daten von Plattformen mit Open Data (Daten werden von Besuchenden erfasst) überhaupt verlässlich? Diese Daten zeigen die Nutzungsintensität gut auf, jedoch sind es keine genauen Besucherzahlen.

Digitize the Planet DtP – Thorsten Unseld ([Link zu Präsentation](#))

Der Grossteil der Besucher informiert sich online zuhause. Ziel ist, die Regeln, die der Gesetzgeber vorgibt, möglichst effizient zu verbreiten. Auf DtP kann eine verifizierte Person (Dateninhaber) die Regeln relativ intuitiv erfassen. Die Plattform ist für Schutzgebietsverwaltungen und Behörden. DtP platziert die offiziellen Regeln anschliessen auf möglichst vielen online Plattformen (z.B. Outdooractive, Discover Swiss/in Aufbau). Neu können auch Schutzzwecke angegeben werden (Brutplatz von Birkenhuhn, etc.) sowie in Zukunft auch temporäre Schliessungen. Es könnte sein, dass je nach Information die Angaben zum Schutzgrund kontraproduktiv sind (z.B. sensible Arten wie Auerhuhn oder genauer Horststandort von Bartgeier) und noch mehr Leute anziehen. Diese Entscheidung müssen die Verantwortlichen treffen. (Anmerkung: Diese Abwägung sollte bestenfalls gemeinsam mit der verantwortlichen Organisation, z.B. Amt für Jagd und Fischerei, schweizerische Vogelwarte, etc. getroffen werden. Im Zweifelsfall soll diese Information weggelassen oder allgemein formuliert werden, z.B. "Hier brüten störungssensible Vögel" oder "hier leben störungssensible Wildtiere".)

Ziel ist, dass diese Informationen von DtP direkt auf OSM (Open Street Map) gelangen, dies ist in Abklärung und braucht noch Zeit sowie eine grosse Community, die DtP nutzt. Die Daten von Swisstopo-Map und Daten vom BAFU sind zu wenig genau, darum müssen diese vom Kanton, bzw. von den Gemeinden, ergänzt werden. (Anmerkung: ggfs. müssten die minimalen Geodatenmodelle bei Geodaten mit räumlich verorteten und maschinenlesbaren Regeln ergänzt werden.) DtP sind alle Kantone angegangen und die Kantone Graubünden, Thurgau, Obwalden und Schwyz haben die Schutzgebiete mit ihren Regeln bereits erfasst. Kanton Graubünden ist ein Best Practice. Sie haben einen runden Tisch mit Tourismusvertretenden, den Verantwortlichen vom Kanton und mit DtP gemacht. Die Idee ist, mit den wichtigsten Gebieten anzufangen.

Frage: sollten nicht für alle Pärke die gleichen Grundregeln definiert werden? Dies würde die Erfassung auf DtP um einiges vereinfachen. Das ist jedoch nicht möglich, da die Regeln sehr unterschiedlich und vielseitig sind je nach Gebiet (vgl. Sihlwald mit Jurapark Aargau). Auch aus rechtlicher Sicht ist es wichtig, die genauen Regeln zu kommunizieren.

Simone Remund wird die Tabelle von DtP mit den kantonalen Schutzgebietsverantwortlichen ergänzen. So haben die Pärke die Kontaktpersonen, die normalerweise zuständig sind für die Einpflegung von kantonalen Schutzgebieten in DtP. Nadja Bernhard wird den Kontakt zwischen Thorsten Unseld und Simone Remund herstellen, so dass Thorsten Unseld DtP an geeigneten Fachkonferenzen präsentieren kann. Ferner wird Nadja Bernhard eine Starthilfe für die Pärke im Umgang mit DtP erarbeiten und einen ERFA für die Pärke mit DtP zur Datenerfassung der parkeigenen Daten organisieren.

Gestion digitale des visiteurs

Adrian Hochreutener et Martin Wyttenbach, ZHAW ([lien vers la présentation](#))

Boîte à outils de surveillance numérique des visiteurs :

[Bericht](#)

[Excel-Datei](#)

Rapport de synthèse des entretiens avec les experts

Esquisses de projets futurs

[1. Visitor Dashboard](#)

[2. Digitales Spezialmonitoring](#)

[3. Digitales Wirkungsmonitoring](#)

[4. Besucherlenkung](#)

Discussion

La boîte à outils date de l'automne 2024 et n'est rapidement plus d'actualité en raison de l'évolution rapide de l'IA.

Le Réseau recense tous les périmètres des parcs. Les parcs ne doivent pas modifier eux-mêmes quelque chose à ce niveau, mais contacter [Nadja Bernhard](#).

Gantrisch a réalisé un projet de monitoring des visiteurs avec la ZHAW et a constaté que dans sa région, les gens se promènent et ne se préparent pas à l'avance sur les plateformes numériques (résultat d'un sondage des visiteurs avec l'université de Berne). C'est pourquoi, dans la région du Gantrisch, il est important d'informer avec des panneaux et des dépliants. Une autre constatation est que tout ce qu'ils ont découvert par l'analyse des données numériques (via les heatmaps des apps) a également été confirmé par les rangers sur place (montre l'importance des personnes sur place). Liens vers deux articles de blog <https://www.gantrisch.ch/naturpark-blog/verhalten-auf-dem-gurnigel>
<https://www.gantrisch.ch/naturpark-blog/raus-in-die-natur/>

Question : les données des plateformes avec open data (données collectées par les visiteurs) sont-elles fiables ? Ces données montrent bien l'intensité de l'utilisation, mais ce ne sont pas des chiffres de fréquentation précis.

Digitize the Planet DtP - Thorsten Unseld ([Lien vers la présentation](#))

La majorité des visiteurs s'informent en ligne depuis leur domicile. L'objectif est de diffuser le plus efficacement possible les règles fixées par la législation. Sur DtP, une personne vérifiée (propriétaire des données) peut saisir les règles de manière relativement intuitive. La plateforme est destinée aux administrations des espaces protégés et aux autorités. DtP place ensuite les règles officielles sur le plus grand nombre possible de plateformes en ligne (p. ex. Outdooractive, Discover Swiss/en construction). Il est désormais possible d'indiquer les objectifs de protection (site de nidification de la perdrix bartavelle, etc.) et, à l'avenir, les fermetures temporaires. Il se pourrait que, selon les informations, les indications sur le motif de protection soient contre-productives (p. ex. espèces sensibles comme le grand tétras ou emplacement exact du nid du gypaète barbu) et attirent encore plus de monde. C'est une décision que les responsables doivent prendre. (Remarque : dans le meilleur des cas, cette évaluation devrait être faite conjointement avec l'organisation responsable, p. ex. l'Office de la chasse et de la pêche, la Station ornithologique suisse, etc. En cas de doute, cette information doit être omise ou formulée de manière générale, p. ex. « Des oiseaux sensibles aux dérangements nichent ici » ou « Des animaux sauvages sensibles aux dérangements vivent ici »).

L'objectif est que ces informations de DtP arrivent directement sur OSM (Open Street Map), ceci est en cours de clarification et nécessite encore du temps ainsi qu'une grande communauté qui utilise DtP. Les données de Swisstopo-Map et de l'OFEV ne sont pas assez précises, c'est pourquoi elles doivent être complétées par le canton ou les communes. (Remarque : le cas échéant, les modèles de géodonnées minimaux devraient

être complétés pour les géodonnées avec des règles spatialement localisées et lisibles par machine). Les DtP ont été pris en compte par tous les cantons et les cantons des Grisons, de Thurgovie, d'Obwald et de Schwyz ont déjà saisi les zones protégées avec leurs règles. Le canton des Grisons est un best practice. Ils ont organisé une table ronde avec des représentants du tourisme, les responsables du canton et DtP. L'idée est de commencer par les zones les plus importantes.

Question : ne faudrait-il pas définir les mêmes règles de base pour tous les parcs ? Cela simplifierait grandement la saisie sur DtP. Mais ce n'est pas possible, car les règles sont très différentes et variées selon les régions (cf. Sihlwald avec Jurapark Aargau). D'un point de vue juridique, il est également important de communiquer les règles exactes.

Simone Remund va compléter le tableau de DtP avec les responsables cantonaux des zones protégées. Ainsi, les parcs auront les personnes de contact qui sont normalement responsables de la saisie des zones protégées cantonales dans DtP. Nadja Bernhard établira le contact entre Thorsten Unseld et Simone Remund, afin que Thorsten Unseld puisse présenter DtP lors de conférences appropriées. En outre, Nadja Bernhard élaborera une aide de départ pour les parcs dans l'utilisation de DtP et organisera un ERFA pour les parcs avec DtP pour la saisie des données propres au parc.

Projekt- und Umsetzungsbeispiele in den Pärken

Besuchermonitoring und Erfahrungen mit Digitize the Planet – Ronald Schmidt, Wildnispark Zürich Sihlwald ([Link zu Präsentation](#))

Besuchermonitoring mit Tourobs/Swisscom – Luc Pignat, Parc Naturel Régional de la Vallée du Trient

Im Val de Trient haben sie die Daten bei Tourobs/Swisscom (Mobility Insight) eingekauft, jedoch nur für eine Gemeinde und eine kurze Zeit, um Kosten klein zu halten. Es handelt sich um Daten, die über die Swisscom-Antenne laufen, jedoch sind es Daten von allen Anbietern (Sunrise, Salt, ausländische Anbieter, etc). Die Analyse ist sehr präzise, insb. für die Tagestouristen, bei den Übernachtungsgästen sind Daten weniger genau. Man sieht von wo die Leute kommen, ob Frau/Mann, ob und wo sie übernachten. Auch sind die Daten mit Airbnb verbunden, so dass man die Angebote von Airbnb analysieren kann. Auch der Naturpark Thal nutzt die Tourobs Daten. <https://data.tourobs.ch/#/de/>
Der Park hat zudem das ganze Gebiet digital erfasst um die Routen sowie Schutz- und Gefahrenzonen aufzuzeigen.

Besuchermanagement im Naturpark Beverin – Fabian Freuler ([Link zu Präsentation](#))

Concept de gestion des visiteurs dans le Parc Naturel de Beverin

Der Naturpark Beverin hat in Zusammenarbeit mit der ZHAW ein umfassendes Besuchermanagement-konzept erarbeitet. Dieses wird laufend aktualisiert und ist öffentlich verfügbar, weil es für den Park auch wichtig ist, die Erkenntnisse daraus zu teilen. Fazit: Man muss sich mit dem digitalen Besuchermanagement auseinandersetzen, sonst werden wir abgehängt. Die Pärke könnten sich als Kompetenzzentrum für digitales Besuchermanagement positionieren.

N-Trail als Toolbox für BNE und Besuchermanagement – Praxiserfahrungen aus der Biosfera Engiadina Val Müstair – Eike von Lindern ([Link zu Präsentation](#))

KI und digitales Besuchermanagement: ein Ausblick – Reto Rupf, ZHAW ([Link zu Präsentation](#))

IA et gestion digitale des visiteurs : Perspectives

Synthese und Abschluss – Tina Müller, Netzwerk Schweizer Pärke -

- Auf Wunsch von verschiedenen Pärken sind wir dabei ein Konzept für eine parkübergreifende Wertschöpfungsstudie zu erstellen. Wir werden die Ansätze der Toolbox für Monitoring von der ZHAW prüfen, was wir daraus mit der Erstellung der Wertschöpfungsstudie nutzen können. Auch werden wir schauen, ob wir Swisscom-Daten an bestimmten Punkten miteinbeziehen.

- Bezüglich der Empfehlungen von der ZHAW und DtP werden wir die nächsten Schritte festlegen. Ansprechperson ist hier [Nadja Bernhard](#) vom Netzwerk. Sie wird sich mit Simone Remund vom BAFU absprechen und DtP einen Vorschlag machen.
- Detailliertere Informationen zu den Projektvorschläge der ZHAW werden wir auf das Intranet stellen und euer Interesse in der Evaluation abfragen.
- Das Thema Besuchermanagement ist ein zentrales Thema vom aktuellen Innotour-Projekt der Schweizer Pärke, welches bis Ende 2027 läuft. [Michelle Geringer](#) ist die Projektleitung Besuchermanagement und wird euch bei dem Thema unterstützen. Die Umsetzungsbeispiele, die vorgestellt wurden, können gerne kopiert werden und bis Ende 2026 mit 65% und im 2027 mit 35% Innotour-Gelder teilfinanziert werden. Bei Fragen zu Innotour ist [Tina Müller](#) zuständig.

Exemples de projets dans les parcs

Suivi des visiteurs et expériences avec Digitize the Planet – Ronald Schmidt, Wildnispark Zürich Sihlwald ([lien vers la présentation](#))

Monitoring des visiteurs avec Tourobs/Swisscom – Luc Pignat, Parc Naturel Régional de la Vallée du Trient

Dans le Val de Trient, ils ont acheté les données à Tourobs/Swisscom (Mobility Insight), mais seulement pour une commune et pour une courte durée, afin de limiter les coûts. Il s'agit de données qui passent par l'antenne Swisscom, mais ce sont des données de tous les fournisseurs (Sunrise, Salt, fournisseurs étrangers, etc.). L'analyse est très précise, surtout pour les excursionnistes, les données sont moins précises pour les visiteurs séjournant pour la nuit. On voit d'où viennent les gens, s'il s'agit d'une femme ou d'un homme, s'ils passent la nuit et où. Les données sont également reliées à Airbnb, ce qui permet d'analyser les offres d'Airbnb. Le parc naturel de Thal utilise également les données de Tourobs. <https://data.tourobs.ch/#/fr/>

Le parc a en outre saisi numériquement toute la région afin de montrer les itinéraires ainsi que les zones protégées et dangereuses.

Gestion des visiteurs dans le parc naturel Beverin – Fabian Freuler ([lien vers la présentation](#))

Concept de gestion des visiteurs dans le Parc Naturel de Beverin

Le Parc naturel de Beverin a élaboré un concept global de gestion des visiteurs en collaboration avec la ZHAW. Ce concept est actualisé en permanence et est disponible publiquement, car il est important pour le parc de partager les connaissances acquises. Conclusion : il faut se pencher sur la gestion numérique des visiteurs, sinon nous serons laissés de côté. Les parcs pourraient se positionner comme centre de compétences pour la gestion numérique des visiteurs.

N-Trail : boîte à outils pour l'EDD et la gestion des visiteurs – Expériences pratiques de la Biosfera Engiadina Val Müstair – Eike von Lindern ([lien vers la présentation](#))

IA et gestion digitale des visiteurs : Perspectives - Reto Rupf, ZHAW ([lien vers la présentation](#))

Synthèse et conclusion – Tina Müller, Réseau des parcs suisses

- A la demande de plusieurs parcs, nous sommes en train d'élaborer un concept pour une étude sur la création de valeur ajoutée inter-parcs. Nous allons examiner les approches de la boîte à outils pour le monitoring de la ZHAW et voir ce que nous pouvons en tirer pour l'élaboration de l'étude sur la création de valeur. Nous verrons également si nous pouvons intégrer les données Swisscom à certains points.
- En ce qui concerne les recommandations de la ZHAW et de DtP, nous allons définir les prochaines étapes. La personne de contact est ici [Nadja Bernhard](#) du Réseau. Elle se concertera avec Simone Remund de l'OFEV et fera une proposition à DtP.
- Nous mettrons sur l'Intranet des informations plus détaillées sur les propositions de projet de la ZHAW et nous vous demanderons votre intérêt lors de l'évaluation.
- La gestion des visiteurs est un thème central de l'actuel projet Innotour des parcs suisses, qui dure jusqu'à fin 2027. [Michelle Geringer](#) est la responsable de projet pour la gestion des visiteurs et vous

soutiendra dans ce domaine. Les exemples de mise en œuvre qui ont été présentés peuvent être copiés et financés en partie par des fonds Innotour à hauteur de 65% jusqu'à fin 2026 et de 35% en 2027. Si vous avez des questions concernant Innotour, [Tina Müller](#) est la personne responsable.