

Peter Zellmann / Sonja Mayrhofer
IFT Institut für Freizeit- und Tourismusforschung

Erwartungshaltungen und Qualitätsmerkmale bei der Urlaubsplanung

Die Urlauber werden bescheidener Das Preis-Leistungsverhältnis dominiert eindeutig

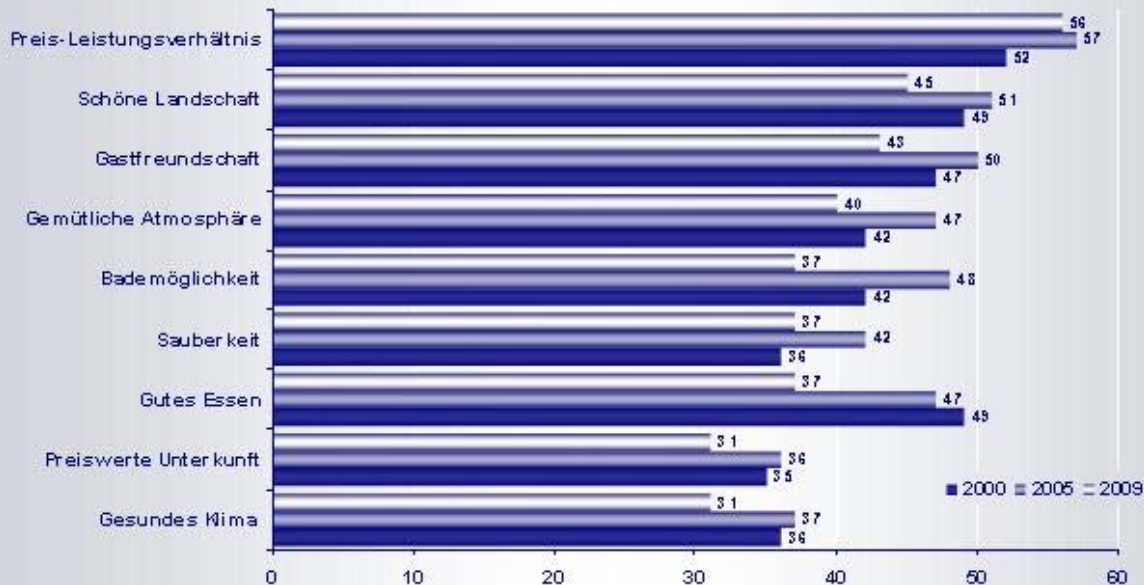
- Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis, eine schöne Landschaft und Gastfreundschaft sind die wichtigsten drei Einflussfaktoren auf die Entscheidung für ein Urlaubsziel.
- Frauen und Männer werden bei der Urlaubszielwahl von ähnlichen Merkmalen und Eigenschaften einer Region geleitet.
- Alter, Schulbildung und HH-Netto-Einkommen beeinflussen die Kriterien für die Auswahl eines Urlaubszieles in beträchtlichem Maße.

1. Welche Faktoren die Auswahl des Urlaubszieles bestimmen

Bestimmte Merkmale und Eigenschaften einer Region bzw. die Anforderungen an eine Region beeinflussen die **Auswahl des Urlaubszieles** entscheidend – dabei sind allerdings nicht alle Merkmale, Eigenschaften und Anforderungen gleich wichtig.

- Über die Hälfte der ÖsterreicherInnen halten ein **gutes Preis-Leistungsverhältnis** bei der Auswahl des Urlaubszieles für sehr wichtig. Im Jahresvergleich zwischen 2000, 2005 und 2009 ergeben sich dabei nur geringe Unterschiede.
- „**Eine schöne Landschaft**“ steht an zweiter der Auswahlkriterien für einen Urlaub. Auch dieses Kriterium ist für fast die Hälfte der ÖsterreicherInnen entscheidend.
- **Gastfreundschaft und Gemütlichkeit** sind für rund 40 % bedeutsame Auswahlkriterien.
- Interessant ist, dass **Bademöglichkeiten im Meer oder See** im Vergleich zu 2005 stark an Bedeutung eingebüßt haben: Während 2005 noch beinahe jede/r Zweite dieses Merkmal auswählte, sind es 2009 nur mehr 37 %.
- **Gutes Essen** im Urlaub zu genießen – auch diese Wahlmöglichkeit hat im Jahresvergleich deutlich weniger Zustimmung erfahren. 37 % der ÖsterreicherInnen finden 2009, dass gutes Essen wichtig für die Auswahl des Urlaubszieles ist. 2005 waren es noch 47 % bzw. 49 % 2000.

Von je 100 Befragten wählen aus:



Repräsentativbefragung von 1.000 Personen ab 15 Jahren in Österreich in den Jahren 2000, 2005 und 2009; Angaben in Prozent

Prof. Peter Zellmann

Institut für Freizeit- und Tourismusforschung (IFT) Wien 2009

Generell fällt im **Vergleich zwischen 2000, 2005 und 2009** auf, dass die Gesamtanzahl der einzelnen Auswahlkriterien für ein bestimmtes Urlaubsziel tendenziell abgenommen hat. Werden die Urlauber in ihren Ansprüchen bescheidener? Besonders deutlich wird dieser Umstand bei den Kriterien „Bademöglichkeit“ und „Gutes Essen“. Am wenigsten ist von diesem Trend jedenfalls der Wunsch nach einem guten Preis-Leistungs-verhältnis betroffen.

2. Der Einfluss von demografischen Faktoren auf die Auswahlkriterien für ein Urlaubsziel

2.1 Ähnlichkeiten und Unterschiede aufgrund des Geschlechts

Stellt man die einzelnen Merkmale, Eigenschaften und Anforderungen an einen Urlaub gegenüber, gibt es **nur geringe Unterschiede** zwischen **Frauen und Männern**. Bei den wichtigsten Kriterien herrscht Einigkeit. Differenzen zeigen sich noch am ehesten bei Merkmalen, die in der Rangfolge weiter hinten zu finden sind:

- Männern sind Sportmöglichkeiten wichtiger (21 % zu 12 %), während Frauen gute Einkaufsmöglichkeiten als wichtiger erachten (18 % zu 10 %).
- Restaurants und Lokale bzw. die gute Erreichbarkeit mit dem Auto haben von Männern größeren Zuspruch als von Frauen.

2.2 Ähnlichkeiten und Unterschiede aufgrund des Alters Die höchsten Ansprüche stellen die 30- bis 49-Jährigen

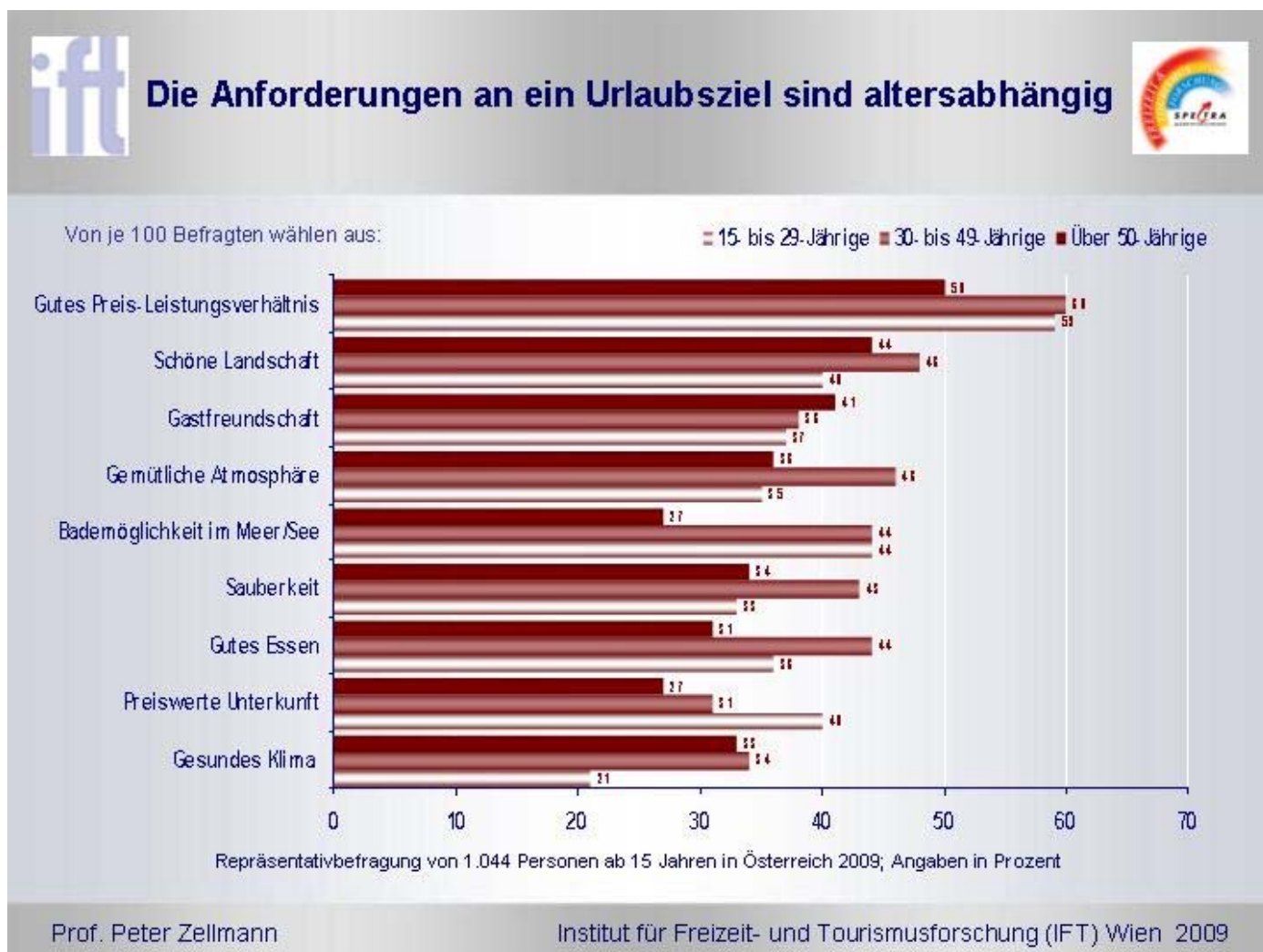
Die Kriterien für die Auswahl einer Urlaubsreise fallen bei den verschiedenen Möglichkeiten unterschiedlich aus, wenn man verschiedene Altersgruppen vergleicht (15- bis 29-Jährige, 30- bis 49-Jährige und über 50-Jährige).

Ähnlichkeiten sind bei folgenden Qualitätsmerkmalen zu beobachten:

- Die Gastfreundschaft ist allen drei Altersgruppen fast gleich wichtig.
- Alle Altersgruppen erachten ein gutes Preis-Leistungsverhältnis als wichtigste Entscheidungsgrundlage für die Wahl eines Urlaubsziels.

In Bezug auf das **Alter** lassen sich über diese Übereinstimmung hinaus aber auch erhebliche **Unterschiede** in den Präferenzen für die Urlaubsentscheidung ausmachen:

- Den **über 50-Jährigen** ist ein gutes Preis-Leistungsverhältnis weniger wichtig als den anderen Altersgruppen (50 % zu 60 % bei den 30- bis 49-Jährigen bzw. 59 % bei den 15- bis 29-Jährigen). Auch Bademöglichkeiten und Sonnengarantie sind für die über 50-Jährigen nicht so entscheidend wie für die beiden anderen Altersgruppen.
- Freundlichkeit, gemütliche Atmosphäre, gutes Essen, Sauberkeit, eine schöne Landschaft, gute Erreichbarkeit mit dem Auto und Kinderbetreuung sind für die **30 bis 49-jährigen ÖsterreicherInnen** bedeutsamere Kriterien.
- Für die **15- bis 29-Jährigen** bieten preiswerte Unterkünfte, Bade- und Sportmöglichkeiten sowie Sonnengarantie und ein abwechslungsreiches Unterhaltungsangebot (siehe Gesamtliste im Anhang) eine bedeutendere Entscheidungsgrundlage. Gesundes Klima und Ruhe bzw. wenig Verkehr ist für die 15- bis 29-Jährigen von geringerer Bedeutung als für die 30- bis 49-Jährigen und die über 50-Jährigen.



Die **Reihung der zehn wichtigsten Entscheidungskriterien** bei der Auswahl des Urlaubsziels ergibt bei den drei Altersgruppen folgendes Bild:

Rang	Über 50-Jährige	30- bis 49-Jährige	15- bis 29-Jährige
1.	Gutes Preis-Leistungsverhältnis	Gutes Preis-Leistungsverhältnis	Gutes Preis-Leistungsverhältnis
2.	Schöne Landschaft	Schöne Landschaft	Bademöglichkeit
3.	Gastfreundschaft	Gemütliche Atmosphäre	Schöne Landschaft
4.	Sauberkeit	Bademöglichkeit	Gastfreundschaft
5.	Ich verreise selten oder nie	Sauberkeit	Gutes Essen
6.	Gemütliche Atmosphäre	Gutes Essen	Preiswerte Unterkunft

7.	Gesundes Klima	Gastfreundschaft	Gemütliche Atmosphäre
8.	Gutes Essen	Gesundes Klima	Sonnengarantie
9.	Komfortable Unterkunft	Sicherheit	Sauberkeit
10.	Ruhe, wenig Verkehr	Komfortable Unterkunft	Sportmöglichkeiten

Der **Vergleich der Altersgruppen** macht deutlich, dass Bademöglichkeiten und Sonnengarantie bei den jüngeren ÖsterreicherInnen deutlich höher im Kurs stehen. Ruhe und gesundes Klima ist dafür den älteren Menschen wichtiger.

- **Guter Preis, schöne Landschaft und Gastfreundschaft sind allen wichtig.**

2.3 Ähnlichkeiten und Unterschiede aufgrund der Schulbildung Unterschiede vor allem zu den ungelernten Pflichtschulabsolventen

Es zeigt sich, dass ÖsterreicherInnen mit Lehrabschluss bzw. Abschluss einer Berufsbildenden mittleren Schule und Personen mit Matura oder Universitätsabschluss sehr ähnliche Auswahlkriterien haben.

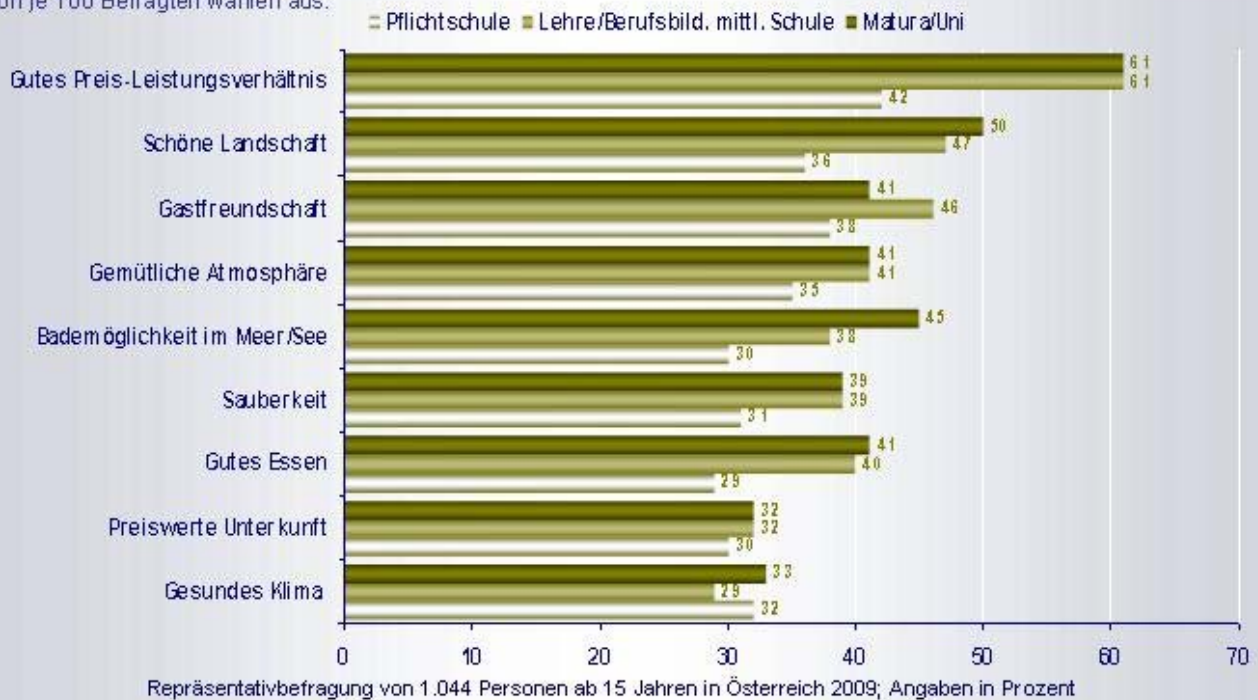
Bei den Pflichtschulabsolventen liegt an zweiter Stelle der Erwartungshaltungen für den Urlaub die Planungsabsicht: Ich verreise selten oder nie!

Die größten **Ähnlichkeiten** bestehen beim Stellenwert einer preiswerten Unterkunft, einer gemütlichen Atmosphäre, der Sauberkeit und eines gesunden Klimas: Hier sind sich die drei Gruppen relativ einig.

Aber auch die **Schulbildung** beeinflusst die Entscheidung für ein Urlaubsziel. **Unterschiede** treten bei folgenden Merkmalen auf:

- Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis und eine schöne Landschaft sind bei **Personen mit Pflichtschulabschluss** weniger entscheidend als bei Personen mit höherer Schulbildung. Das hat seine Ursache freilich darin, dass bei ihnen der Anteil an grundsätzlich Nichtverreisenden am höchsten ist.
- Die Bedeutung von Bademöglichkeiten im Meer und See, Sauberkeit, landestypischer Umgebung und gutem Essen nimmt **mit der Schulbildung zu**.
- Das Auswahlkriterium „keine Belästigung durch Bettler oder Händler“ (siehe Gesamtliste im Anhang) ist für **Personen mit Lehre oder Berufsbildender mittlerer Schule** wichtiger als für die anderen Gruppen.

Von je 100 Befragten wählen aus:



Prof. Peter Zellmann

Institut für Freizeit- und Tourismusforschung (IFT) Wien 2009

Reihung der zehn wichtigsten Entscheidungskriterien für eine Urlaubsreise nach der Schulbildung

Pflichtschule	Lehre/Berufsb. mittl. Schule	Matura/Uni
1. Gutes Preis-Leistungsverhältnis	Gutes Preis-Leistungsverhältnis	Gutes Preis-Leistungsverhältnis
2. Ich verreise selten oder nie	Schöne Landschaft	Schöne Landschaft
3. Gastfreundschaft	Gastfreundschaft	Bademöglichkeit
4. Schöne Landschaft	Gemütliche Atmosphäre	Gutes Essen
5. Gemütliche Atmosphäre	Gutes Essen	Gemütliche Atmosphäre
6. Gesundes Klima	Sauberkeit	Gastfreundschaft
7. Sauberkeit	Bademöglichkeit	Sauberkeit
8. Preiswerte Unterkunft	Komfortable Unterkunft	Landestypische Umgebung
9. Bademöglichkeit	Ärztliche Versorgung	Gesundes Klima
10. Gutes Essen	Preiswerte Unterkunft	Preiswerte Unterkunft

Der **Vergleich der wichtigsten zehn Entscheidungskriterien** zeigt, dass auch bei allen Bildungsschichten ein gutes Preis-Leistungsverhältnis das wichtigste Merkmal für die Auswahl eines Urlaubszieles ist. ÖsterreicherInnen, die die Pflichtschule besucht haben, verreisen seltener oder nie.

Die Möglichkeit zu baden als Teil der Urlaubserwartungen, findet sich bei den Personen mit Matura bzw. Universitätsabschluss an vierter Stelle der Reihung, während sie bei Personen mit Pflichtschulabschluss auf der neunten bzw. bei Personen mit Lehrabschluss oder Abschluss einer Berufsbildenden mittleren Schule an der siebenten Stelle rangiert.

2.4 Ähnlichkeiten und Unterschiede aufgrund des HH-Netto-Einkommens

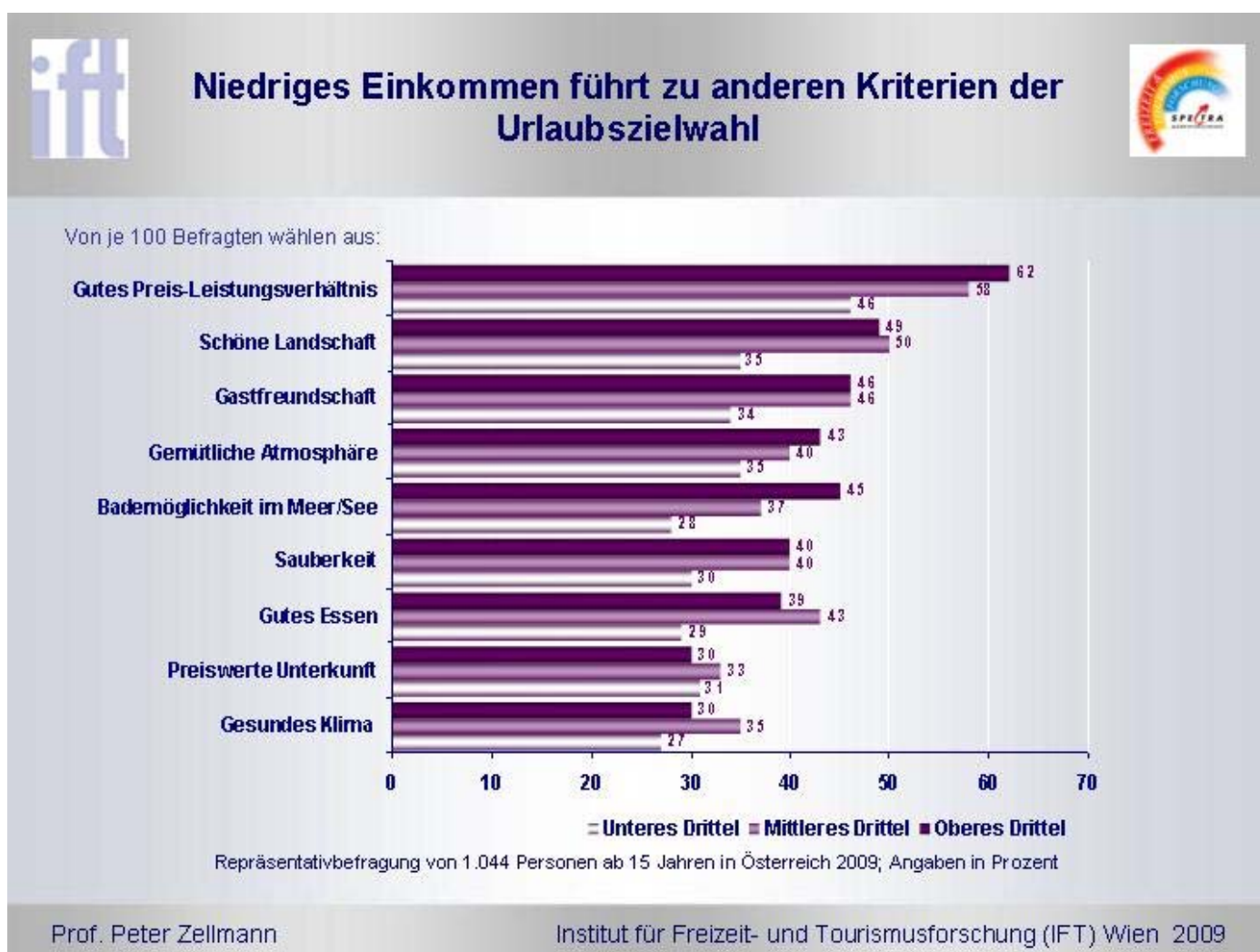
Beim Vergleich der Personen mit unterschiedlichen HH-Netto-Einkommen (unteres Einkommensdrittel, mittleres Einkommensdrittel und oberes Einkommensdrittel) wird ersichtlich, dass die beiden oberen Einkommensschichten beim

Großteil der Auswahlkriterien für ein Urlaubsziel **gleiche Prioritäten** setzen. Abweichend davon sind die Kriterien der ÖsterreicherInnen im unteren Einkommensdrittel.

Preiswerte Unterkünfte sind allen Einkommensgruppen fast gleich wichtig.

Das HH-Netto-Einkommen beeinflusst die Bedeutung der Auswahlkriterien bei einigen Varianten. **Unterschiede** zeigen sich bei folgenden Entscheidungskriterien:

- Bademöglichkeiten im Meer oder See, gepflegte öffentliche Sanitäreinrichtungen und gute Erreichbarkeit mit dem Auto sind Personen mit einem HH-Netto-Einkommen **im unteren Drittel** weniger wichtig als ÖsterreicherInnen mit höherem Einkommen. Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis ist für ÖsterreicherInnen im Bereich des unteren HH-Netto-Einkommens weniger wichtiger für die Auswahl eines Urlaubszieles.
- „Keine Belästigungen durch Händler“ sind Personen mit einem HH-Netto-Einkommen **im mittleren Drittel** besonders wichtig (26 % zu 15 % unteres Drittel bzw. 20 % oberes Drittel).
- Bei Personen mit einem HH-Netto-Einkommen **im oberen Drittel** beeinflussen Sportmöglichkeiten und eine abwechslungsreiche Unterhaltung die Entscheidung für ein Urlaubsziel stärker.



Reihung der zehn wichtigsten Entscheidungskriterien für eine Urlaubsreise nach dem Einkommen

Unteres Drittel

1. Gutes Preis-Leistungsverhältnis
2. Ich verreise selten oder nie
3. Gemütliche Atmosphäre
4. Schöne Landschaft
5. Gastfreundschaft
6. Preiswerte Unterkunft
7. Sauberkeit

Mittleres Drittel

1. Gutes Preis-Leistungsverhältnis
2. Schöne Landschaft
3. Gastfreundschaft
4. Gutes Essen
5. Sauberkeit
6. Gemütliche Atmosphäre
7. Saubere Sanitäreinrichtungen

Oberes Drittel

1. Gutes Preis-Leistungsverhältnis
2. Schöne Landschaft
3. Gastfreundschaft
4. Bademöglichkeit
5. Gemütliche Atmosphäre
6. Sauberkeit
7. Gutes Essen

- 8. Gutes Essen
- 9. Bademöglichkeit
- 10. Gesundes Klima

- Bademöglichkeit
- Gesundes Klima
- Preiswerte Unterkunft

- Komfortable Unterkunft
- Landestypische Umgebung
- Gesundes Klima

Die **Reihung der zehn wichtigsten Entscheidungskriterien** ergibt die Auffälligkeit, dass ÖsterreicherInnen im unteren Einkommensdrittel eine gemütliche Atmosphäre an die dritte Stelle reihen, während sich dieses Kriterium bei Personen mit mittlerem Einkommen auf Rang 6 bzw. bei Personen mit höherem Einkommen auf Rang 5 befindet. Die landestypische Umgebung findet nur bei den Menschen im oberen Einkommensdrittel Eingang in die wichtigsten zehn Entscheidungspunkte.

3. Resümee

Das wichtigste Qualitätskriterium für alle ist ein subjektiv als gut empfundenenes Preis/Leistungsverhältnis

Männer und Frauen wählen ihr Urlaubsziel nach ähnlichen Kriterien aus.

Bademöglichkeiten und Sonne sind den jüngeren ÖsterreicherInnen wichtiger, während ältere Personen gesundes Klima und Ruhe bevorzugen.

Personen mit niedrigerer Bildung und niedrigerem Einkommen sind die Entscheidungskriterien für die Urlaubszielwahl in deutlich geringerem Ausmaß wichtig als den anderen. Das hat seine Ursache darin, dass ihre Erwartungshaltung an zweiter Stelle (!) von der Annahme geprägt ist gar nicht zu verreisen.

Ältere Menschen, Personen mit niedrigerer Bildung niedrigerem Einkommen verreisen grundsätzlich seltener. Ihre Angaben zu den Qualitätsmerkmalen sind daher quantitativ (absolut weniger Nennungen) auch unter diesem Aspekt zu sehen.

Anhang



Technische Daten der Befragung TA 2009

Ergebnisse der 14. Österreichischen Tourismusanalyse

Studiendesign

Die Studie enthält neben den aktuellen Analysen und Prognosen zum Reiseverhalten 2008/2009 auch Darstellungen zum Schwerpunktthema: Sparpotenzial im Tourismus

Aufgabenstellung

Ziel der vorliegenden Studie war es, das vergangene und beabsichtigte Urlaubsverhalten der ÖsterreicherInnen für 2008/2009 einer Analyse zu unterziehen.

Stichprobe

Die Erhebung richtete sich an insgesamt n=1044 Personen, repräsentativ für die österreichische Bevölkerung ab 15 Jahre. Die Auswahl der Stichprobe erfolgte durch das Quota-Verfahren.

Methodik

Die Befragungen wurden face-to-face durch geschulte und kontrollierte SPECTRA-Interviewer im Rahmen des SPECTRA-Bus durchgeführt.

Timing

Die Feldarbeit fand in der Zeit vom Jänner/Februar 2009 statt.

Strukturvergleich zur amtlichen Statistik

SPECTRA Untersuchung % Mikrozensus -%

Geschlecht: Männer: 48%; Frauen: 52%

Alterskategorien: 15 bis 29 Jahre: 22%

Alterskategorien: 30 bis 49 Jahre: 39%

Alterskategorien: über 50 Jahre: 39%

Bundesländer: alle

Zur Methode der Untersuchung

Die Methode der Tourismusforschung ist wissenschaftlich abgesichert und bewährt. Die Daten beruhen auf einer repräsentativen Zufallsstichprobe der Gesamtheit aller Privathaushalte. Die Zielhaushalte wurden at random ausgewählt, wodurch die Chancengleichheit für jeden Privathaushalt, in die Stichprobe zu kommen, gesichert war. In jedem Zielhaushalt mussten Interviewer über die Kontaktperson alle Haushaltsmitglieder in der Reihenfolge des Alters auflisten. Aus dieser Liste wurde dann nach einem systematischen Zufallsschlüssel die zu befragende Person (Zielperson) bestimmt.

Die Interviewer erhielten über die Ermittlung der Zielperson sowie über die Durchführung des Interviews anhand einer schriftlichen Einweisung eingehende Instruktionen. Die Feldarbeiten wurden von SPECTRA in Linz geleitet und kontrolliert. Alle Interviews wurden beim Rücklauf geprüft. Systematische Fehler wurden durch Maschinenkontrolle ausgeschlossen.

Grundgesamtheit der Erhebung

Österreich: 6,49 Mio. Personen ab 15 Jahren.

Ergibt eine Addition der Prozentwerte mehr als 100, so bedeutet dies, dass zu den einzelnen Erhebungspunkten mehr als eine Angabe gemacht wurde.