



# Gästabefragung Winter 2008/09

## 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](mailto:martina.haselwander@steiermark.com)**

**Internet: [www.steiermark.com](http://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 November 2008 bis April 2009.

Viel Spaß beim Informieren wünscht das Team von Steiermark Tourismus!

## **2 Zusammenfassung**

### **Steiermark-Wintergast: neueste Ergebnisse.**

#### **Die Top 10 Aussagen**

- Landschaft & Natur (44 %): nach wie vor das Hauptmotiv für den Steiermark-Urlaub.
- Die wichtigste Urlaubsart der Steiermark-Gäste im Winter: der Ski- / Snowboardurlaub (48 %).
- Aktivität Nr. 1 im Urlaub: Essen & Trinken (82 %).
- Internet (66 %) & Bekannte (33%) sind die wichtigsten Informationsmedien.
- Höchste Zufriedenheit (Schulnote 1) herrscht bei der Unterkunft mit 67 % und dem Gastronomieangebot mit 66 %.
- Die ganze Welt steht als Urlaubsdestination zur Auswahl, trotzdem: 69 % der Steiermark-Gäste halten dem Grünen Herz die Treue und kommen immer wieder.
- 61 % werden die Steiermark unbedingt weiterempfehlen, 53 % wiederkommen.
- Die Reiseentscheidung fällt für 53 % der Gäste bis zu 2 Monate vor Urlaubsbeginn.
- 126 € gibt der Steiermark-Urlauber pro Kopf und Nase pro Tag (inkl. Anreise) aus.
- 45,3 Jahre beträgt das durchschnittliche Alter des Steiermark-Gastes. (Vgl.: 45,4)

#### **Die Ergebnisse im Detail.**

##### **Zur Gästestruktur**

- Überraschend: 45,3 Jahre alt ist der Steiermark-Gast im Durchschnitt –bei der letzten Befragungswelle im Winter 06/07 erreichte er ein Alter von 45,4 Jahren.
- Die durchschnittliche Ausgabe pro Gast (inkl. Anreise) beträgt 129 € in entgeltlichen Unterkünften. Das durchschnittliche Nettohaushaltseinkommen/Gast: 1.267.- €.
- Goldes wert: Die Steiermark hat 69 % Stamm- und Intervallgäste (wiederkehrend in Abständen), 30 % Erstbesucher. Das erklärt auch, wieso 94 % der Gäste gleich direkt bei der Unterkunft buchen.

##### **Zum Informations-, Entscheidungs- und Organisationsverhalten**

- Eindeutig: Das Internet ist mit 66 % bereits das wichtigste Informationsmedium unserer Gäste, gefolgt von den Bekannten mit 33 %.
- Spät: Mehr als ein Fünftel der Gäste (21 %) fällt die Reiseentscheidung für die Steiermark 1-2 Monate vorher, 19 % 2-4 Wochen vorher. Interessant: 4 % entscheiden sich 1-7 Tage bzw. 8 % mehr als 1 Jahr vorher.
- Zweisam: Am liebsten wird als Paar in der Steiermark geurlaubt (41%), Familien kommen zu 32% gerne ins Land, immerhin 10% reisen alleine.
- Beständig: Landschaft & Natur (44 %) sind seit jeher das ausschlaggebende Kriterium für die Urlaubsentscheidung vor einem attraktiven Skigebiet (39 %) und den guten Erfahrungen bei vorangegangenen Urlaube (39 %).
- Erstaunlich: 52 % wollen aktiv und sportlich sein, eben so viele Spaß/Vergnügen erleben, 50 % verbringen ihren Urlaub gerne mit der Familie / Freunden. Hohes Ansehen kommt dabei auch dem In-der-Natur-Sein (48 %) und dem Genuss (36 %) zu.

##### **Zum Aufenthalt: Urlaubsart, Urlaubsaktivität, Unterkunft**

- Aktiv: 48 % der Steiermark-Gäste bezeichnen ihren Urlaub als Ski-/Snowboardurlaub, 29 % als Aktiv-Urlaub, im Gegensatz dazu verbringen 28 % einen Erholungsurlaub, 26 % verweilen mit der Familie in der Steiermark.

- Genussvoll: Hauptaktivität vor Ort ist der Genuss typischer Speisen/Getränke (82 %). Aber neben dem Genuss darf die Bewegung nicht zu kurz kommen: Spazieren in der Natur (60 %), Nichts-Tun/Ausspannen (58 %), Flanieren/Bummeln (58 %), Skifahren (45 %) und individuelle Ausflüge (43 %).
- 32 % übernachteten im 4/5\*-Betrieb, 29 % im 3\*-Betrieb (Vgl. 2006: 23 %). Der Anteil der HP-Gäste liegt bei 45 % (2006: 44 %). 36 % bevorzugen Zimmer mit Frühstück.

### **Image, Zufriedenheit, Weiterempfehlung und Wiederbesuchsabsicht**

- großartig: 94 (!) % sagen, die Steiermark ist gastfreundlich, sympathisch (93 %), gemütlich sowie erholsam (90 %).
- Vorzugsschülerin Steiermark: fast 2/3 der Gäste (62 %) geben der Steiermark einen 1er bei der Zufriedenheit, 35 % noch immer einen 2er! Die höchste Zufriedenheit erzielt dabei die Unterkunft mit 67 % und das Kulinariumsangebot mit 66 %, die der Steiermark einen 1er ausstellen.
- 61 % werden die Steiermark unbedingt weiterempfehlen, 53 % wiederkommen ☺

### **Die Gästebefragung Tourismus Monitor Austria/T-Mona Winter 2008/09**

Auftraggeber: Steiermark Tourismus

Fallzahl: 999

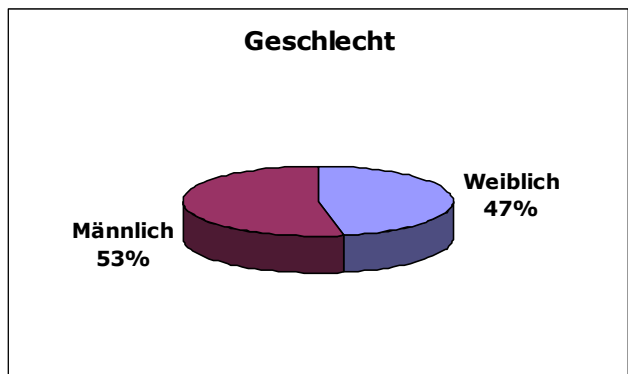
Befragungszeitraum: November 08 bis April 09

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

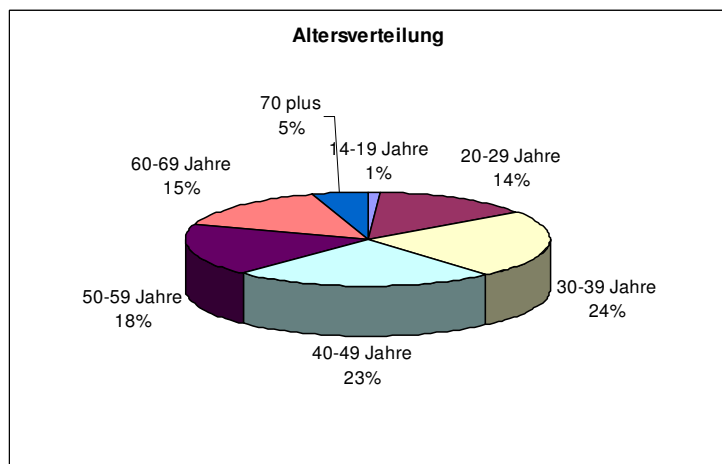
Marktforschungs- & Beratungsinstitut: Manova

### 3 Die Gästestruktur

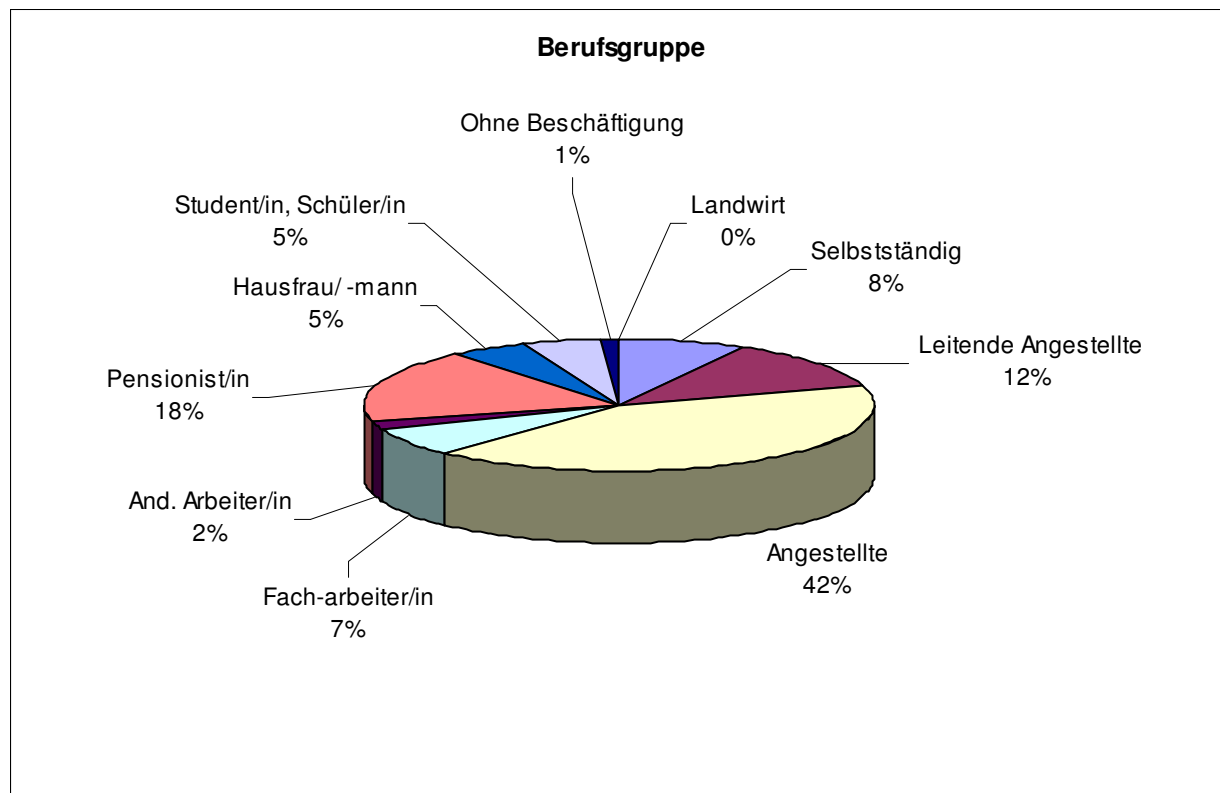
#### 3.1 Geschlecht, Altersverteilung und Berufsgruppen



n=999

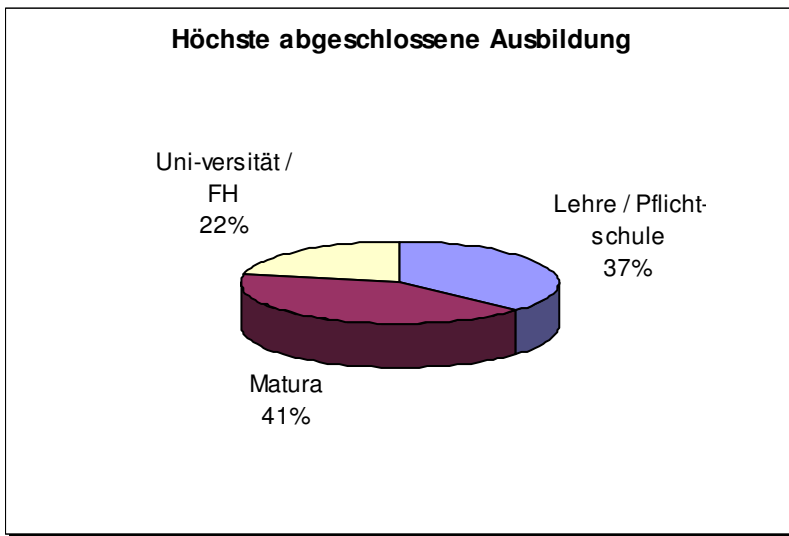


n=999; Durchschnittsalter=45,3

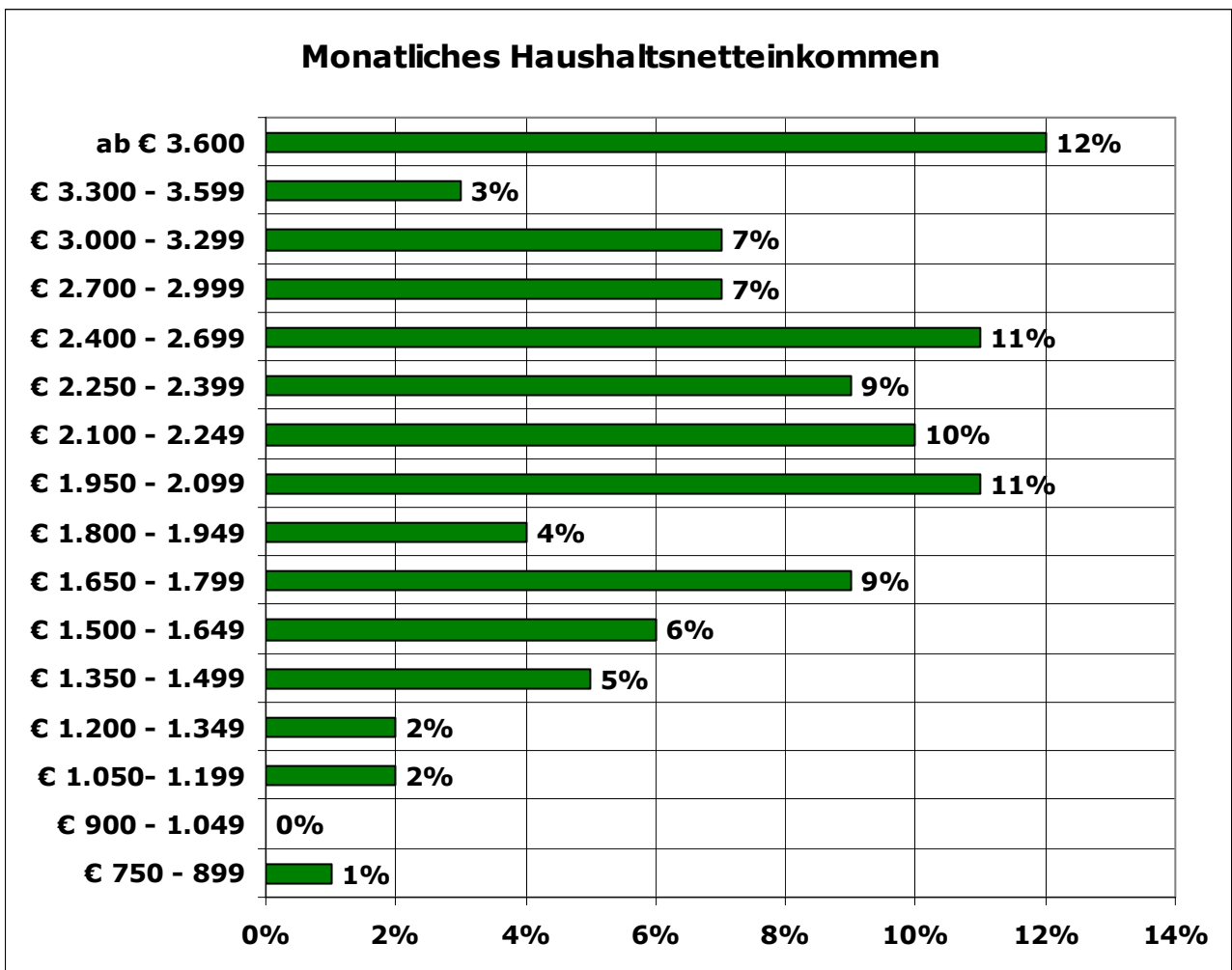


n=993

### 3.2 Ausbildung und monatliches Haushaltsnettoeinkommen

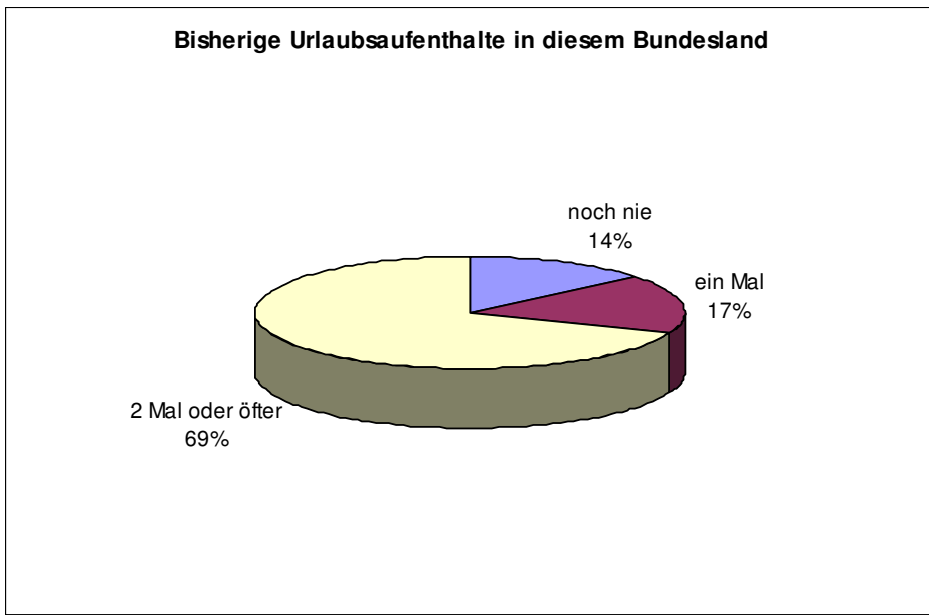


n=987



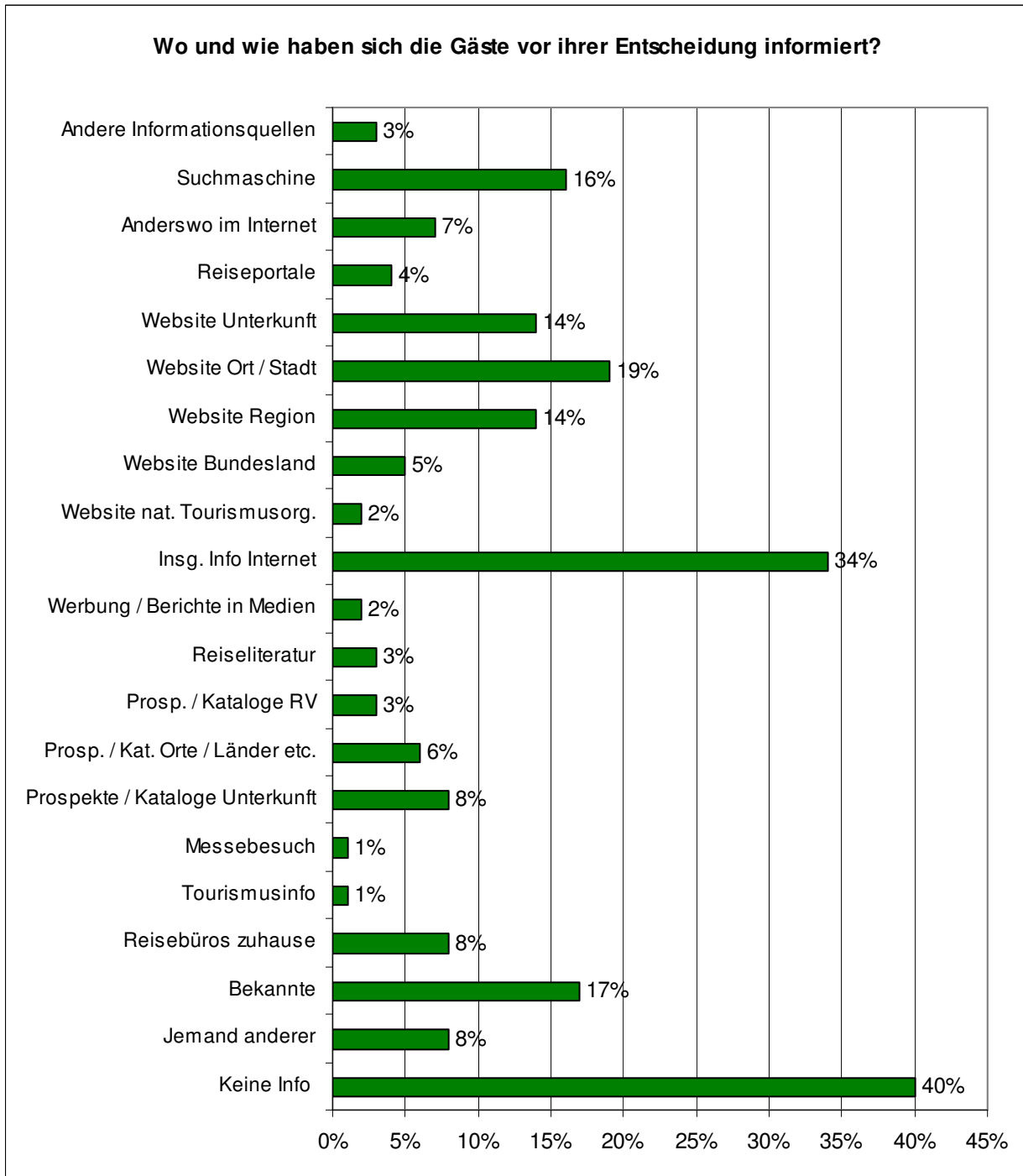
n=383; Durchschnittliches Nettoeinkommen pro Person: 1.267,6,- EURO

### 3.3 Besuchserfahrung in der Steiermark



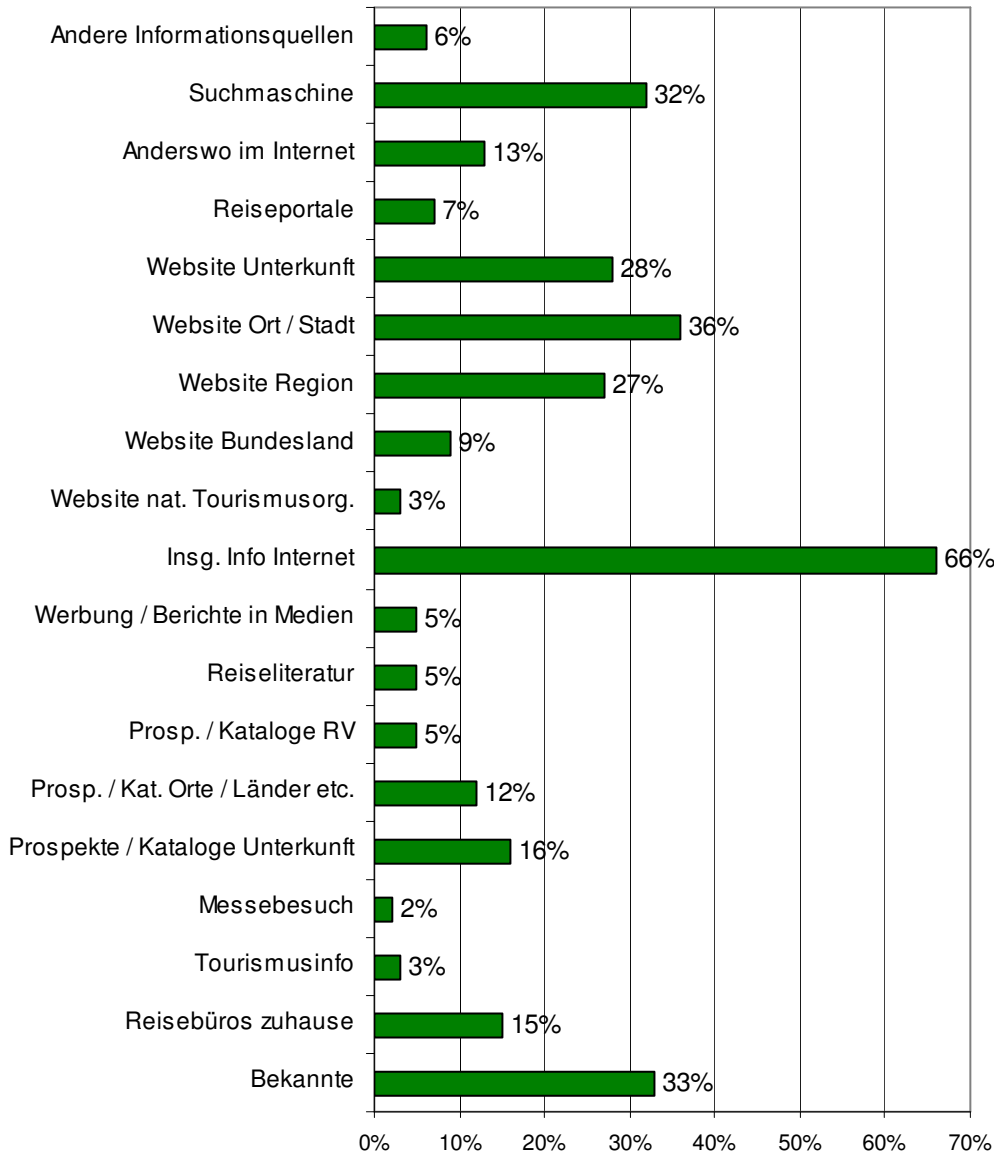
n=999

#### 4 Das Informations-, Entscheidungs- und Buchungsverhalten



n=999 (Mehrfachnennungen möglich)

**Wo und wie haben sich die Gäste vor Ihrer Entscheidung informiert ? (Nur jene, die sich informiert haben)**

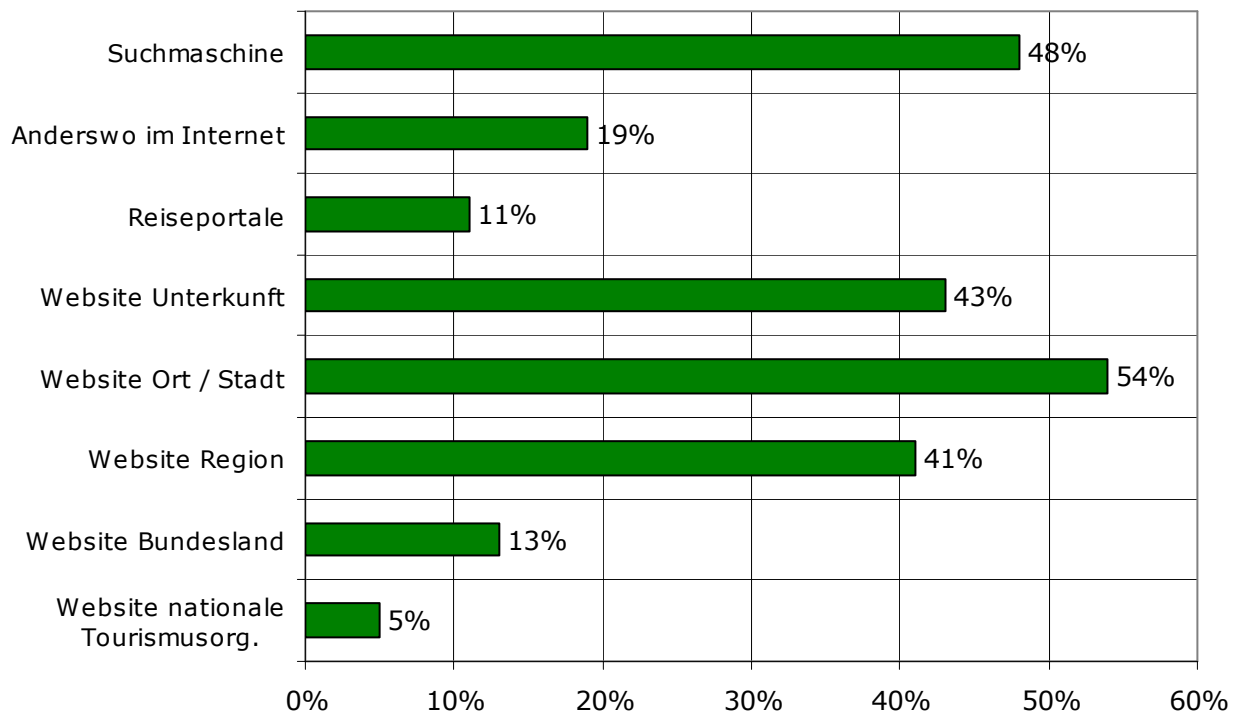


n=515

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

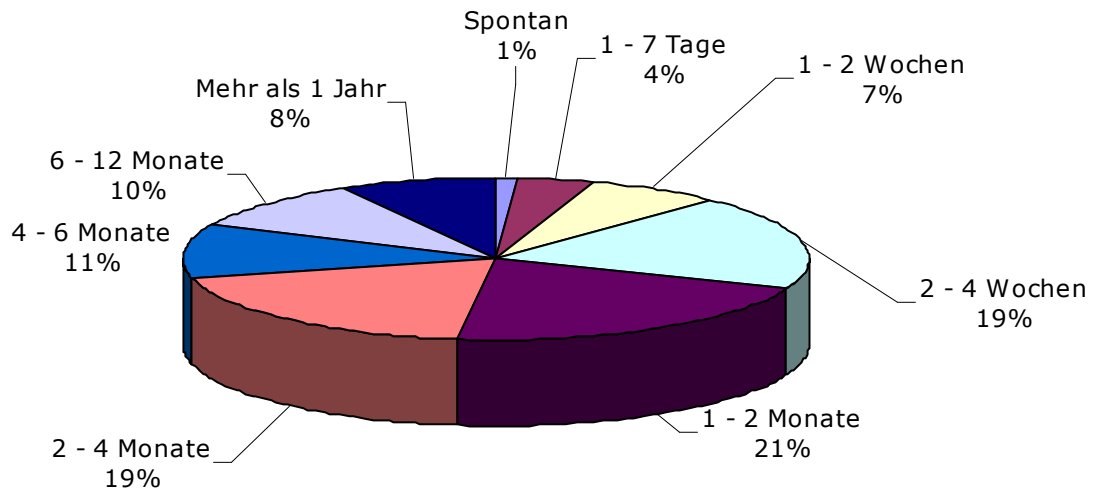
Im Wert 66 % im Bereich Internet sind auch alle anderen Internetangaben subsummiert (Website-Unterkunft, -Ort, Land,...).

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



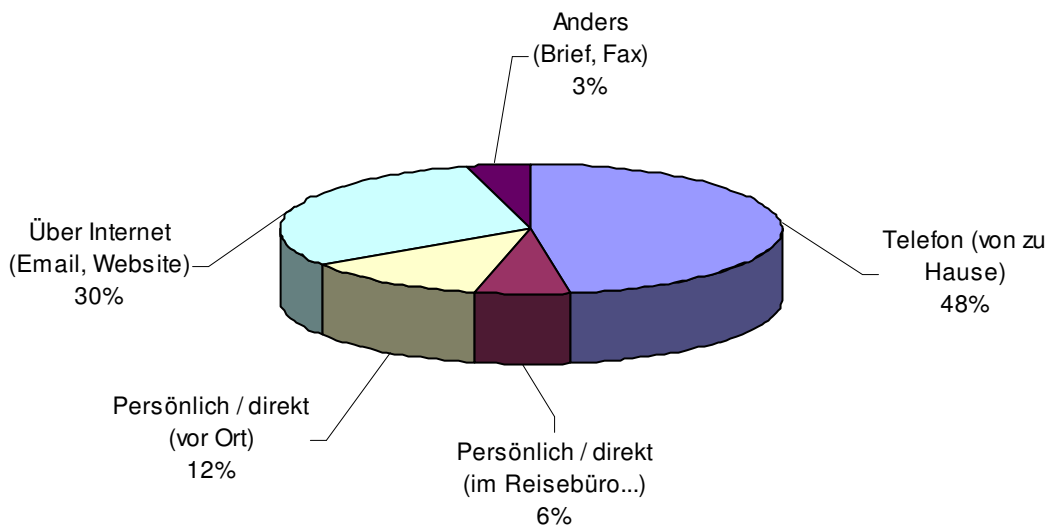
n=340 (Mehrfachnennungen möglich)

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



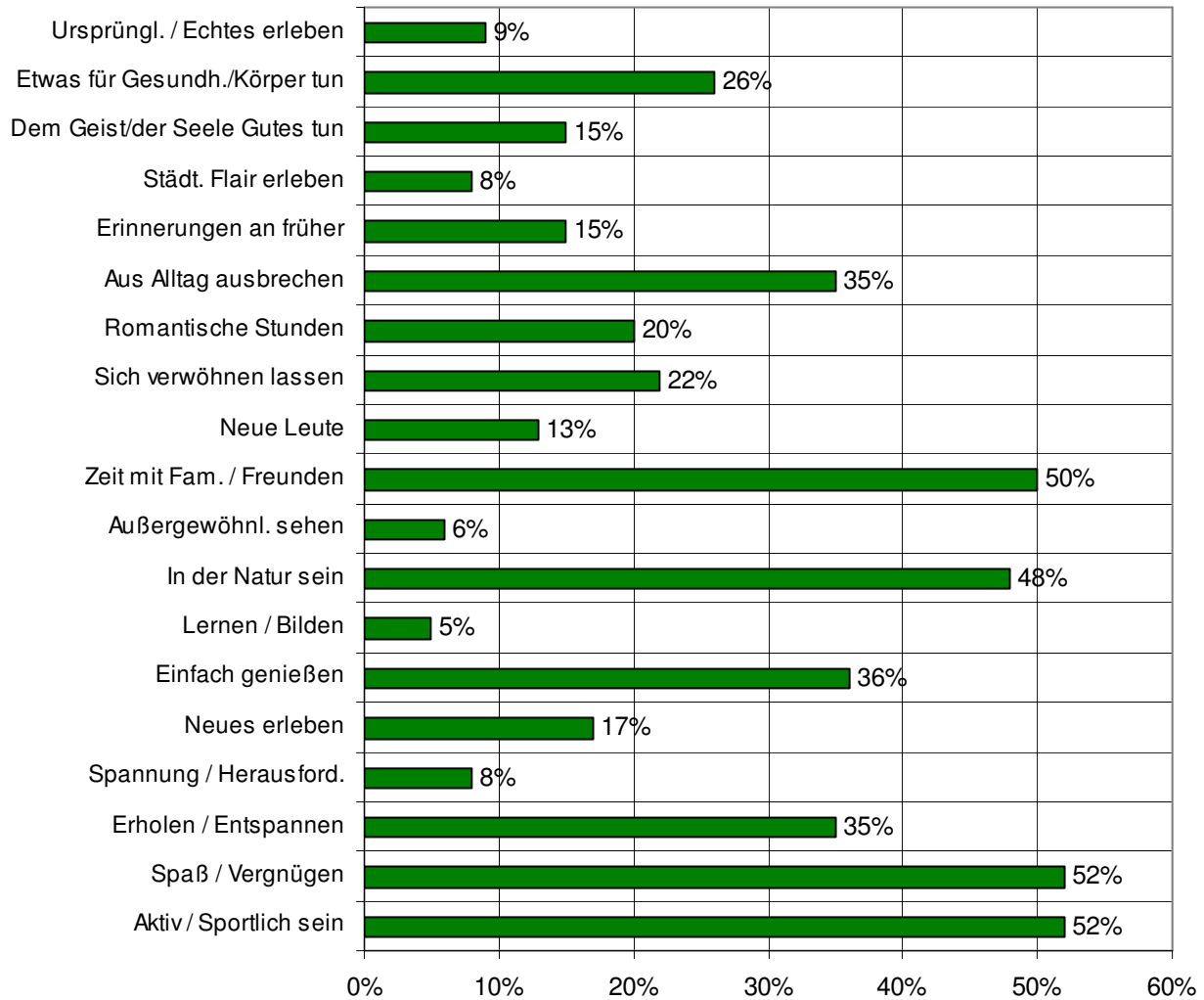
n=999

**Wie haben Individualtouristen ihre Unterkunft gebucht?**



n=810

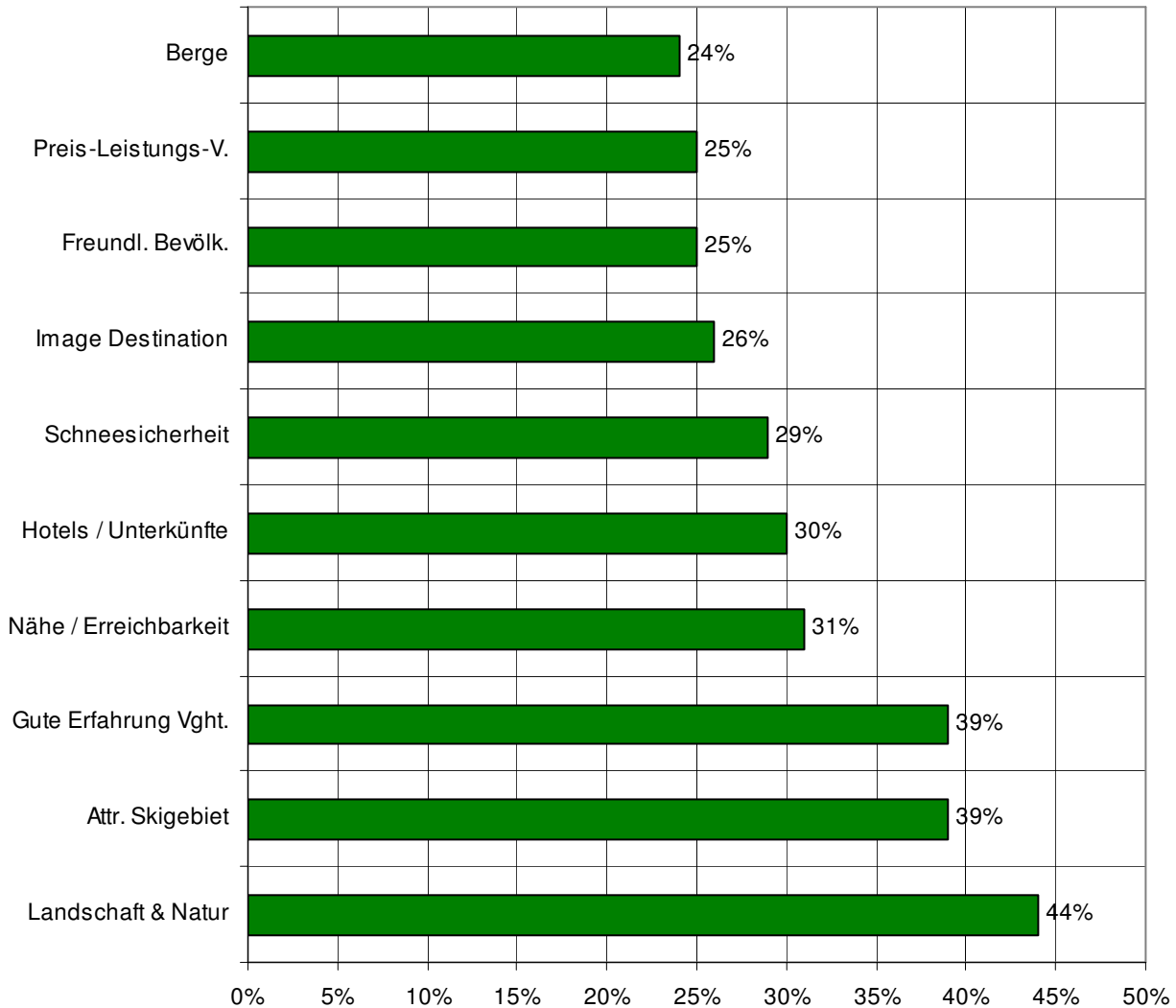
### Warum sind die Gäste auf Urlaub gefahren: Aktivitäten



n=999

Breitgefächert sind die Aktivitätsinteresse der Steiermark-Gäste:

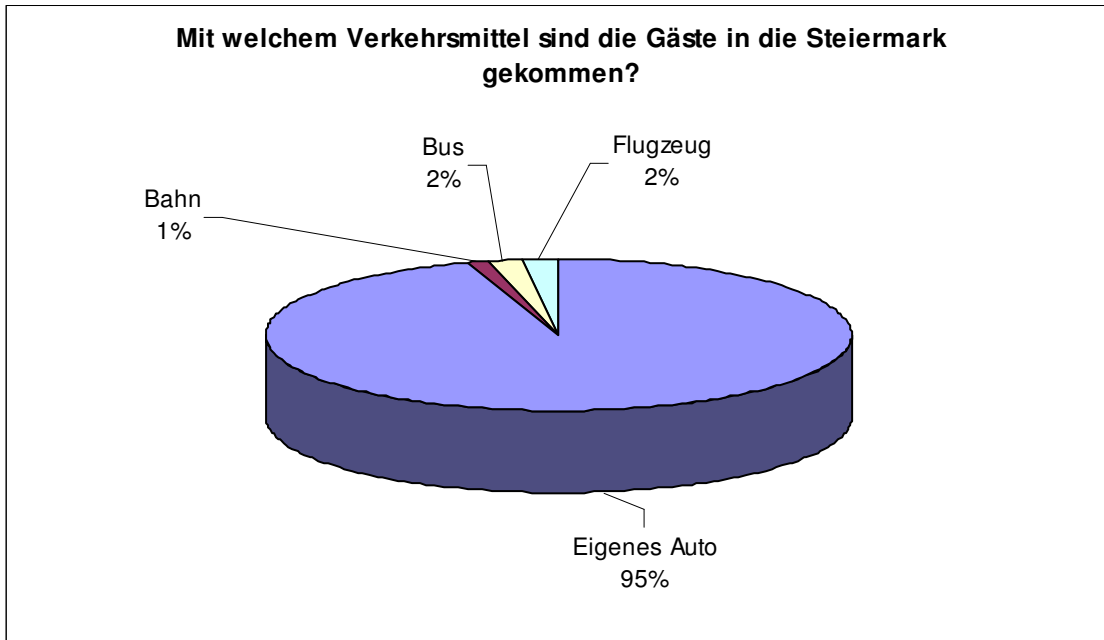
### Warum sind die Gäste hierher gekommen: Kriterien Top 10



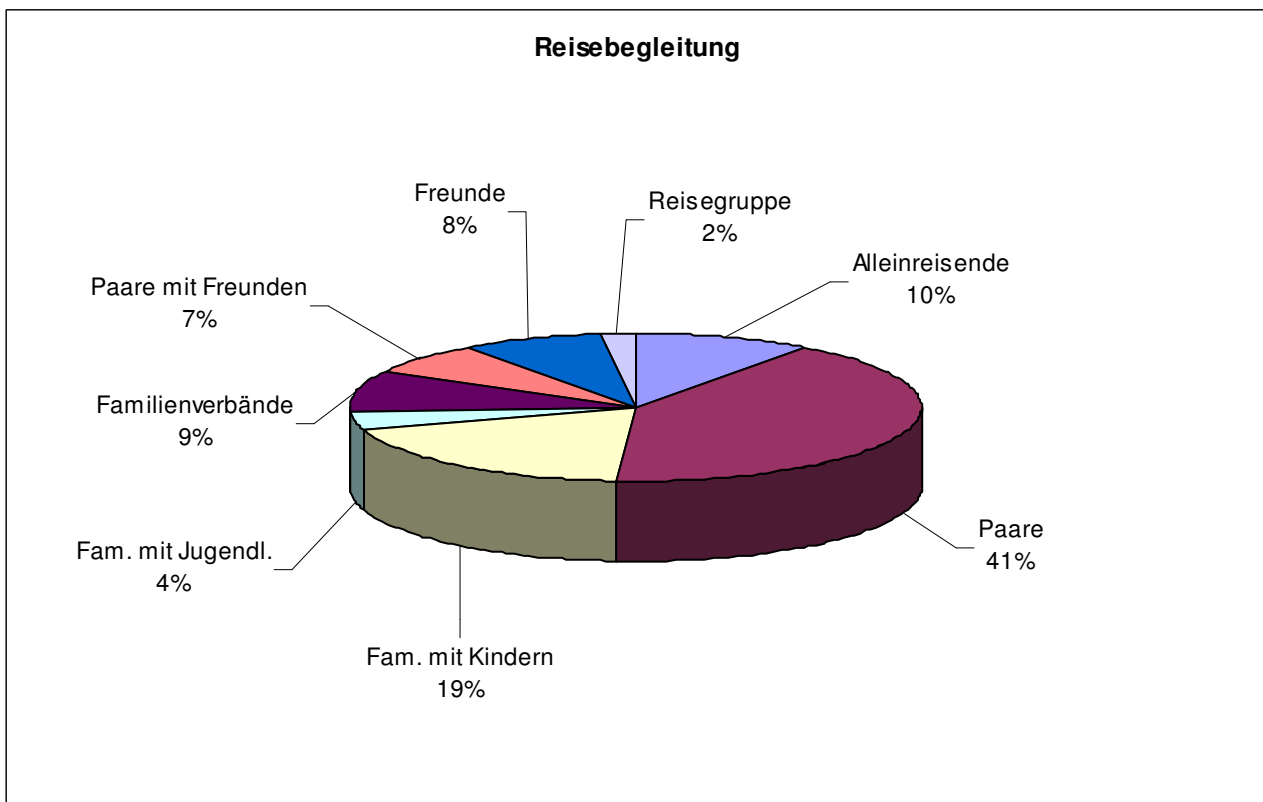
n=999

Wichtigste Kriterien einer Steiermark-Reise seit Jahren sind die Landschaft und die Natur, dazu gehörend im Winter auch die hohe Wichtigkeit eines attraktiven Skigebiets sowie die gute Erfahrung in der Vergangenheit.

## 5 Die Durchführung der Reise

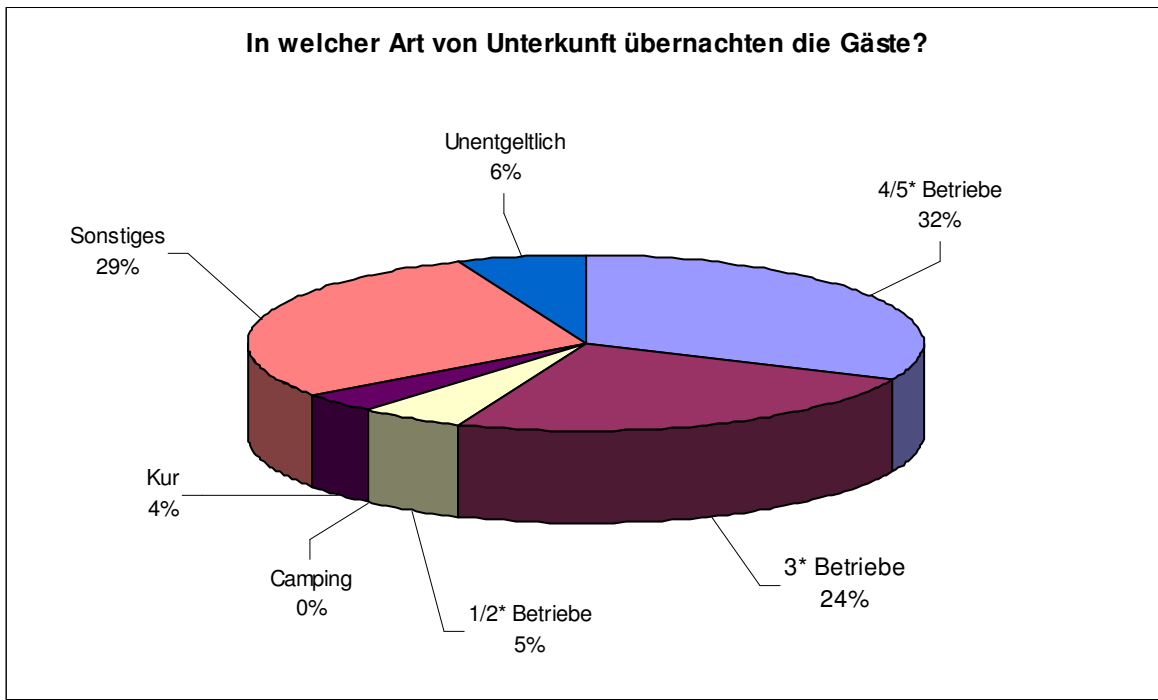


n=999



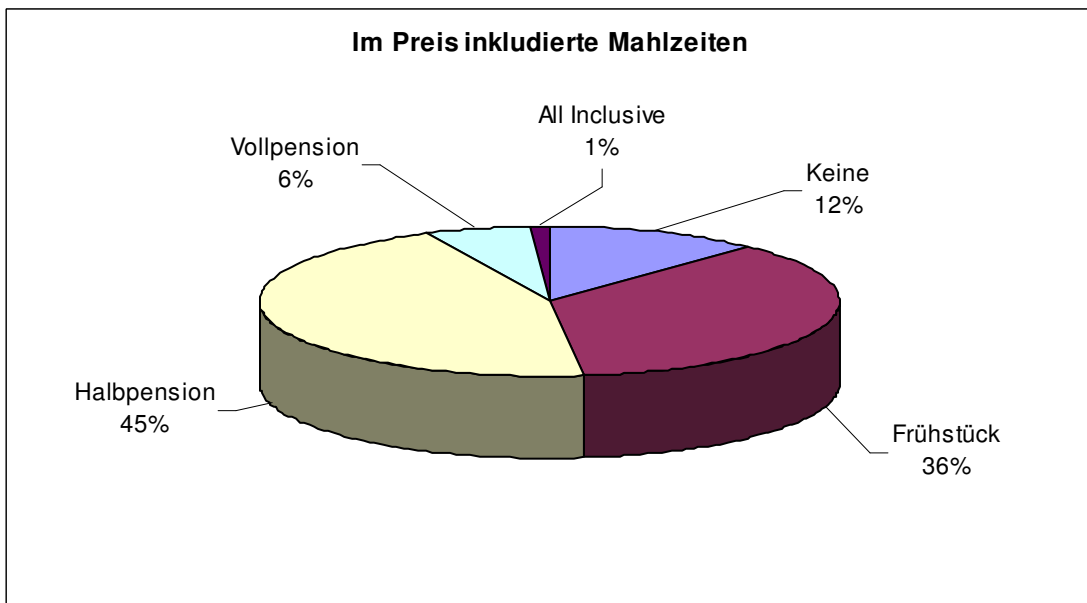
n=999

## 6 Der Urlaubsaufenthalt



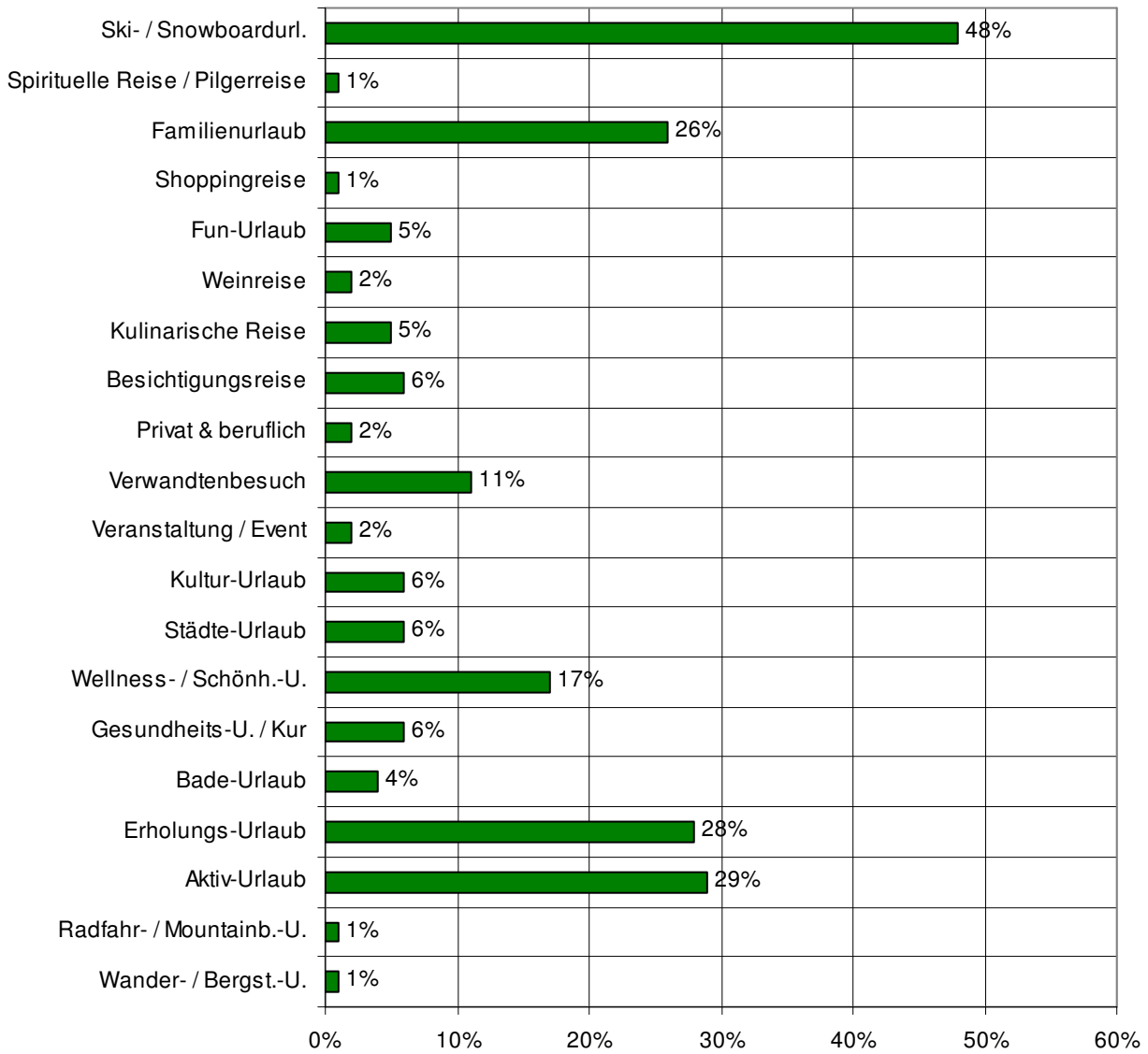
n=999

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



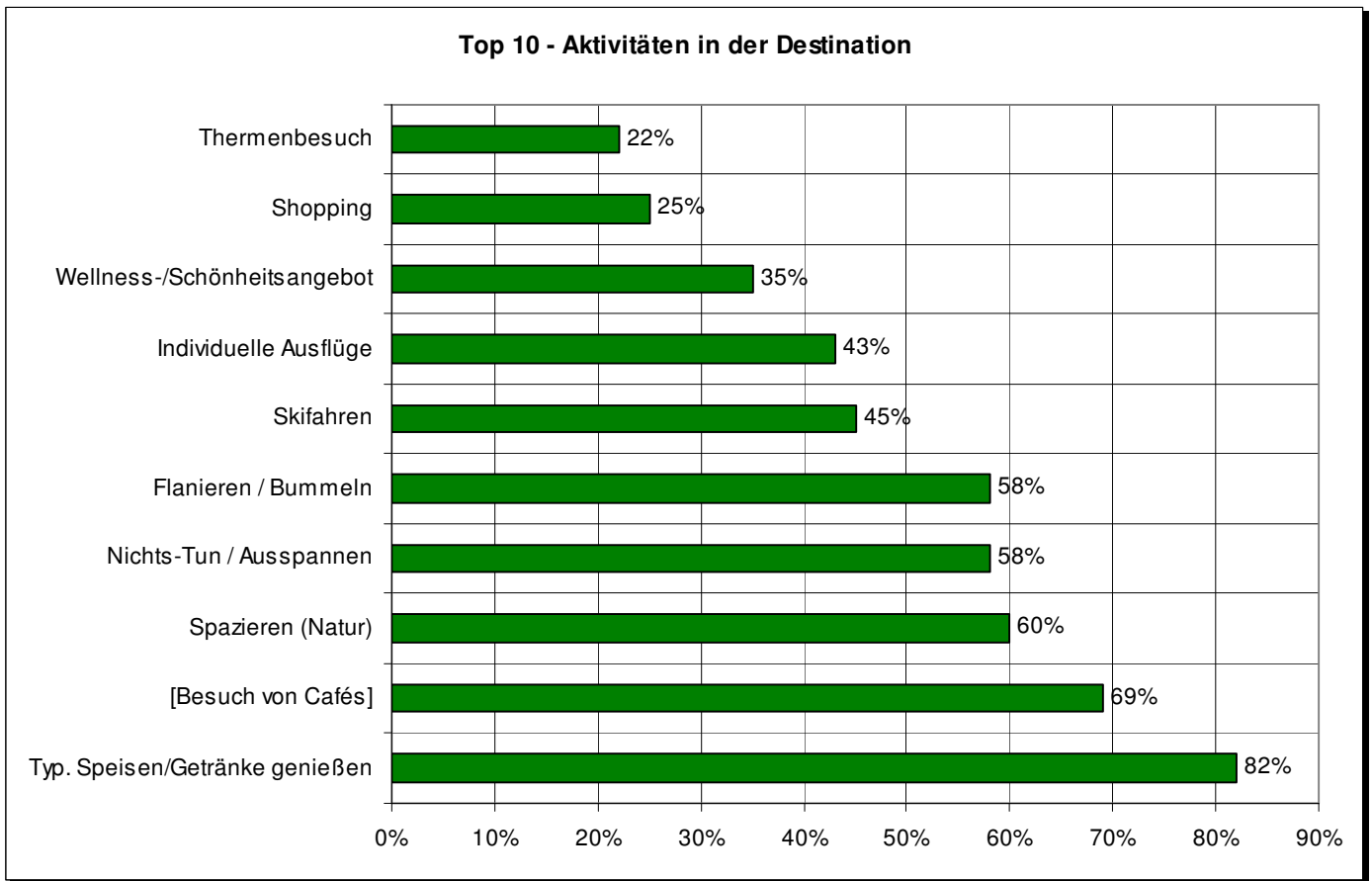
n=935

### Urlaubsart



n=999

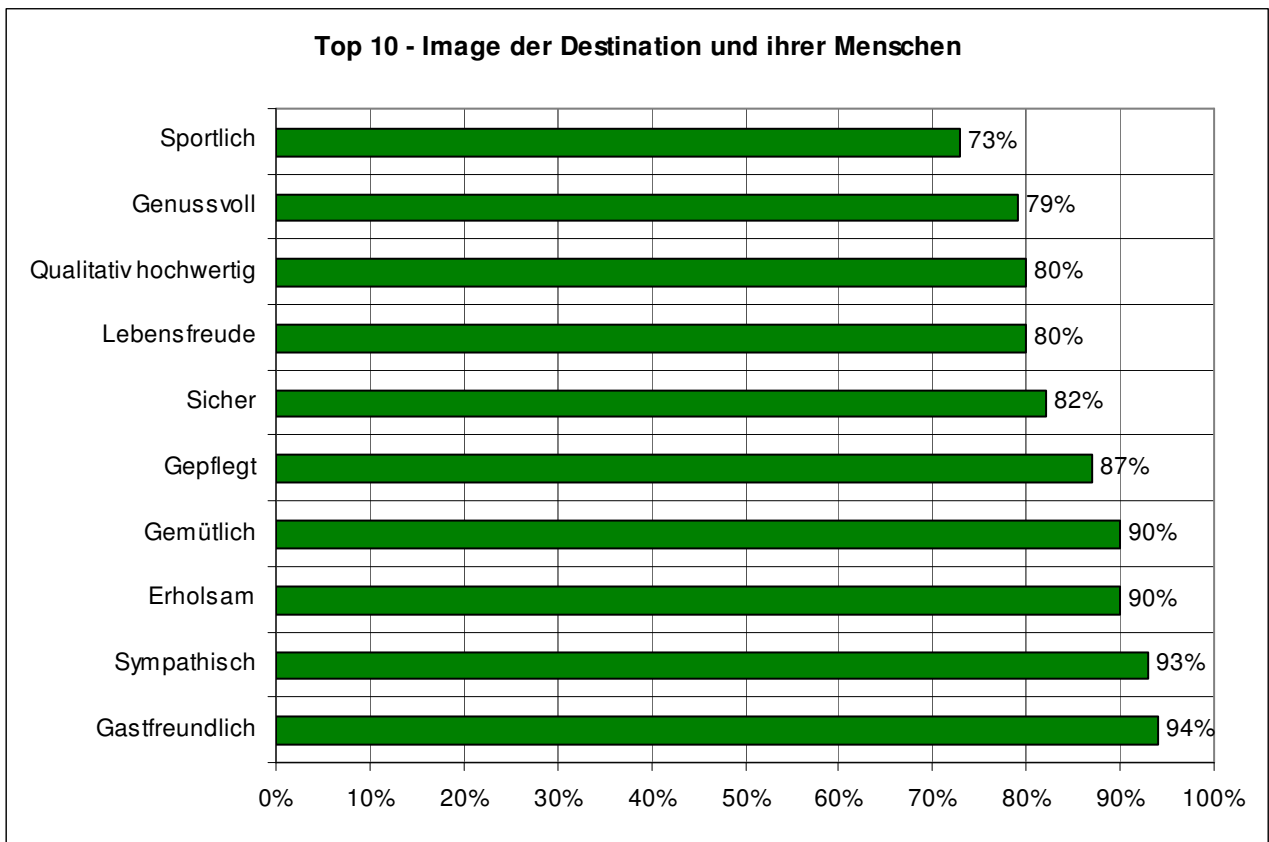
Bei der Vielfalt an Urlaubsarten zeigt sich auch die Vielfalt des steirischen Angebots: der Skifahrer kommt genauso auf seine Kosten wie der Erholungsurlauber oder der Aktivurlauber, der Wellnessurlauber oder der Familienurlauber.



n=999

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=999

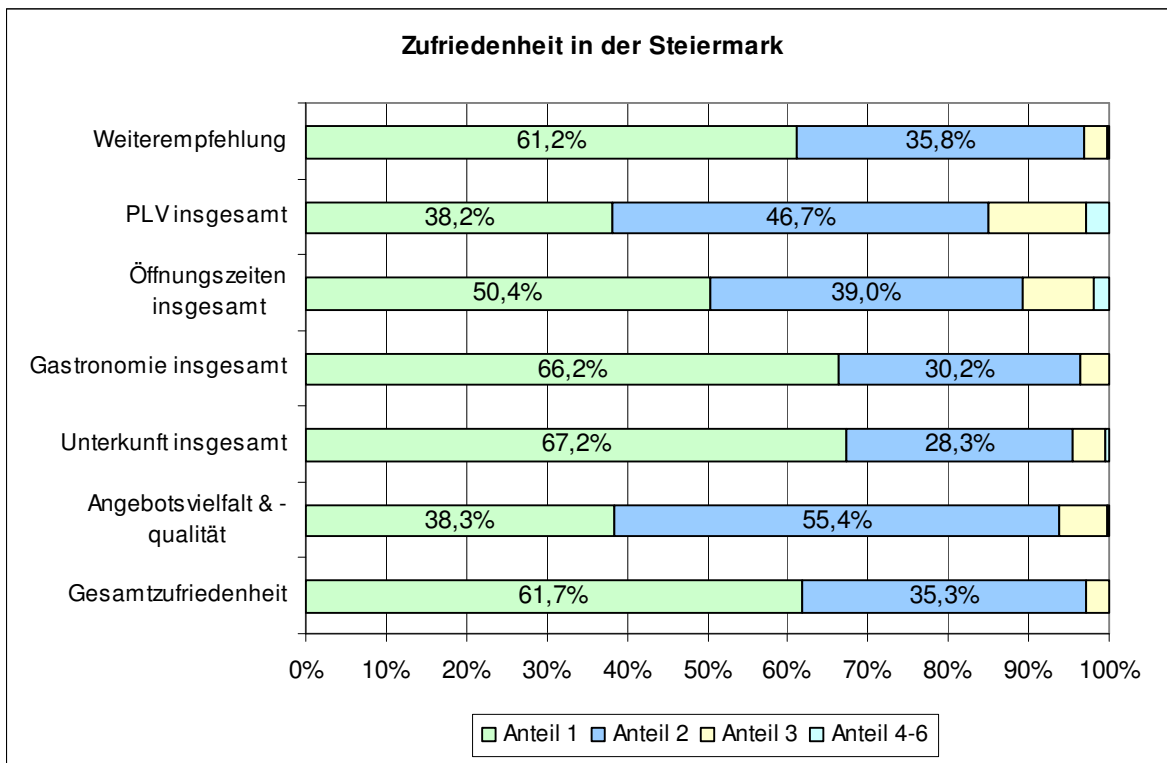
Besser geht's fast nicht: die Steiermark bekommt Imagehöchstwerte in allen Bereichen.

## 8 Die Ausgaben

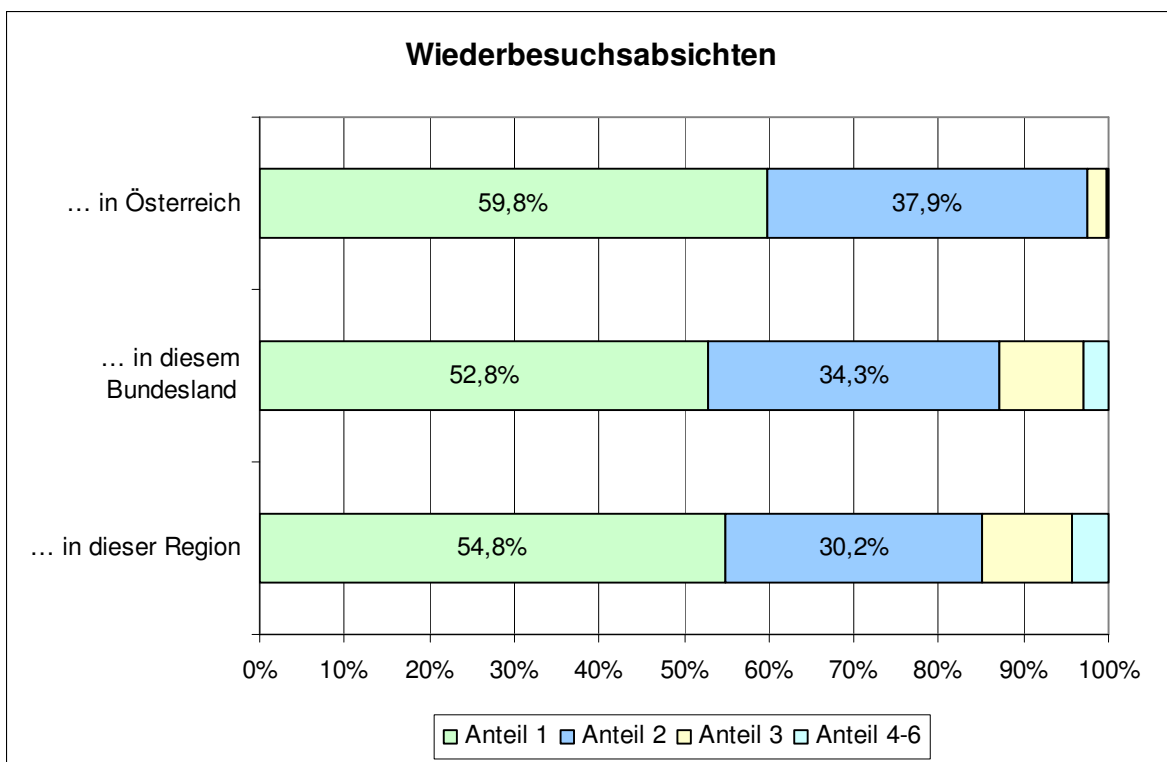
### Ausgaben pro Person und Tag

	Durchschnitt	Gültige Werte
Unterkunft	54 €	977
Anreise	9 €	977
[[Package]]	95 €	22
Essen/Getr. Restaurant	24 €	999
Essen/Getr. Supermarkt	4 €	999
<b>Verpflegung ges.</b>	<b>27 €</b>	<b>999</b>
<b>Summe Basisausgaben</b>	<b>91 €</b>	<b>999</b>
Kultur-Eintritte	1 €	999
Erholung und Unterhaltung	3 €	999
Wellness und Schönheit	7 €	999
Ausflüge	0 €	999
Leihgebühren	1 €	999
<b>Summe Unterhaltungsausgaben</b>	<b>12 €</b>	<b>999</b>
Private Verkehrsmittel	1 €	999
Öffentl. Verkehr	0 €	999
Seilbahnen	13 €	999
<b>Summe Transportkosten</b>	<b>14 €</b>	<b>999</b>
Inklusivkarte	0 €	999
Einkäufe	8 €	999
Sonstige Ausgaben	1 €	999
<b>Summe Nebenausgaben</b>	<b>35 €</b>	<b>999</b>
<b>Gesamtausgaben</b>	<b>126 €</b>	<b>999</b>
<b>Gesamtausgaben (ohne Anreise)</b>	<b>117 €</b>	<b>999</b>

## 9 Zufriedenheit und Wiederbesuchsabsicht



n=999; **Skala:** 1 = 'Äußerst begeistert' bis 6 = 'Eher enttäuscht'



n=999; **Skala:** 1 = 'Äußerst begeistert' bis 6 = 'Eher enttäuscht'