

STEIERMARK TOURISMUS
Steirische Tourismus GmbH, St.-Peter-Hauptstraße 243, A-8042 Graz
T +43 316 4003 0, F +43 316 4003 10
info@steiermark.com, www.steiermark.com



Gästabefragung Sommer 2008

Steiermark

Im Rahmen des Tourismus-Monitors Austria

Februar 2009

Herausgeber: Steiermark Tourismus

Erstellt von: Mag. (FH) Martina Haselwander

Telefon: +43-316-4003-19

E-Mail: martina.haselwander@steiermark.com

Internet: www.steiermark.com

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Zusammenfassung	4
3	Die Gästestruktur	6
3.1	Geschlecht, Altersverteilung und Berufsgruppen	6
3.2	Ausbildung und monatliches Haushaltsnettoeinkommen	7
3.3	Besuchserfahrung in der Steiermark	8
4	Das Informations-, Entscheidungs- und Buchungsverhalten	9
5	Die Durchführung der Reise	15
6	Der Urlaubsaufenthalt	16
7	Das Urlaubsland	19
8	Die Ausgaben	20
9	Die Zufriedenheit und Wiederbesuchsabsicht	21

1 Einleitung

T-MONA steht für Tourismus MONitor Austria und bezeichnet ein Gästebefragungsprojekt, das die Österreich Werbung gemeinsam mit dem BMWA und der WKÖ, der Firma Manova und den neun Landestourismusorganisationen entwickelt hat.

T-MONA gibt es seit 2004 und wird im zwei-Jahres-Rhythmus durchgeführt. In den ersten beiden T-MONA Jahren (jeweils Sommer und Winter 04/05 und 06/07) wurden Österreichweit insgesamt 38.000 Interviews mit Österreichurlaubern durchgeführt. Für die laufende Befragungswelle (Mai 08 bis April 09) werden rund 22.000 Interviews durchgeführt und in das System eingespeist.

Damit zählt T-MONA europaweit zu den größten und effektivsten Gästebefragungen.

Was wird im Rahmen von T-Mona erhoben?

Mit T-MONA werden umfangreiche Informationen über die Gäste eines Landes/ einer Region/ einer Stadt erhoben, auf deren Basis jederzeit eine aktuelle Gästeanalyse durchgeführt werden kann.

Im Rahmen von ca. 25-minütigen persönlich-mündlichen Interviews werden folgende Informationen erhoben:

- Die Gästestruktur der Österreich-Urlauber: Herkunftsländer, Alter, Geschlecht, Berufsgruppe, Ausbildung, Netto-Einkommen, Besuchserfahrung
- Informationsverhalten: Wie haben sich die Gäste informiert? Wie und wo haben die Gäste gebucht? Wann haben sie sich entschieden? Gründe für den Österreich-Urlaub?
- Durchführung der Reise: Wie reisen die Gäste an? Wie lange dauert die Reise? Mit wem reisen die Gäste?
- Urlaubsaufenthalt: Welche Unterkunftsarten wurden gewählt? Welche Art von Urlaub verbringen die Gäste bei uns? Was machen die Gäste bei uns?
- Image: Wie erleben uns unsere Gäste?
- Ausgaben pro Person und Tag (aufgesplittet)
- Gesamtzufriedenheit, Wiederbesuchs-Absicht, Weiterempfehlungs-Absicht
- Gästetypologie

Alle T-MONA-Teilnehmer setzen den gleichen Fragebogen ein, wobei es die Möglichkeit gibt, Zusatzfragen zu stellen.

Die Befragung richtet sich an private Urlauber einer Region (keine Geschäftsreisenden, keine Tagestouristen).

Der vorliegende Bericht beinhaltet eine Darstellung der Ergebnisse für die Steiermark gesamt von Mai bis Oktober 2008.

Viel Spaß beim Informieren wünscht das Team von Steiermark Tourismus!

2 Zusammenfassung

Steiermark-Sommergast: neueste Ergebnisse.

jünger, genussbereiter denn je und treu.

Der gläserne Gast? Nicht ganz, aber bevor die ersten Frühlingsurlauber kommen, wurde soeben die neueste Gästebefragung (n=770), die von Mai-Oktober 08 persönlich durchgeführt wurde, von Steiermark Tourismus ausgewertet. Dabei zeigt sich eines ganz deutlich: der steirische Sommergast wird einerseits jünger, obwohl sich die Alterspyramide nach oben verschiebt, andererseits verschreibt er sich immer mehr dem Genuss, auch wenn dieser gar nicht ursprüngliches Urlaubsmotiv war, und kommt gern – ob als Stammgast oder Erstbesucher.

Dazu LH-Stv. Hermann Schützenhöfer: „Höchst erfreulich ist die Treue der Gäste zum Grünen Herz. So waren bereits mehr als zwei Drittel der Gäste schon mindestens zwei Mal hier. Sehr hohe Zufriedenheitswerte spiegeln sich gleichzeitig in einer hohen Weiterempfehlungsabsicht wieder. Das ist deshalb wichtig, weil Bekannte nach dem Internet die zweitwichtigste Informationsquelle darstellen.“

Dazu Georg Bliem, Chef von Steiermark Tourismus: „Hohes Potenzial können wir im Kulinarium als entscheidendes Urlaubsmotiv erkennen, denn vor Ort sind die Gäste vom Angebot dann mehr als begeistert. Da liegt noch eine große Chance verborgen, auch wenn wir glauben, dass diese Qualitätsspitze jeder unserer potenziellen Gäste schon kennt.“

„Wir hatten den Eindruck, dass viele Steiermark-Gäste einen aha-Effekt im Urlaub erleben. Sie kommen mit nicht ganz klaren Erwartungen und sind dann hellauf begeistert, ob von der Landschaft, dem Wanderangebot, der Gastronomie. Diese Gäste sind wichtigste Multi-plikatoren“, so Mag. Klaus Grabler vom durchführenden Marktforschungsinstitut Manova.

Die Top 10 Aussagen

- Landschaft & Natur (63 %): nach wie vor das Hauptmotiv für den Steiermark-Urlaub.
- Die wichtigste Urlaubsart der Steiermark-Gäste: der Erholungsurlaub (46 %).
- Aktivität Nr. 1 im Urlaub: Essen & Trinken (78 %).
- Internet (53 %) & Bekannte (44%) sind die wichtigsten Informationsmedien.
- Höchste Zufriedenheit (Schulnote 1) herrscht beim Gastronomieangebot mit 78,4 %.
- Die ganze Welt steht als Urlaubsdestination zur Auswahl, trotzdem: 76 % der Steiermark-Gäste halten dem Grünen Herz die Treue und kommen immer wieder.
- 74,1 % werden die Steiermark unbedingt weiterempfehlen, 61,4 % wiederkommen
- Die Reiseentscheidung fällt für 63 % der Gäste bis zu 2 Monate vor Urlaubsbeginn.
- 98 € gibt der Steiermark-Urlauber pro Kopf und Nase pro Tag (inkl. Anreise) aus.
- 44,3 Jahre beträgt das durchschnittliche Alter des Steiermark-Gastes.

Die Ergebnisse im Detail.

Zur Gästestruktur

- Überraschend: 44,3 Jahre alt ist der Steiermark-Gast im Durchschnitt – und damit wesentlich jünger als noch bei der letzten Befragungswelle im Sommer 06 mit 53 J.
- Die durchschnittliche Ausgabe pro Gast (inkl. Anreise) beträgt 98 € in entgeltlichen Unterkünften. Das durchschnittliches Nettohaushaltseinkommen/Gast: 1.275.- €.
- Goldes wert: Die Steiermark hat 76 % Stamm- und Intervallgäste (wiederkehrend in Abständen), 15 % Erstbesucher. Das erklärt auch, wieso 92 % der Gäste gleich direkt bei der Unterkunft buchen.

Zum Informations-, Entscheidungs- und Organisationsverhalten

- Eindeutig: Das Internet ist mit 22 % bereits das wichtigste Informationsmedium unserer Gäste, gefolgt von den Bekannten mit 18 %.
- Spät: Fast ein viertel der Gäste (23 %) fällt die Reiseentscheidung für die Steiermark 1-2 Monate vorher, zu 22 % 2-4 Wochen vorher. Interessant: 7 % entscheiden sich 1-7 Tage bzw. mehr als 1 Jahr vorher.
- Zweisam: Am liebsten wird als Paar in der Steiermark geurlaubt (50%), Familien kommen zu fast 24% gerne ins Land, immerhin 12% reisen alleine.
- Beständig: Landschaft & Natur (63 %) sind seit jeher das ausschlaggebende Kriterium für die Urlaubsentscheidung vor guter Luft/Klima (51 %) und den guten Erfahrungen bei vorangegangenen Urlauben (38 %).
- Erstaunlich: 68 % wollen Spaß/Vergnügen erleben, 63 % genau das Gegenteil, nämlich Erholung/Entspannung. Hohes Ansehen kommt dabei auch dem In-der-Natur-Sein (56 %) und dem Genuss (55 %) zu.

Zum Aufenthalt: Urlaubsart, Urlaubsaktivität, Unterkunft

- Erholsam: 46 % der Steiermark-Gäste bezeichnen ihren Urlaub als Erholungsurlaub, 41 % als Aktiv-Urlaub und bereits 35 % als Wander-/Bergsteiger-Urlaub, 25 % als Wellness- und Gesundheitsurlaub.
- Genussvoll: Hauptaktivität vor Ort ist der Genuss typischer Speisen/Getränke (78 %), Nichts-Tun/Ausspannen (75 %), individuelle Ausflüge (73 %) und spazieren gehen/bummeln (72 %).
- 30 % übernachteten im 4/5*-Betrieb, 23 % im 3*-Betrieb. Dabei stieg der Anteil der HP-Gäste von 33 % (2006) auf aktuell 45 % an. 35 % bevorzugen Zimmer mit Frühstück.

Image, Zufriedenheit, Weiterempfehlung und Wiederbesuchsabsicht

- großartig: 96 (!) % sagen, die Steiermark ist gastfreundlich, sympathisch (94 %), gemütlich sowie erholsam (93 %).
 - Vorzugsschülerin Steiermark: über 2/3 der Gäste (68,4 %) geben der Steiermark einen 1er bei der Zufriedenheit, 25,3 % noch immer einen 2er! Die höchste Zufriedenheit erzielt dabei das Kulinariumsangebot mit 78,4 %, die der Steiermark einen 1er ausstellen.
 - 74,1 % werden die Steiermark unbedingt weiterempfehlen, 61,4 % unbedingt wiederkommen.
- ©

Die Gästebefragung Tourismus Monitor Austria/T-Mona Sommer 2008

Auftraggeber: Steiermark Tourismus

Fallzahl: 770 (insgesamt in ganz Österreich: 11.991 Interviews)

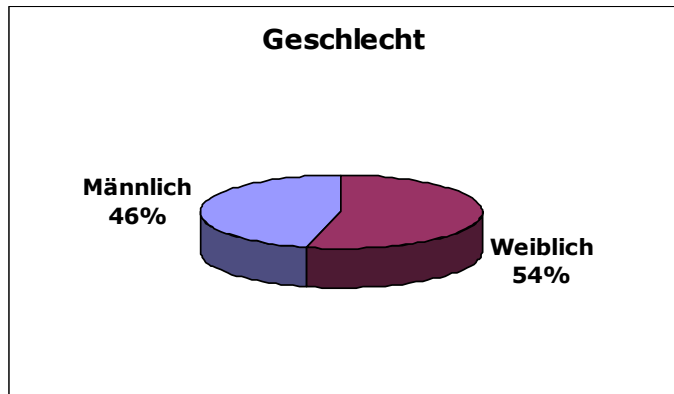
Befragungszeitraum: Mai bis Oktober 08

Methode: persönlich-mündliche Interviews (rund 25 Minuten lang)

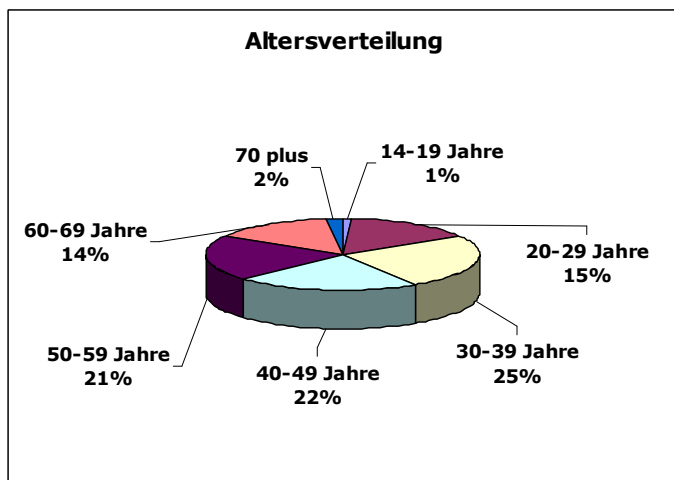
Marktforschungs- & Beratungsinstitut: Manova

3 Die Gästestruktur

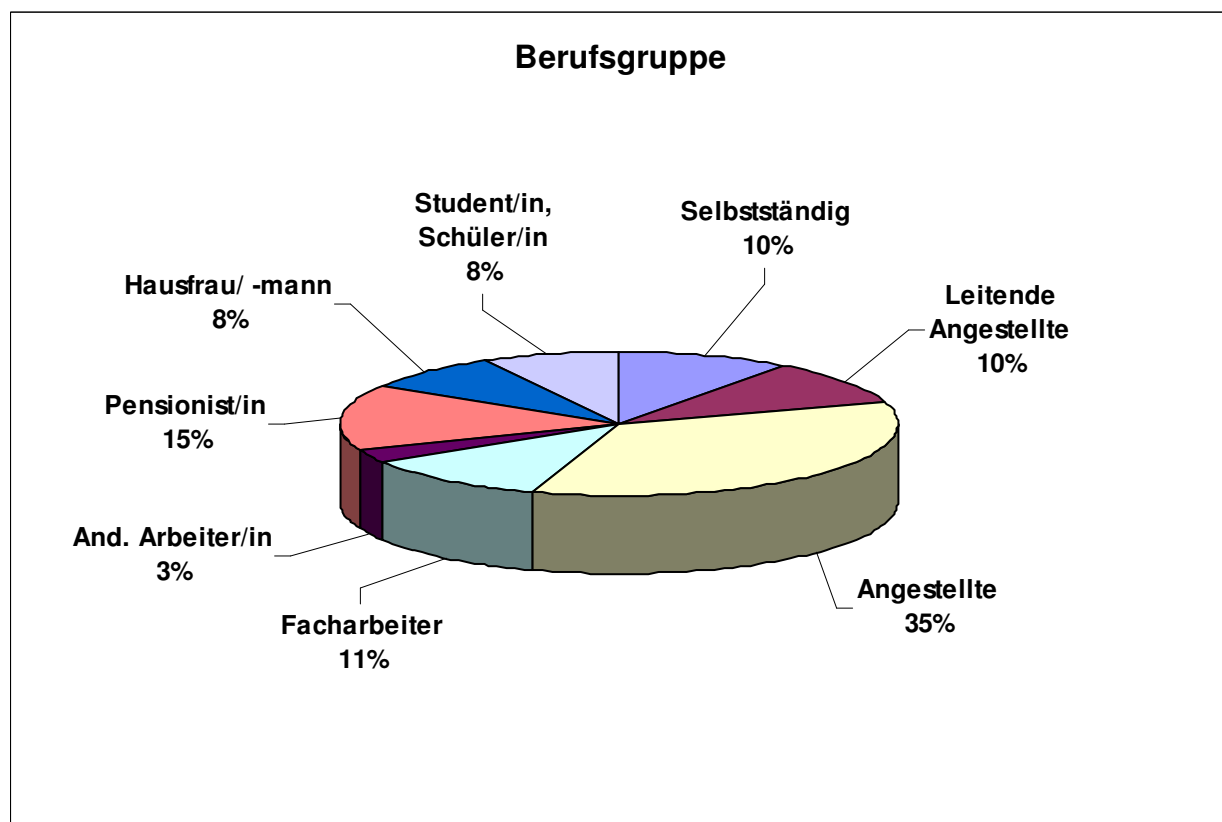
3.1 Geschlecht, Altersverteilung und Berufsgruppen



n=769

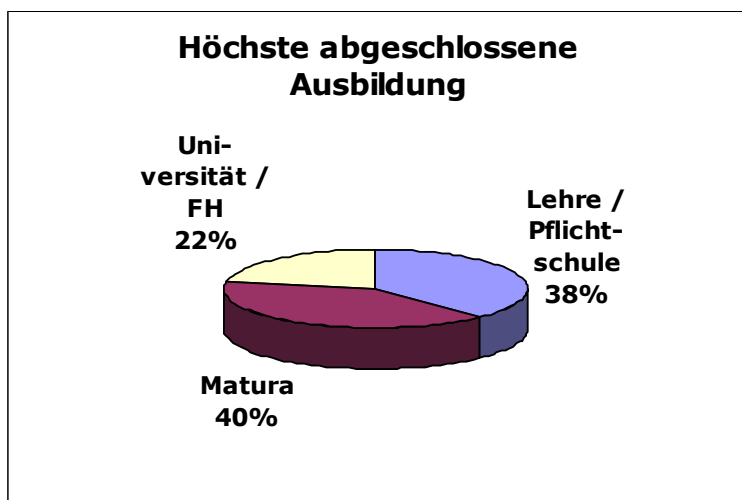


n=769; Durchschnittsalter=44,3

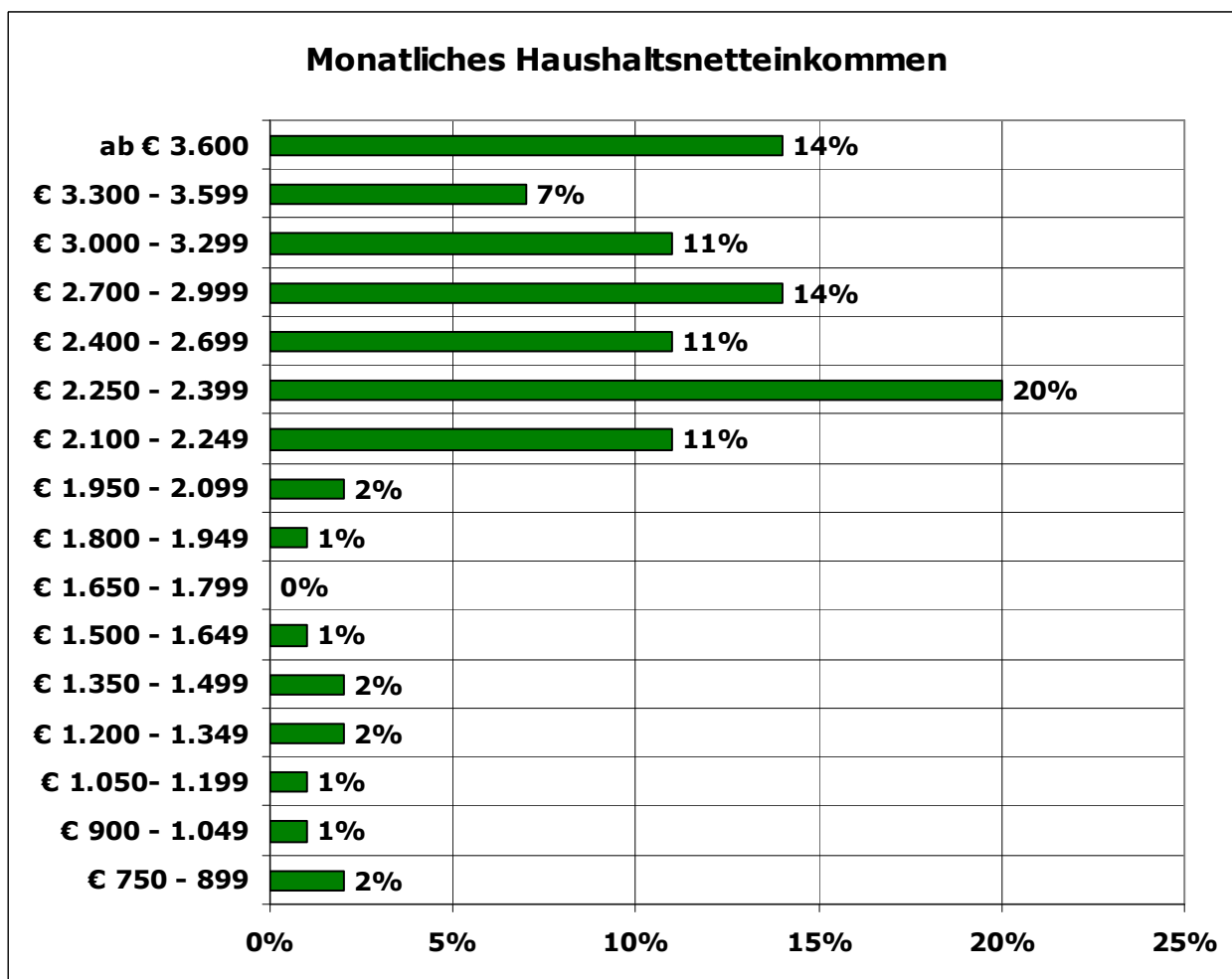


n=740

3.2 Ausbildung und monatliches Haushaltsnettoeinkommen



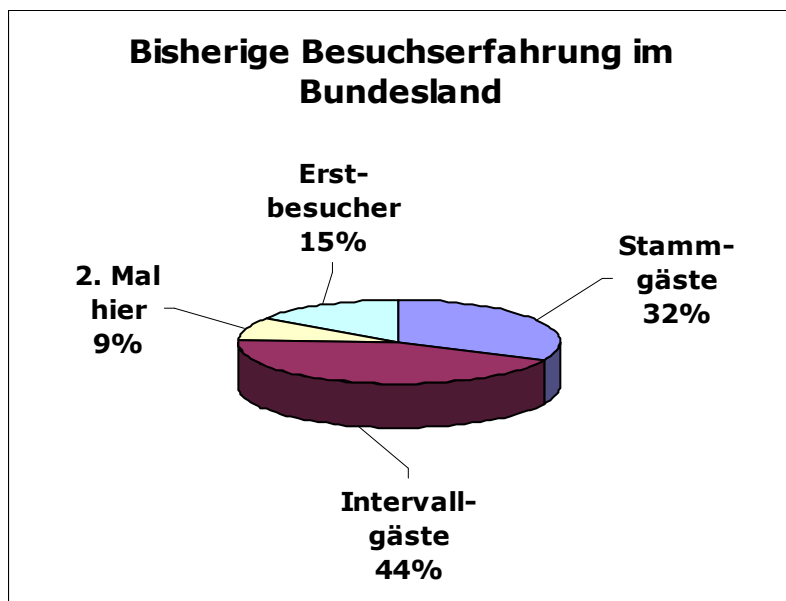
n=728



n=314

Durchschnittliches Nettoeinkommen pro Person: 1.275,7,- EURO

3.3 Besuchserfahrung in der Steiermark



n=769

Definitionen:

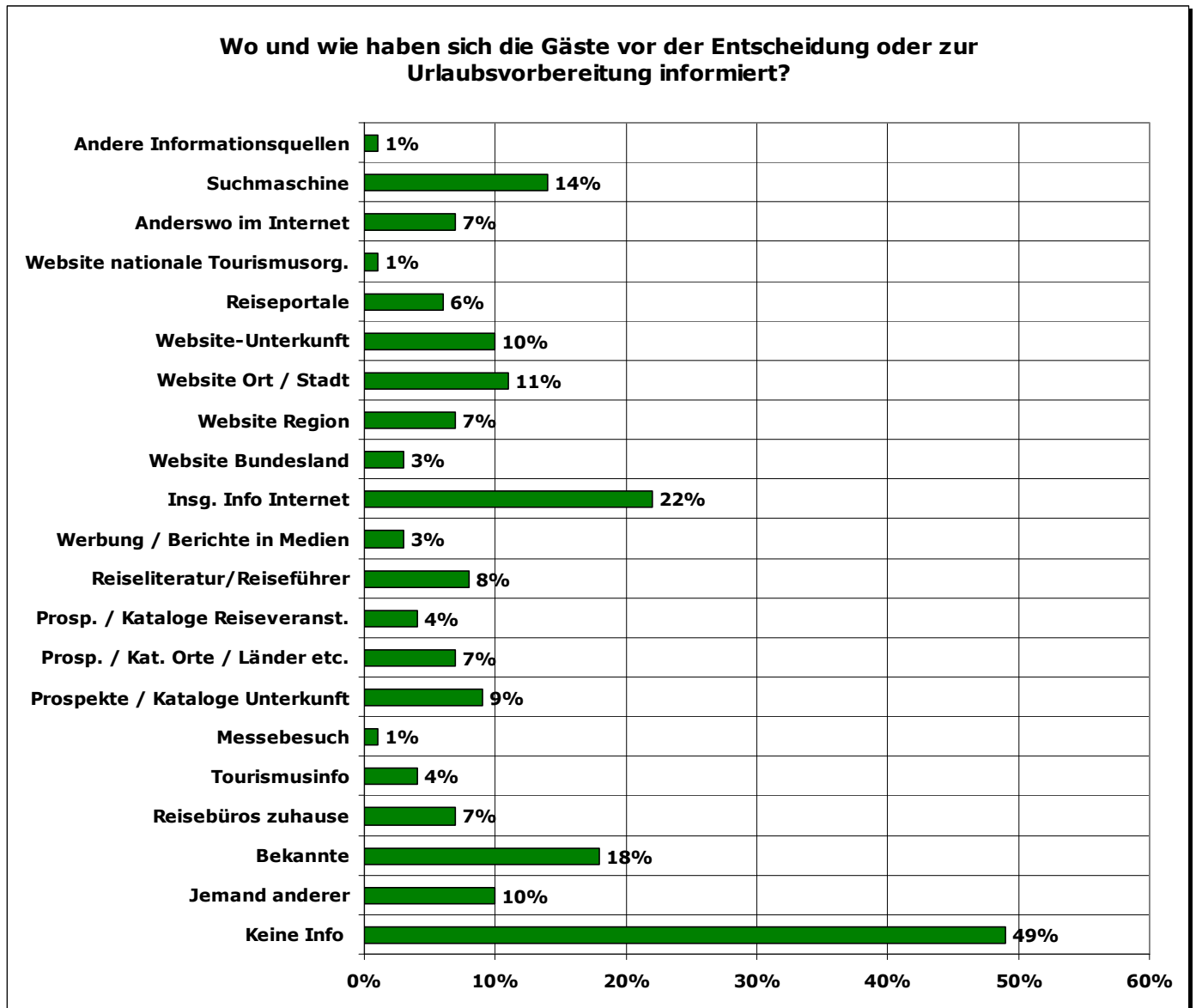
Stammgäste: waren bereits 2x oder öfter in der Region und verbringen (fast) jedes Jahr einen Urlaub.

Intervallgäste: waren bereits 2x oder öfter in der Region, kommen aber nicht so regelmäßig wie die Stammgäste.

2. Mal hier: sind zum 2. Mal in der Region.

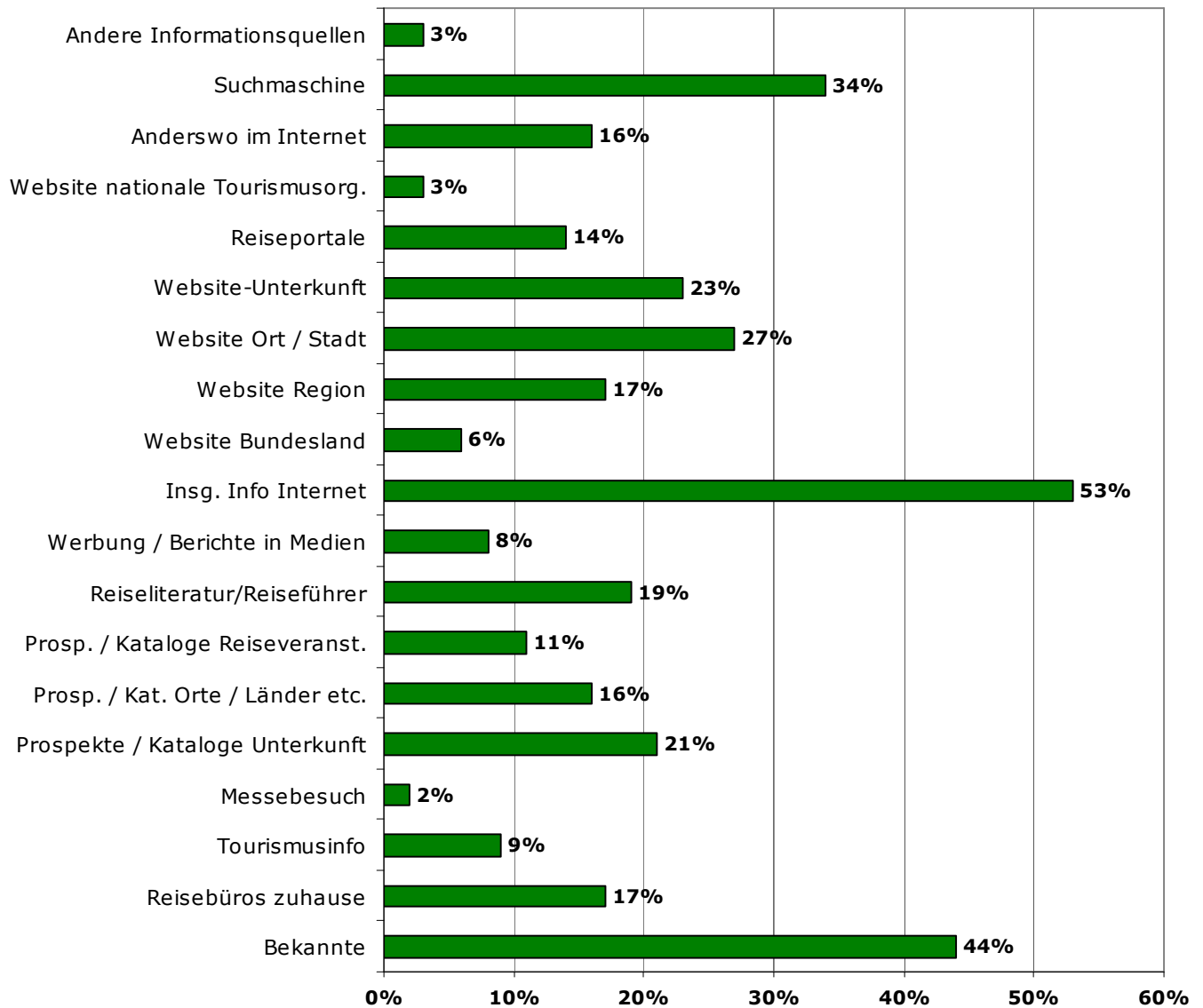
Erstbesucher: sind zum 1. Mal in der Region.

4 Das Informations-, Entscheidungs- und Buchungsverhalten



n=769 (Mehrfachnennungen möglich)

Wo und wie haben sich die Gäste vor der Entscheidung oder zur Urlaubsvorbereitung informiert? (Nur jene, die sich informiert haben)

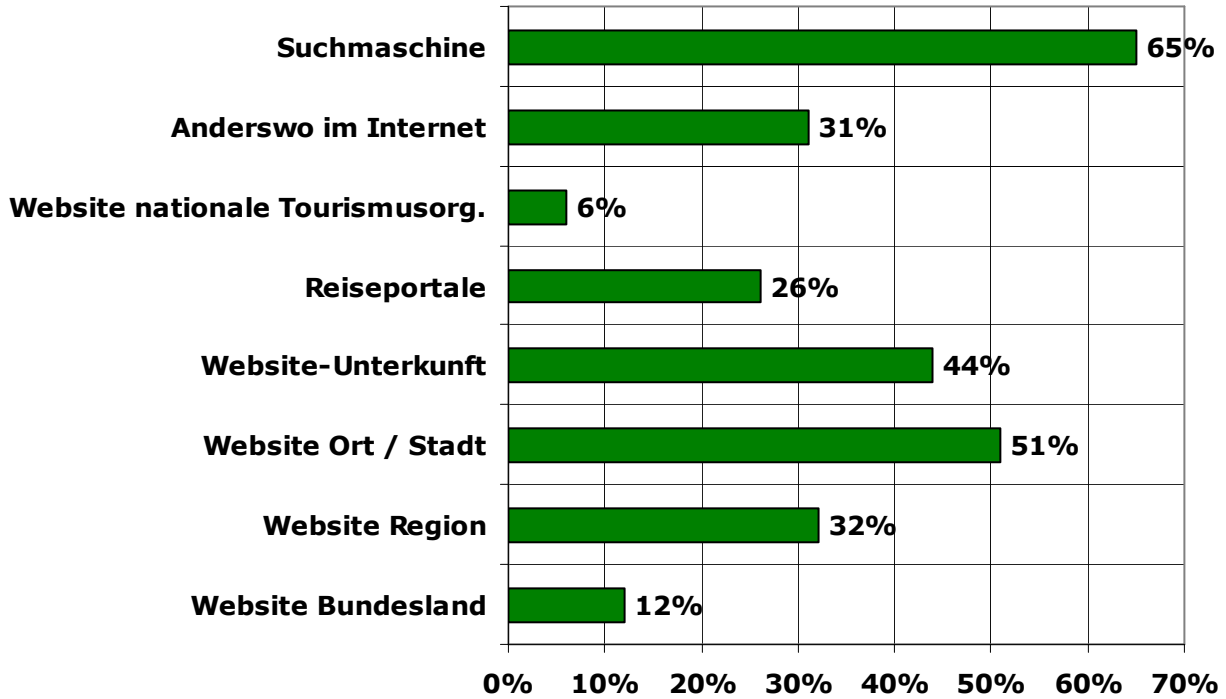


n=319

Zwei Informationsmittel dominieren das Informationsverhalten unserer Gäste: einerseits das Internet, andererseits die persönliche Empfehlung von Bekannten.

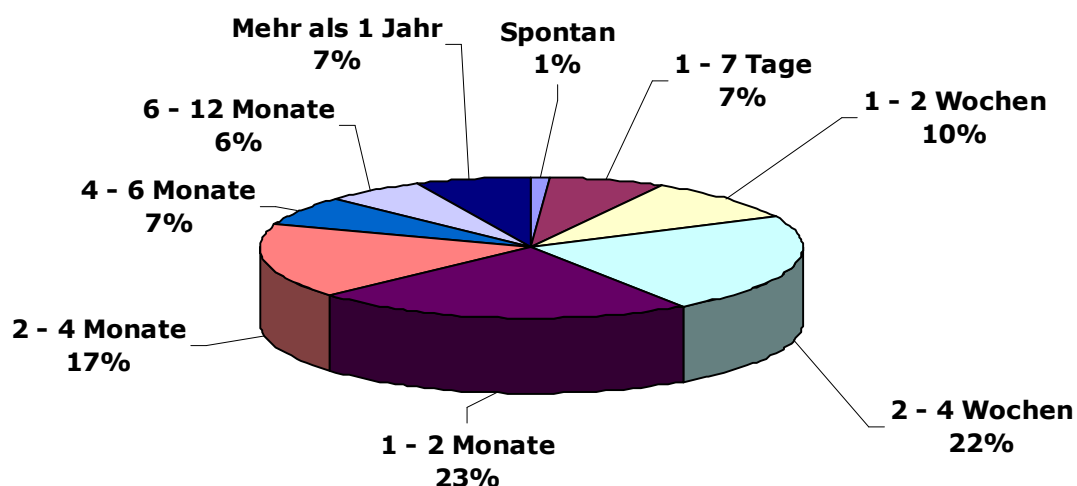
Im Wert 53 % im Bereich Internet sind auch alle anderen Internetangaben subsummiert (Website-Unterkunft, -Ort, Land,...).

Welche Websites wurden zur Vorbereitung genutzt? (nur Internet-Nutzer)



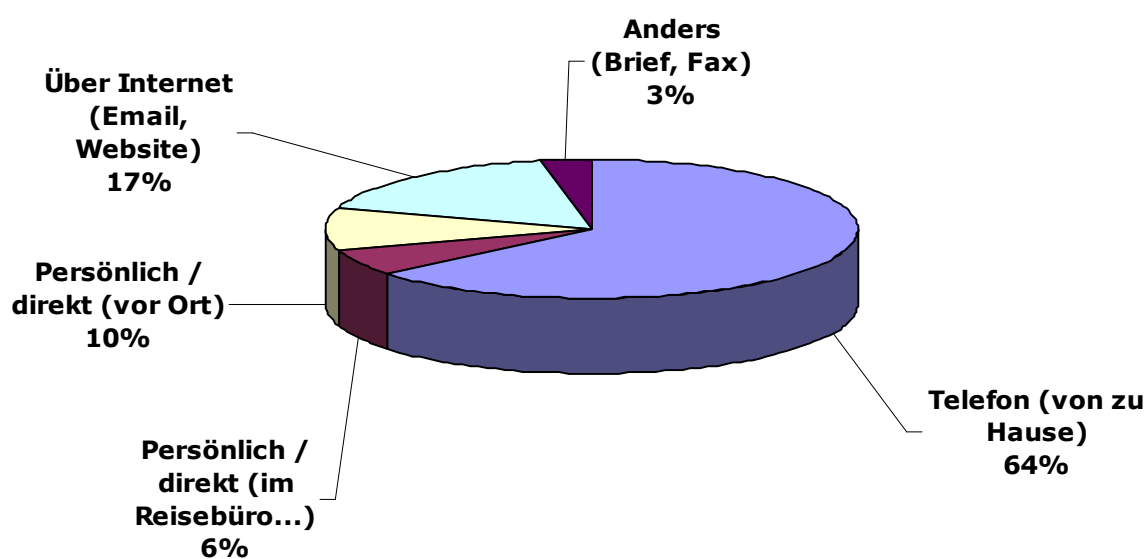
n=169 (Mehrfachnennungen möglich)

Wie lange vor der Abreise haben sich die Gäste für die Steiermark als Reiseziel entschieden?



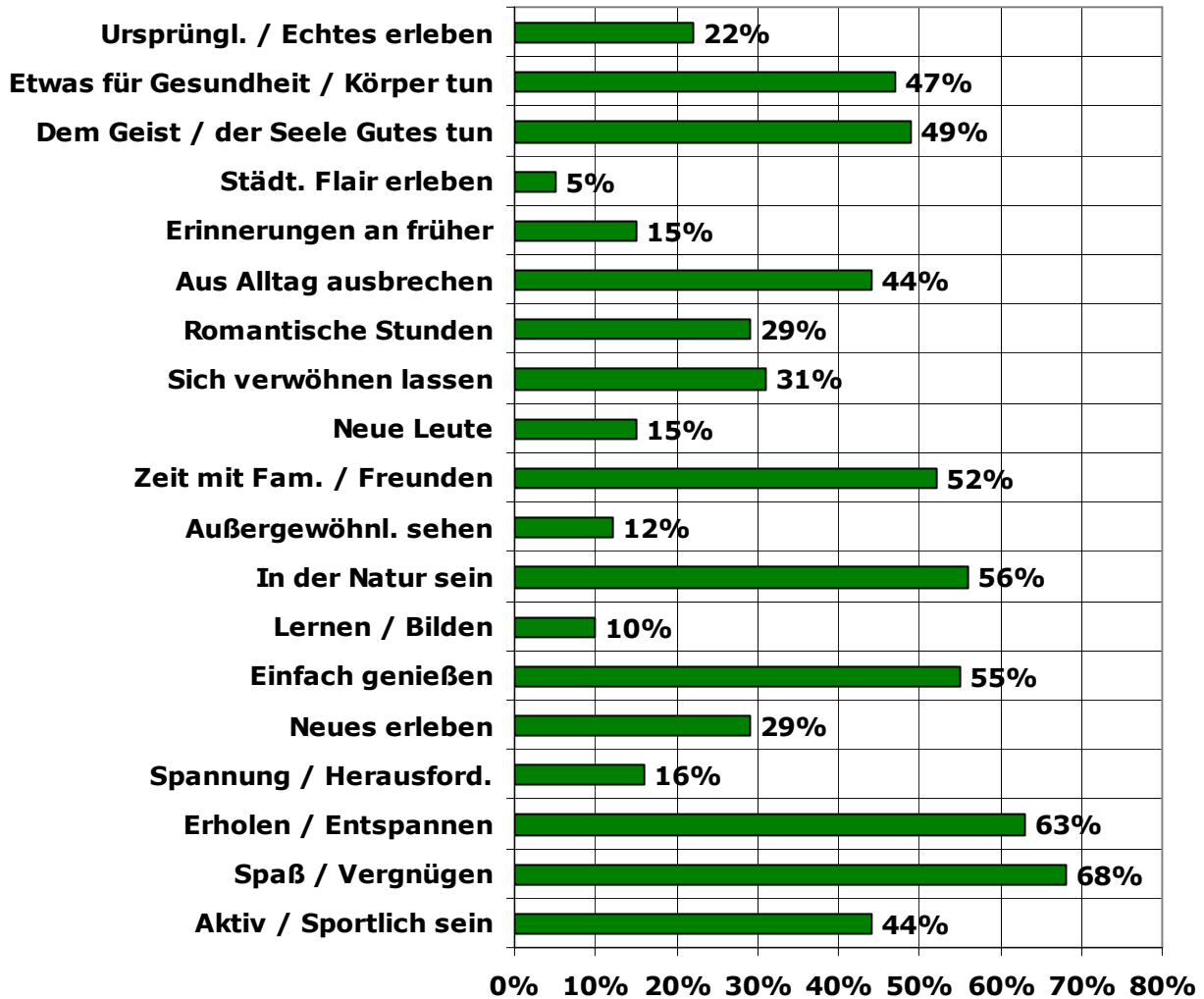
n=769

Wie haben Individualtouristen ihre Unterkunft gebucht?



n=587

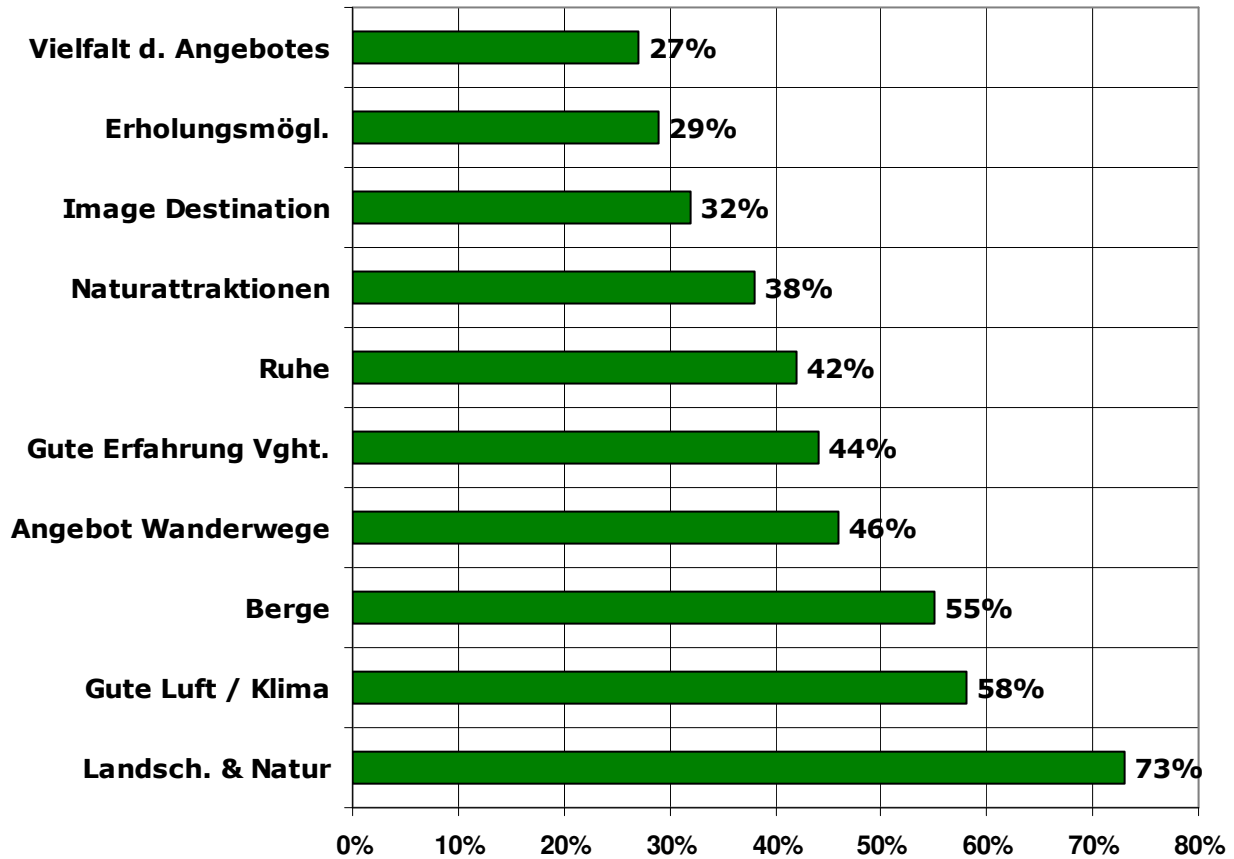
Warum sind die Gäste auf Urlaub gefahren: Aktivitäten



n=769

Breitgefächert sind die Aktivitätsinteresse der Steiermark-Gäste:

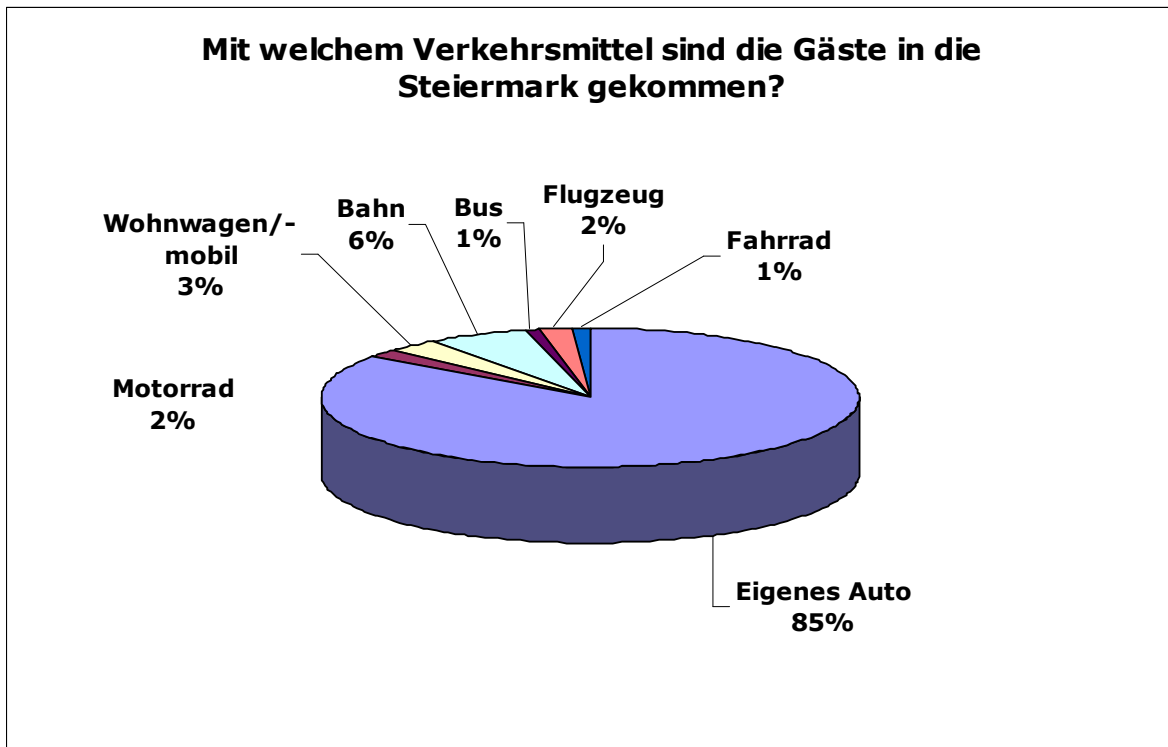
Warum sind die Gäste hierher gekommen: Kriterien Top 10



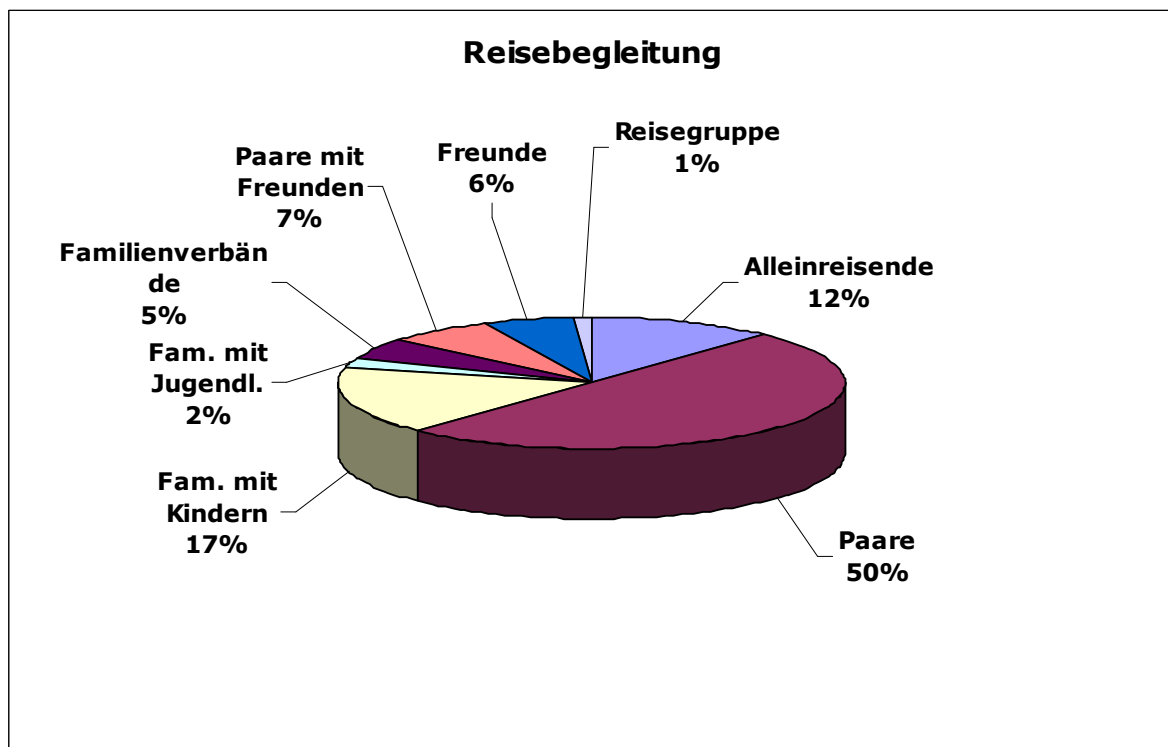
n=769

Wichtigste Kriterien einer Steiermark-Reise seit Jahren sind die Landschaft und die Natur, dazu gehörend auch die hohe Wichtigkeit von guter Luft und dem angenehmen Klima. Dann erst folgen z.B. gute Erholungs- oder Wandermöglichkeiten.

5 Die Durchführung der Reise

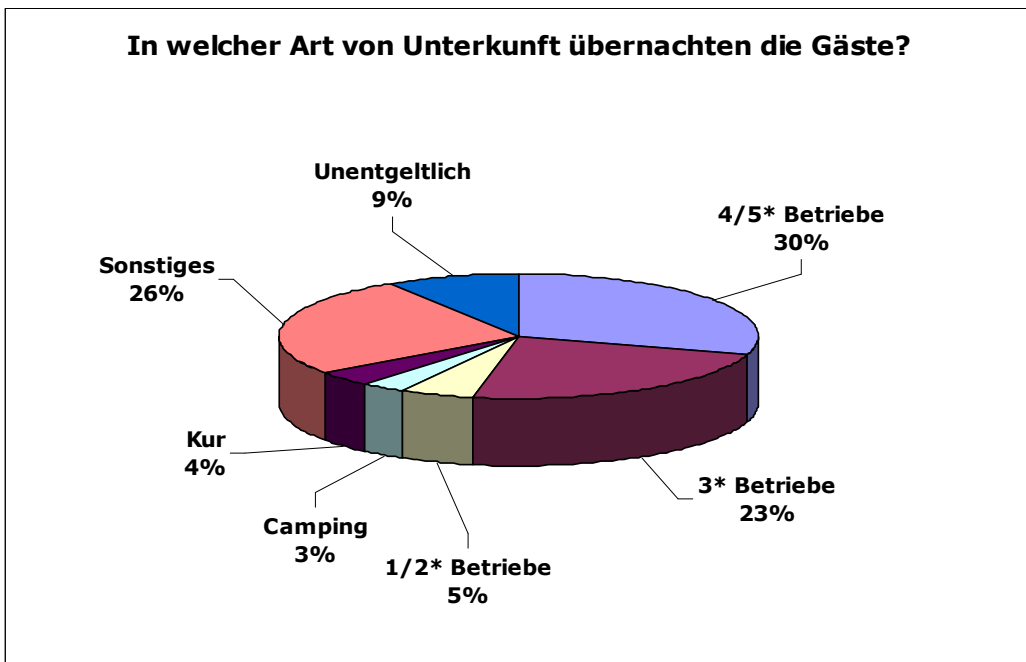


n=769



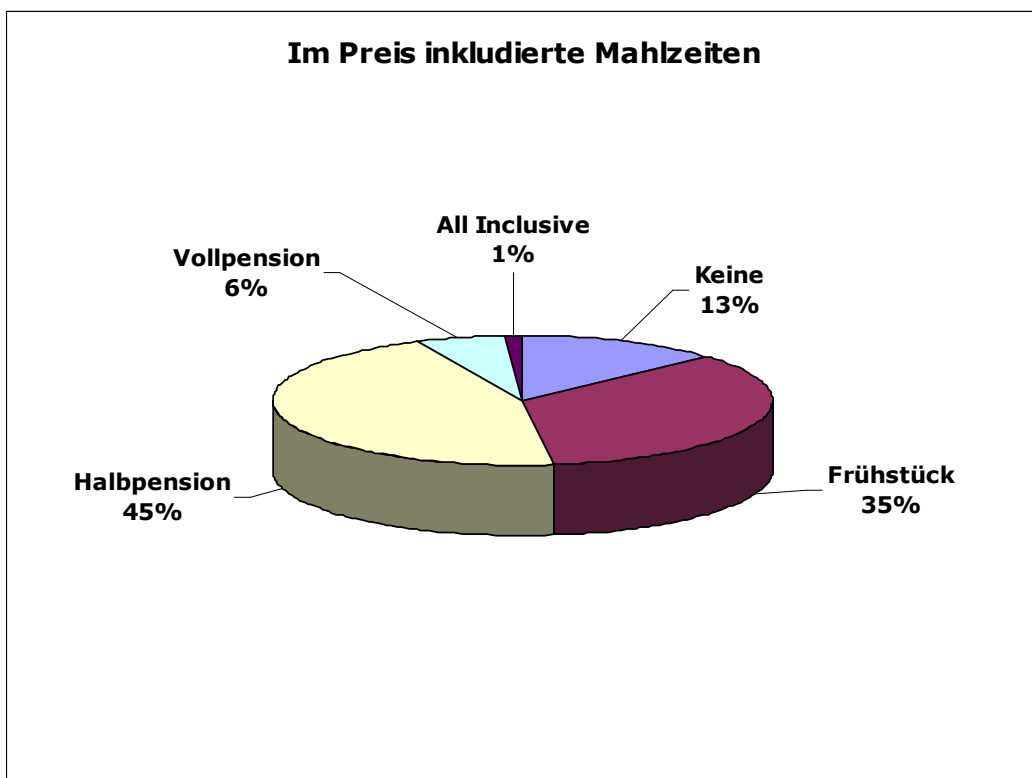
n=769

6 Der Urlaubsaufenthalt

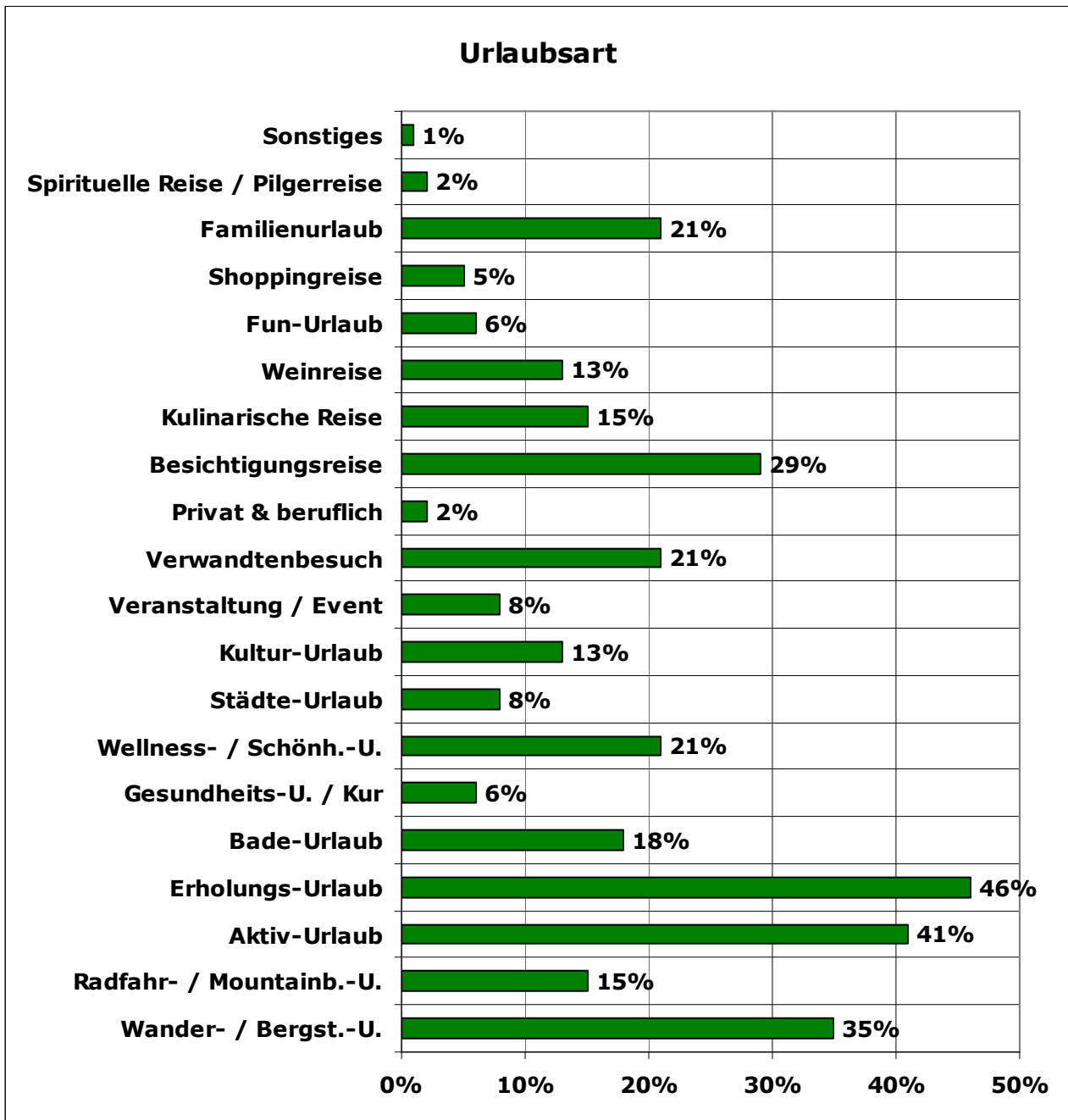


n=769

Hinweis: 2006/07 & 2008/09: Unter „Sonstiges“ sind Ferienwohnungen, Privatquartiere, Bauernhöfe, Jugendheime etc. zusammengefasst dargestellt!



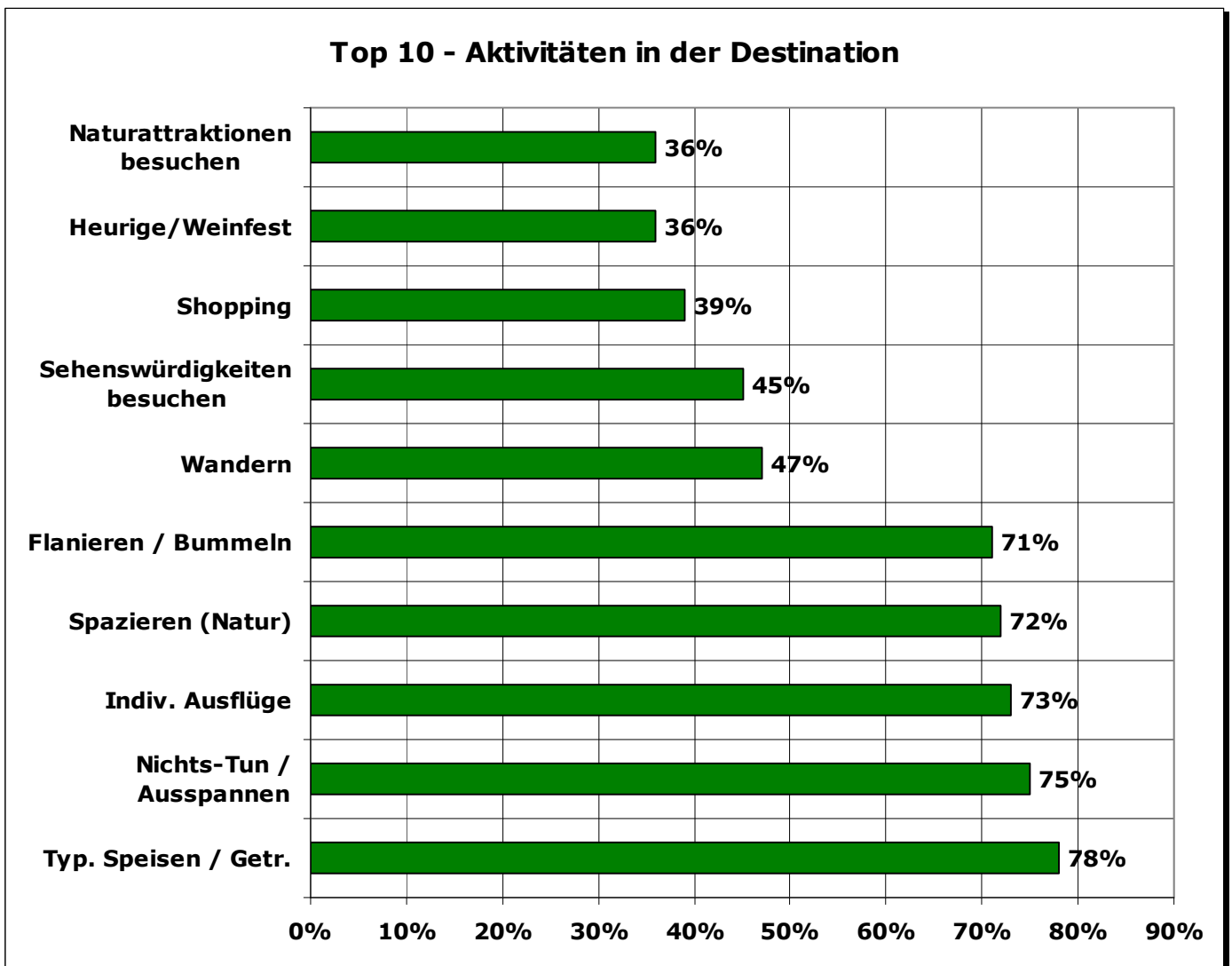
n=700



n=769

Bei der Vielfalt an Urlaubsarten zeigt sich auch die Vielfalt des steirischen Angebots: der Erholungsurlaub kommt genauso auf seine Kosten wie der Aktivurlauber, der Wellnessurlauber oder der Kulinariumsliebhaber.

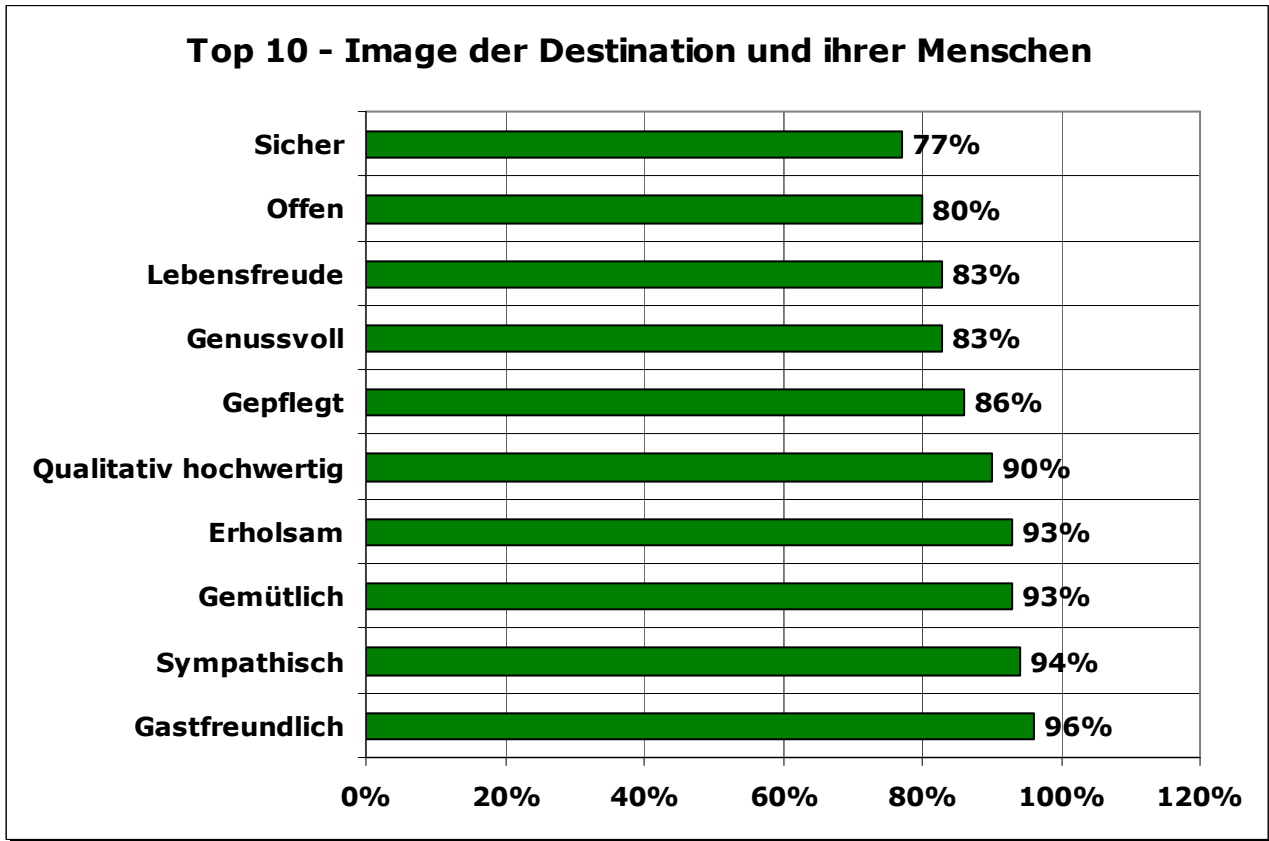
2008/09: 'Joggen / Laufen', 'Nordic Walking', 'Radfahren', 'Mountainbiken', 'Rennradfahren', 'Reiten', 'Schwimmen / Baden an Seen und Teichen', 'Wassersport', 'Bergsteigen' und 'Klettern' wurde nur in ländlichen Regionen abgefragt. Zudem wurde 'Joggen / Laufen' und 'Nordic Walkind' sowie 'Radfahren' und 'Mountainbiken' in Städten jeweils zusammengefasst! 'Pop- / Rockkonzerte', Jazz-Clubs, Jazz-Veranstaltungen', 'Veranstaltungen / Clubs mit elektronischer Musik', 'Theater- / Kabarettbesuch', 'Musicalbesuch' und 'Bildungsangebot nutzen', 'Ins Kaffeehaus genen' wurde nur in Städten abgefragt. 'Besuch von Oper/Operette' war nur im Sommer im Kernfragebogen!



n=769

Vor Ort beim Urlaub gewinnt die Steiermark mittels ihres Kulinariumsangebots vor allen anderen Aktivitäten. Dies zeigt auch die Zufriedenheit (siehe unten) in diesem Bereich. Dann folgen die Aktivitäten, die man sich vor dem Urlaub zum Anlass der Steiermark-Reise genommen hatte.

7 Das Urlaubsland



n=769

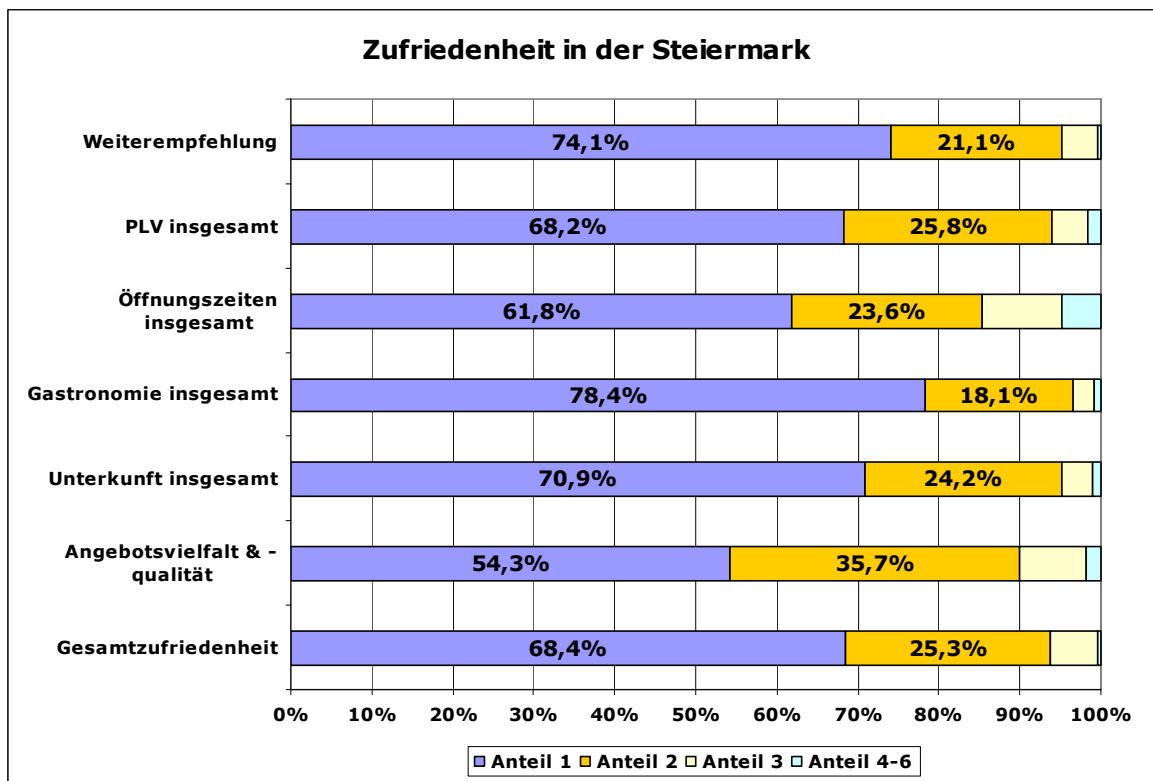
Besser geht's fast nicht: die Steiermark bekommt Imagehöchstwerte in allen Bereichen.

8 Die Ausgaben

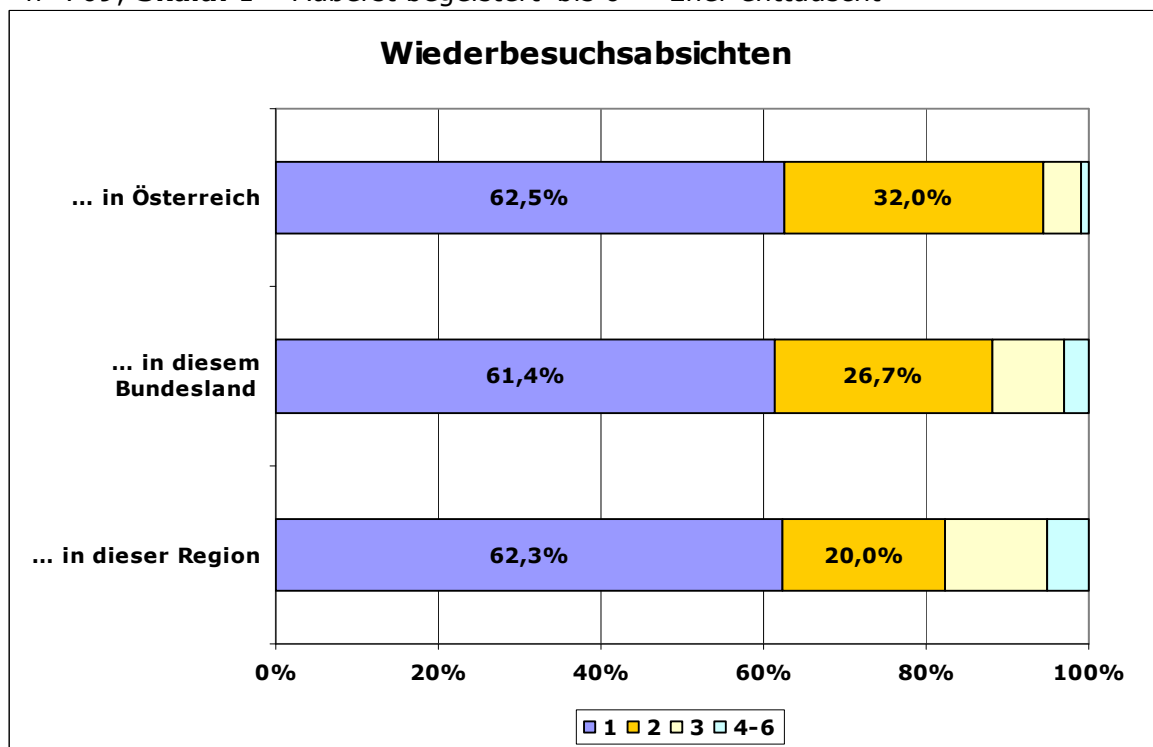
Ausgaben pro Person und Tag

	Durchschnitt	Gültige Werte
Unterkunft	47 € (44 €)	689 (716)
Anreise	8 € (10 €)	689 (716)
[[Package]]	91 € (65 €)	11 (51)
Essen/Getr. Restaurant	19 € (16 €)	700 (769)
Essen/Getr. Supermarkt	4 € (3 €)	700 (769)
Verpflegung ges.	24 € (19 €)	700 (769)
Summe Basisausgaben	79 € (73 €)	700 (767)
Kultur-Eintritte	2 € (2 €)	700 (769)
Erholung und Unterhaltung	2 € (1 €)	700 (769)
Wellness und Schönheit	3 € (4 €)	700 (769)
Ausflüge	0 € (0 €)	700 (769)
Leihgebühren	0 € (0 €)	700 (769)
Summe Unterhaltungsausgaben	8 € (8 €)	700 (769)
Private Verkehrsmittel	1 € (2 €)	700 (769)
Öffentl. Verkehr	0 € (0 €)	700 (769)
Seilbahnen	1 € (1 €)	700 (769)
Summe Transportkosten	2 € (3 €)	700 (769)
Inklusivkarte	0 € (0 €)	700 (769)
Einkäufe	8 € (9 €)	700 (769)
Sonstige Ausgaben	0 € (0 €)	700 (769)
Summe Nebenausgaben	18 € (20 €)	700 (769)
Gesamtausgaben	98 € (93 €)	700 (767)
Gesamtausgaben (ohne Anreise)	89 € (84 €)	700 (767)

9 Zufriedenheit und Wiederbesuchsabsicht: hohe Werte!



n=769; **Skala:** 1 = 'Äußerst begeistert' bis 6 = 'Eher enttäuscht'



n=697; **Skala:** 1 = 'Äußerst begeistert' bis 6 = 'Eher enttäuscht'