



Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Jahresergebnisse der Gästebefragung für Thüringen
Befragungszeitraum Mai 2016 bis April 2017

Was ist der Qualitätsmonitor?


- *Deutschlandweite Gästebefragung von Übernachtungsgästen (Urlaubsgäste und Geschäftsreisende) aus dem In- und Ausland*
- *2007 von der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. ins Leben gerufen.*
- *Einheitlicher Fragebogen*
- *Möglichkeit, die Ergebnisse untereinander zu vergleichen*
- *Möglichkeit, die Ergebnisse im Zeitverlauf zu vergleichen*
- *Ergebnisse der Befragung fließen zeitnah in ein benutzer-orientiertes Online-System. Auswertungen sind rund um die Uhr und individuell nach den eigenen Wünschen und Bedürfnissen möglich.*

Qualitätsmonitor: Benchmark unter den Gästebefragungen!

Inhalte des Qualitätsmonitors

- *Gätestruktur (Alter, Herkunft, Begleitung etc.)*
- *Informations- und Buchungsverhalten*
- *Gründe für die Destinationsentscheidung, Reiseerfahrung*
- *Besuchsanlass, Reiseverhalten*
- *Aktivitäten und Ausgaben vor Ort*
- *Zufriedenheit mit den Angeboten/Aktivitäten/Dienstleistungen*
- *Weiterempfehlungs-/Wiederbesuchsabsicht*

Durch die Verwendung eines einheitlichen deutschlandweiten Fragebogens für sämtliche Befragungen ist es möglich, Daten untereinander zu vergleichen und so Verbesserung-Potenziale aufzuspüren!

Ihre Meinung ist uns wichtig! Qualitätsmonitor 

Werter Urlaubsgast, Sie verbringen gerade einen Aufenthalt in dieser Stadt/diesem Ort. Um die Bedürfnisse unserer Gäste noch besser erfüllen zu können, bitten wir Sie diesen Fragebogen zu beantworten. Vielen Dank für Ihre Mühe!

Vom Interviewer auszufüllen:
 Datum:
 Ort / Gemeinde:
 Fb.-Nr.:
 Sample Point:
 Interviewer-ID:
 Selbstausfüller: ja nein
 Urlaubsgast

ALLGEMEINES

1. In welcher Art von Unterkunft übernachten Sie zurzeit? (Nur EINE Antwort möglich)

<input type="radio"/> Hotel / Hotel garni	<input type="radio"/> Bauernhof (auch landl. Gutshäuser)
<input type="radio"/> Pension / Gasthof	<input type="radio"/> Campingplatz
<input type="radio"/> Ferienwohnung, -haus, -zentrum / Appartement / Privatquartier (unter 10 Betten)	<input type="radio"/> Vorsorge-, Rehaklinik
<input type="radio"/> Hostel / Jugendherberge, -gästehaus / Ferien- / Erholungsheim	

2. Welcher Kategorie gehört Ihre Unterkunft an? (Nur EINE Antwort möglich)

5 ★★★★★ 4 ★★★★★ 3 ★★★★★ 1★-2★★ Weiß nicht / nicht kategorisiert

3. In welchem Ort/weicher Stadt übernachten Sie zurzeit?

4. Wie oft übernachten Sie während Ihrer gesamten Reise? Insgesamt: Nächte
 davon in dem Ort, in dem Sie zurzeit übernachten:Nächte
 Wie viele Nächte davon haben Sie schon hier verbracht?Nächte

5. Wenn Sie diesen Aufenthalt nicht mitzählen, wie oft waren Sie schon im Rahmen eines Urlaubes in...

	nie	1 x	alle paar Jahre	jährlich	mehrmals jährlich
Deutschland	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
diesem Bundesland (entfällt bei Aufenthalt in Berlin/Bremen oder Hamburg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dieser Region (entfällt bei Aufenthalt in Berlin/Bremen oder Hamburg)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
diesem Ort / Stadt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. a) Wie reisen Sie? (Nur EINE Antwort möglich)

Organisierte Reisegruppe (z.B. Business) Individuelle Reise

b) Mit wem reisen Sie? (Mehrfachantworten möglich)

allein Lebensgefährt(e)in, Partner(in), Ehemann /-frau
 Kinder unter 14 Jahre andere Angehörige (Eltern, Großeltern etc.)
 Jugendliche (über 14 Jahre) Freunde / Bekannte / Arbeitskollegen

7. Mit wie vielen Personen (Sie inkl.) reisen Sie? Anzahl Personen insgesamt:
Bei Alleinreisenden / Paaren etc. in organisierten Reisegruppen bitte NICHT die Größe der Reisegruppe notieren! Anzahl der Kinder unter 14 Jahren:

8. Wie sind Sie zu Ihrem Übernachtungsort hauptsächlich angereist? (Nur EINE Antwort möglich)

<input type="radio"/> PKW (auch gemietet)	<input type="radio"/> Bahn
<input type="radio"/> Motorrad	<input type="radio"/> Bus
<input type="radio"/> Wohnwagen / Wohnmobil (auch gemietet)	<input type="radio"/> Flugzeug
<input type="radio"/> Schiff / Fähre	<input type="radio"/> Fahrrad

Urlaubsgast 2012_2013 - 1 -

Partner des Qualitätsmonitors

Initiatoren

- ERV (Europäische Reiseversicherung AG) *in Kooperation mit*
- Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.



Wissenschaftliche Betreuung und Umsetzung

- dwif-Consulting GmbH
 - Wissenschaftliche Projektbegleitung und Projektmanagement
 - Durchführung von Auswertungsworkshops vor Ort
- MANOVA GmbH
 - Projektkonzeption, -entwicklung und -betreiber
 - Methodisches Know-how durch Betreuung von T-MONA (Tourismusmonitor Austria)



Methodik des Qualitätsmonitors

- *Ausführliche Befragungen*
 - *in- und ausländische Übernachtungsgäste*
 - *Urlauber und Geschäftsreisende*
- *Genauer Befragungsplan für jeden Auftraggeber*
 - *Gästestruktur (Nationalität, Hauptreisemotiv)*
 - *Unterkunftsstruktur (in allen entgeltpflichtigen Betrieben)*
 - *Saisonalität*
- *Gewichtung der Interviews entsprechend der jeweiligen touristischen Struktur*
 - *Ergebnisse entsprechen der tatsächlichen Gästestruktur*
- *Im Befragungszeitraum Mai 2016 bis April 2017 wurden in Thüringen 629 Gäste-Interviews vor Ort mit Besuchern aus dem In- und Ausland durchgeführt:*
 - *166 mit Geschäftsreisenden*
 - *463 mit Urlaubsgästen*
- *Die Werte in der nachfolgenden Auswertung sind gerundet.*

Ergebnisse für Thüringen Mai 2016 bis April 2017

Fokus: Urlaubsgäste aus dem In- und Ausland

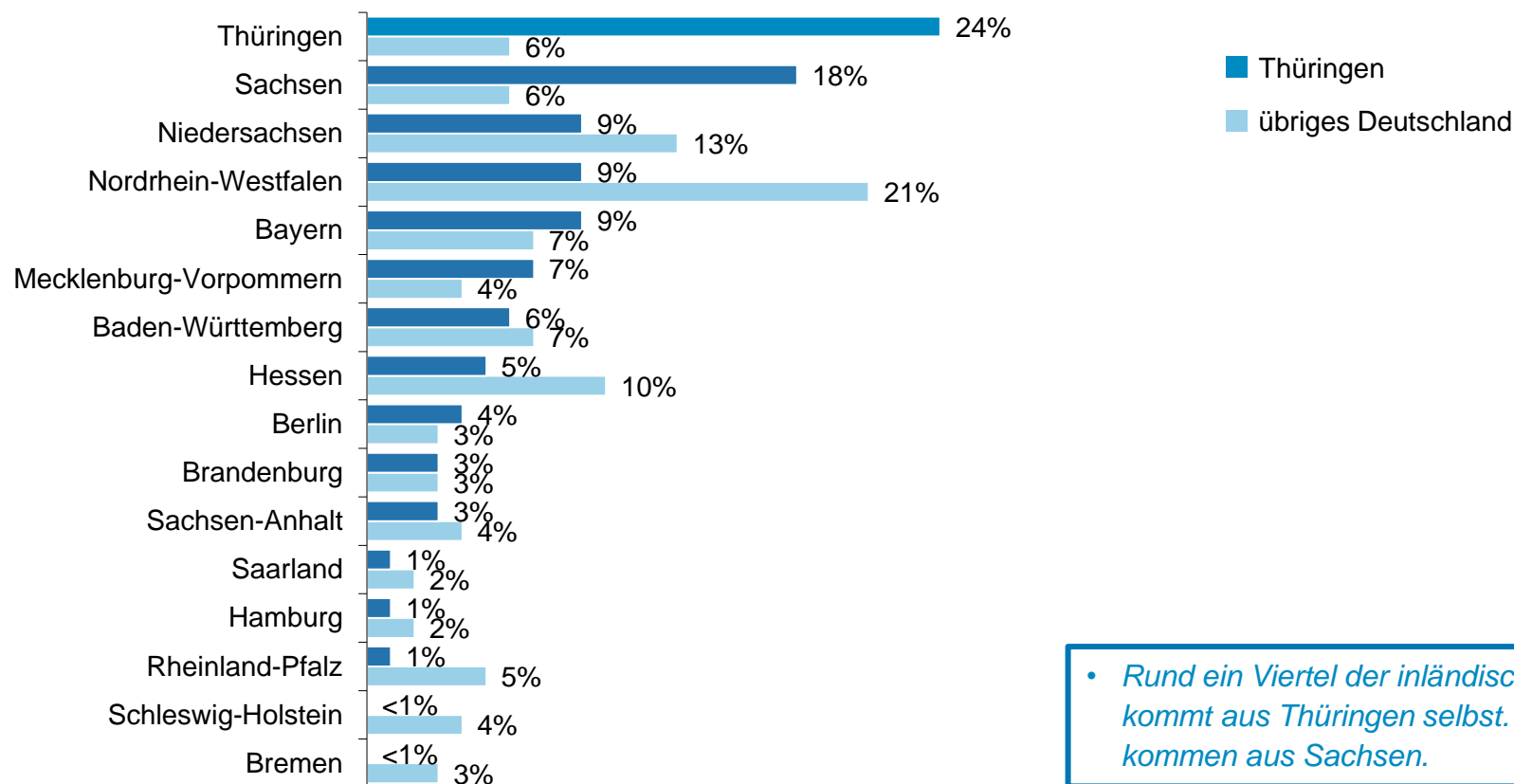
Gliederung:

- *Gästestruktur der Thüringen-Urlauber*
- *Entscheidungs-, Informations- und Buchungsverhalten der Thüringen-Urlauber*
- *Durchführung der Urlaubsreise in Thüringen*
- *Zufriedenheit, Wiederbesuchs-/Weiterempfehlungsabsicht*

Gästestruktur

Herkunft inländischer Gäste

Frage: „Aus welchem Bundesland kommen Sie?“

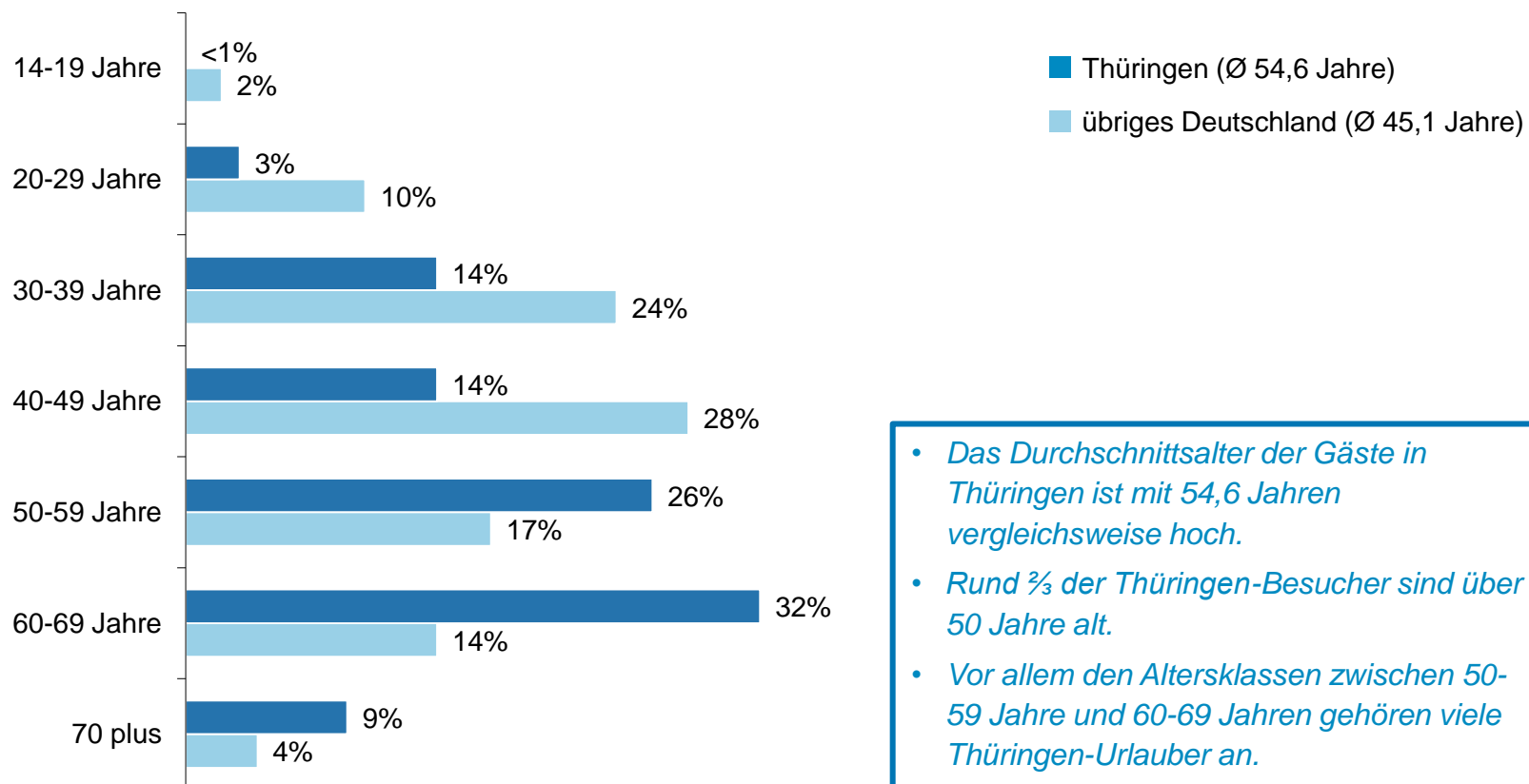


• *Rund ein Viertel der inländischen Gäste kommt aus Thüringen selbst. Weitere 18% kommen aus Sachsen.*

Gästestruktur

Alter

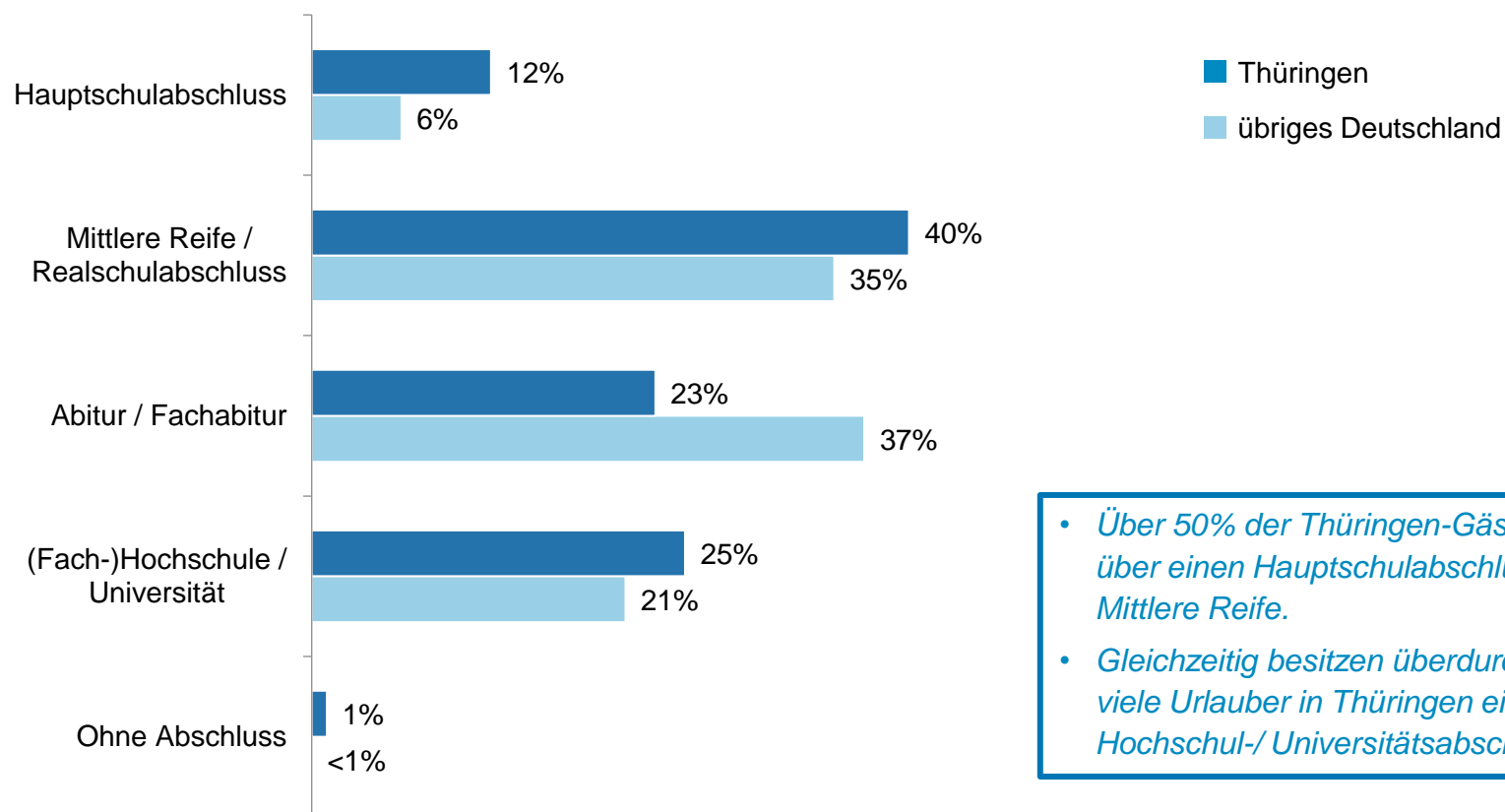
Frage: „Wie alt sind Sie?“



Gätestruktur

Höchste Abgeschlossene Ausbildung

Frage: „Was ist Ihre höchste abgeschlossene Schulbildung?“

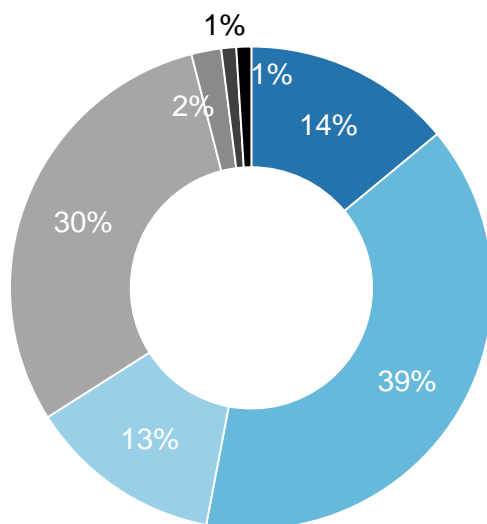


Gätestruktur

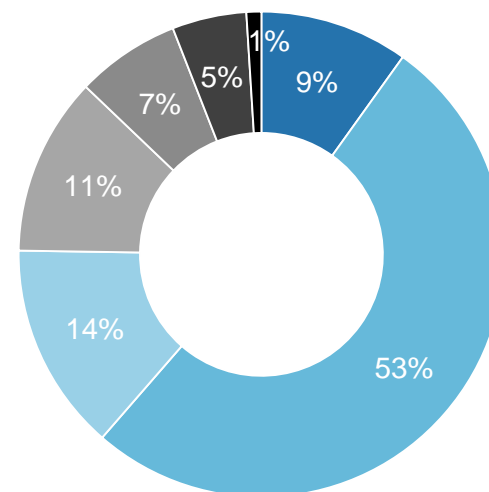
Beruf

Frage: „Bitte geben Sie Ihre Berufsgruppe an.“

Thüringen



übriges Deutschland



- Selbstständig, Freie Berufe
- Angestellte
- Öffentl. Dienst, Beamte
- Rentner, im Ruhestand
- Hausfrau, Hausmann
- Student, Schüler, Zivildienstleistender, FSJler
- Ohne bezahlte Beschäftigung

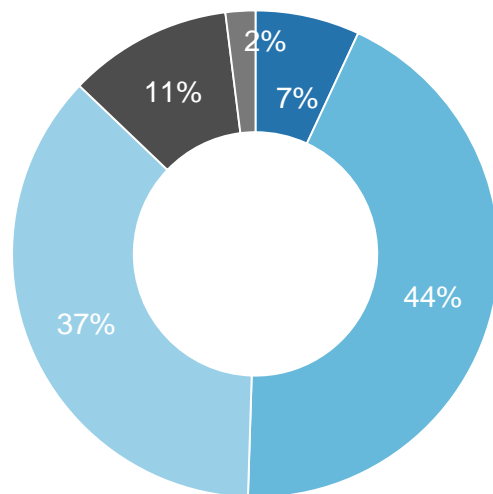
- Die Mehrheit der Gäste in Thüringen befinden sich in einem Angestellten-Verhältnis.
- Vergleichsweise viele Thüringen-Urlauber sind Rentner bzw. im Ruhestand oder selbstständig / freiberuflich tätig.

Gätestruktur

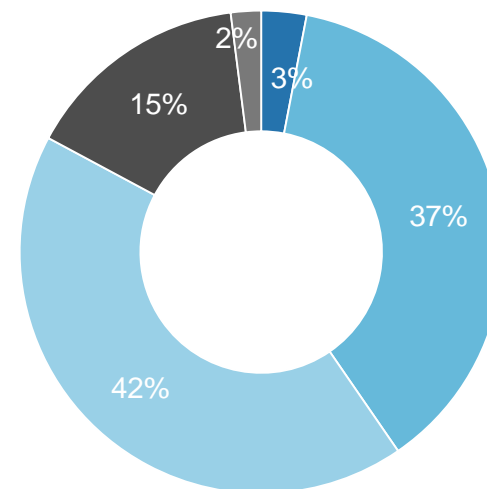
Monatliches Haushalts-Nettoeinkommen

Frage: „Wie hoch ist Ihr durchschnittliches monatliches Haushaltsnettoeinkommen?“

Thüringen



übriges Deutschland



- unter 1.200
- 1.200 bis 3.000
- 3.000 bis 5.000
- 5.000 bis 7.000
- über 7.000

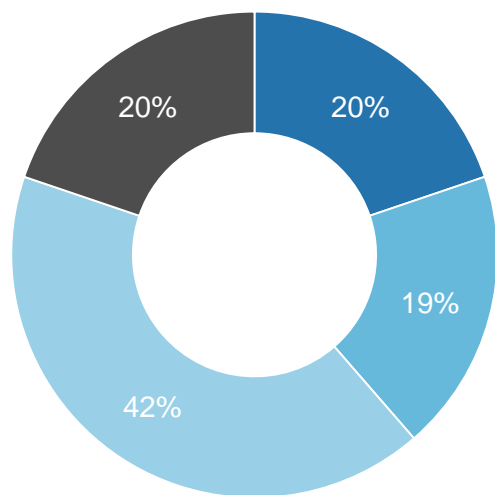
- *In Thüringen gehören überdurchschnittlich viele Gäste den unteren Einkommensklassen an. Rund 50% stehen weniger als 3.000 € als Haushaltseinkommen im Monat zur Verfügung.*

Gätestruktur

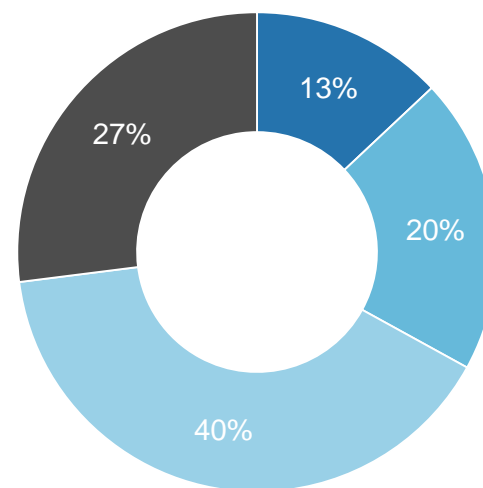
Besuchserfahrung in Thüringen

Aggregation auf Basis der Frage: „Wenn Sie diesen Aufenthalt nicht mitzählen, wie oft waren Sie schon in Thüringen / diesem Bundesland?“

Thüringen



übriges Deutschland



- Erstbesucher
- 2. Mal hier
- Intervallgäste
- Stammgäste

Hinweise:

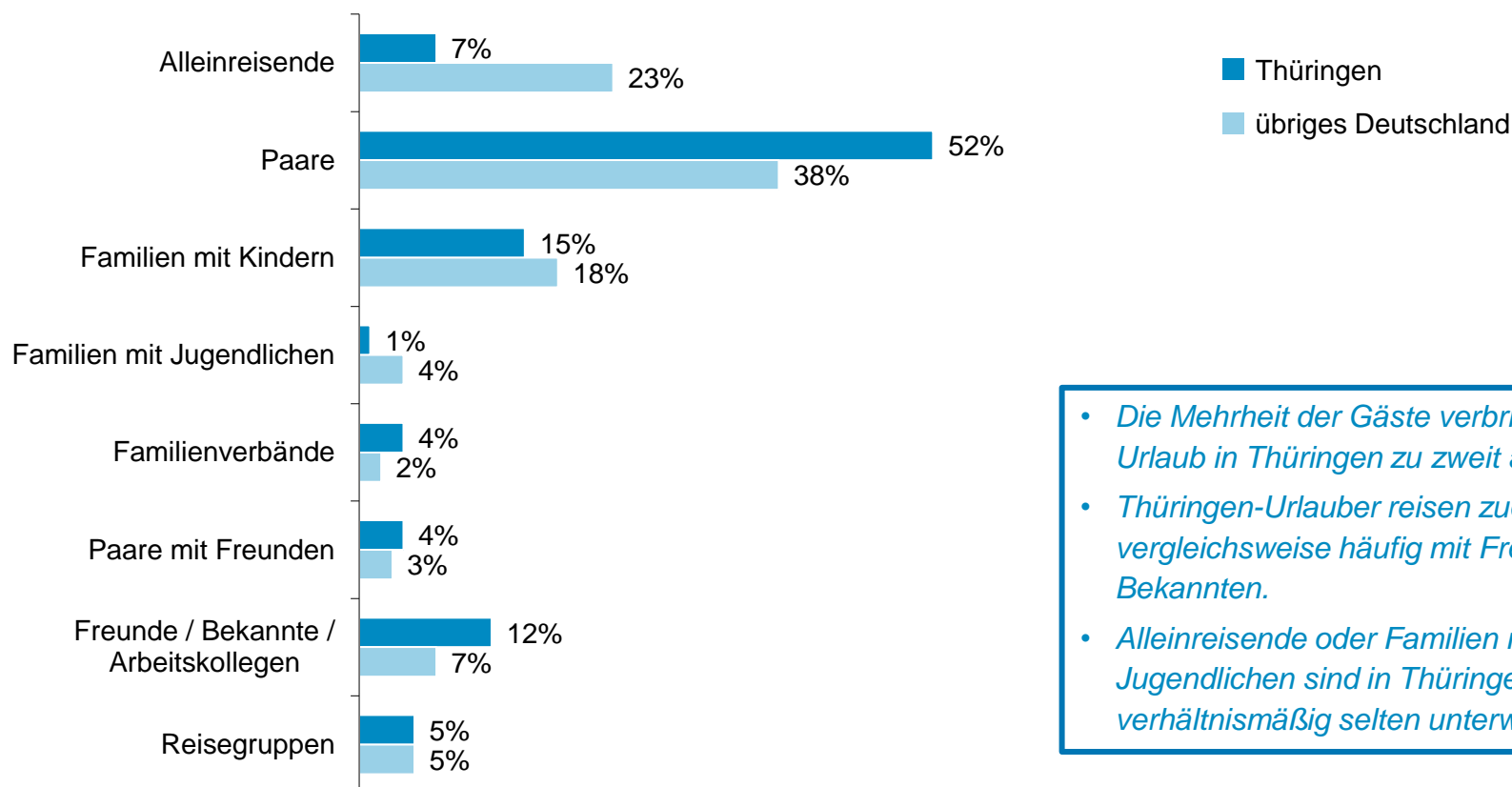
Stammgäste: waren bereits 2x oder öfter da und verbringen hier (fast) jedes Jahr einen Aufenthalt
Intervallgäste: waren bereits 2x oder öfter hier, kommen aber nicht so regelmäßig wie die Stammgäste
2. Mal hier: sind zum 2. Mal hier
Erstbesucher: sind zum 1. Mal hier

- 20% der Thüringen-Urlauber sind Erstbesucher.
- Fast ein Drittel kommt jedoch regelmäßig in den Freistaat.

Gätestruktur

Reisebegleitung der Gäste (gruppiert)

Frage: „Mit wem reisen Sie?“



- Die Mehrheit der Gäste verbringt ihren Urlaub in Thüringen zu zweit als Paar.
- Thüringen-Urlauber reisen zudem vergleichsweise häufig mit Freunden / Bekannten.
- Alleinreisende oder Familien mit Kindern / Jugendlichen sind in Thüringen hingegen verhältnismäßig selten unterwegs.

Ergebnisse für Thüringen Mai 2016 bis April 2017

Fokus: Urlaubsgäste aus dem In- und Ausland

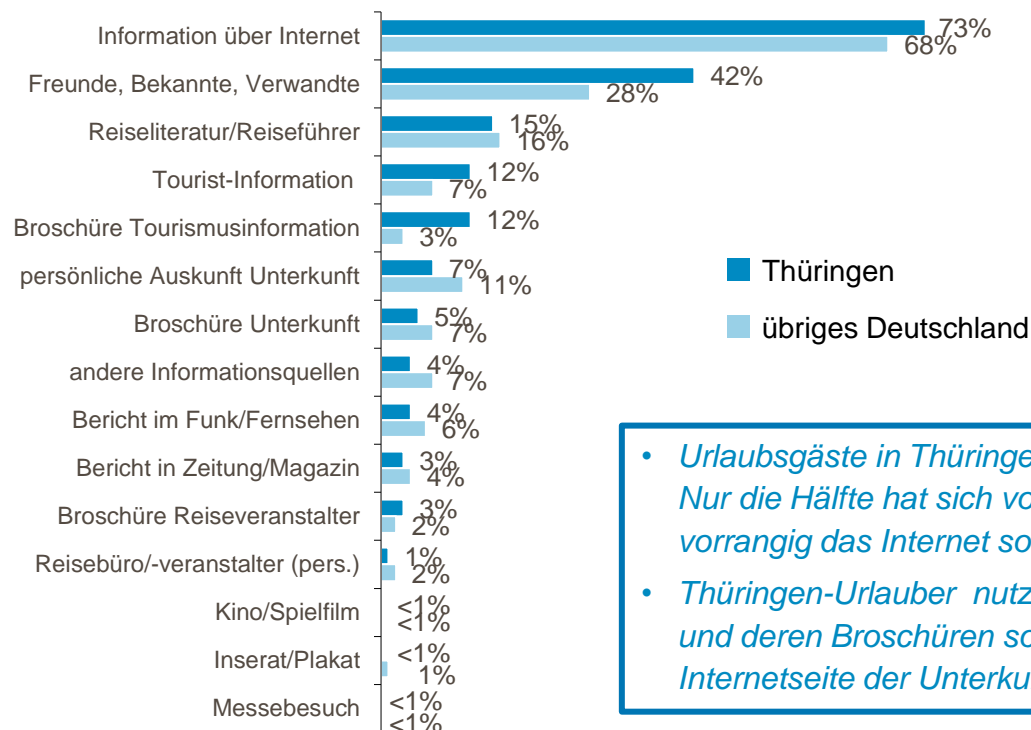
Gliederung:

- *Gästestruktur der Thüringen-Urlauber*
- *Entscheidungs-, Informations- und Buchungsverhalten der Thüringen-Urlauber*
- *Durchführung der Urlaubsreise in Thüringen*
- *Zufriedenheit, Wiederbesuchs- / Weiterempfehlungsabsicht*

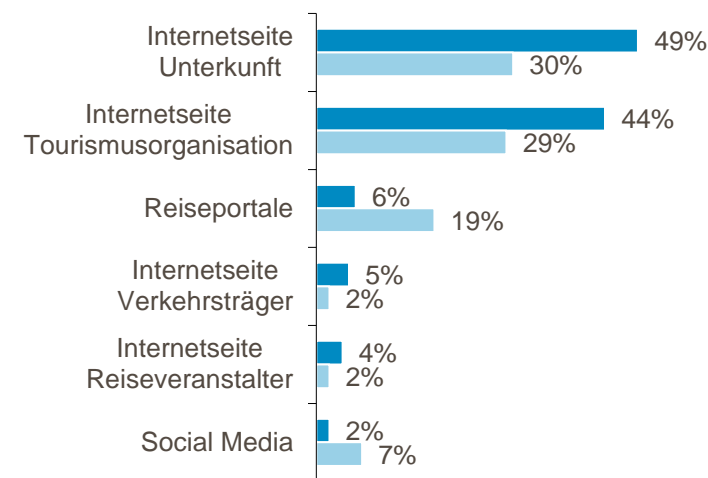
Informationsverhalten

Frage: „Wie haben Sie (bzw. Ihre Reisebegleitung) sich über diesen Urlaub informiert?“ (Mehrfachantworten möglich)

Anteil der Gäste, die sich vorab selbst informiert haben	
Thüringen	49%
übriges Deutschland	61%



Informationsquellen im Internet (im Detail)



- *Urlaubsgäste in Thüringen benötigen vergleichsweise selten Informationen. Nur die Hälfte hat sich vorab informiert. Die Hauptinformationsquellen sind vorrangig das Internet sowie Freunde, Bekannte und Verwandte.*
- *Thüringen-Urlauber nutzen zudem vergleichsweise oft die Tourist-Information und deren Broschüren sowie im Internet die klassischen Kanäle wie Internetseite der Unterkunft und der Tourismusorganisation.*

Besuchsgründe

Frage: „Warum haben Sie sich für diese Region als Reiseziel entschieden?“ (Mehrfachantworten möglich)

Top 10	Thüringen	
1	Landschaft und Natur	73%
2	Sehenswürdigkeiten	58%
3	Erholungsmöglichkeiten	44%
4	Ruhe	42%
5	Gute Luft, gesundes Klima	34%
6	Angebot an Wanderwegen	30%
7	Empfehlung von Freunden/Bekannten	22%
8	Vielfalt & Qualität des Angebots	19%
9	Verwandte/Bekannte leben hier	19%
10	Gute Erreichbarkeit, Nähe	18%

Top 10	übriges Deutschland	
1	Landschaft und Natur	47%
2	Erholungsmöglichkeiten	35%
3	Sehenswürdigkeiten	29%
4	Ruhe	27%
5	Gute Luft, gesundes Klima	25%
6	Orts-, Stadtbild/Architektur	21%
7	Gute Erfahrungen in der Vergangenheit	21%
8	Atmosphäre/Flair	19%
9	Vielfalt & Qualität des Angebots	17%
10	Strand(bäder), Bademöglichkeiten, Seen	16%

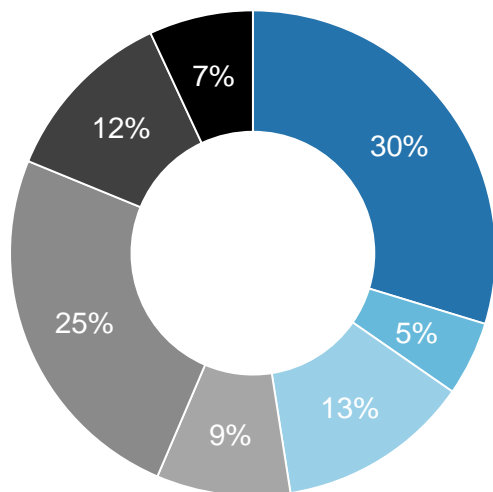
- *Landschaft und Natur sowie Sehenswürdigkeiten sind die wichtigsten Entscheidungsgründe der Besucher in Thüringen.*
- *Die Hauptnennungen wie Landschaft und Natur, Sehenswürdigkeiten, Erholungsmöglichkeiten, Ruhe, Gute Luft / gesundes Klima und Angebot an Wanderwegen sind für Thüringen-Urlauber überdurchschnittlich wichtig.*
- *Die Empfehlung, der Wohnort von Freunden und Bekannten sowie die Gute Erreichbarkeit sind für einen Thüringen-Besuch ebenfalls vergleichsweise häufig ausschlaggebend.*

Buchungsverhalten

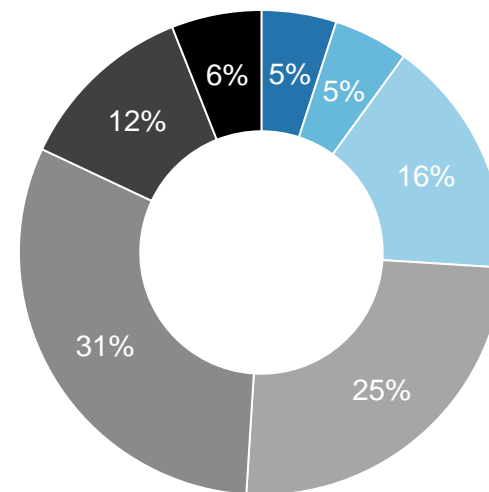
Buchungszeitpunkt

Frage: „Wie lange vor Abreise haben Sie die Reise zum jetzigen Aufenthaltsort gebucht?“

Thüringen



übriges Deutschland



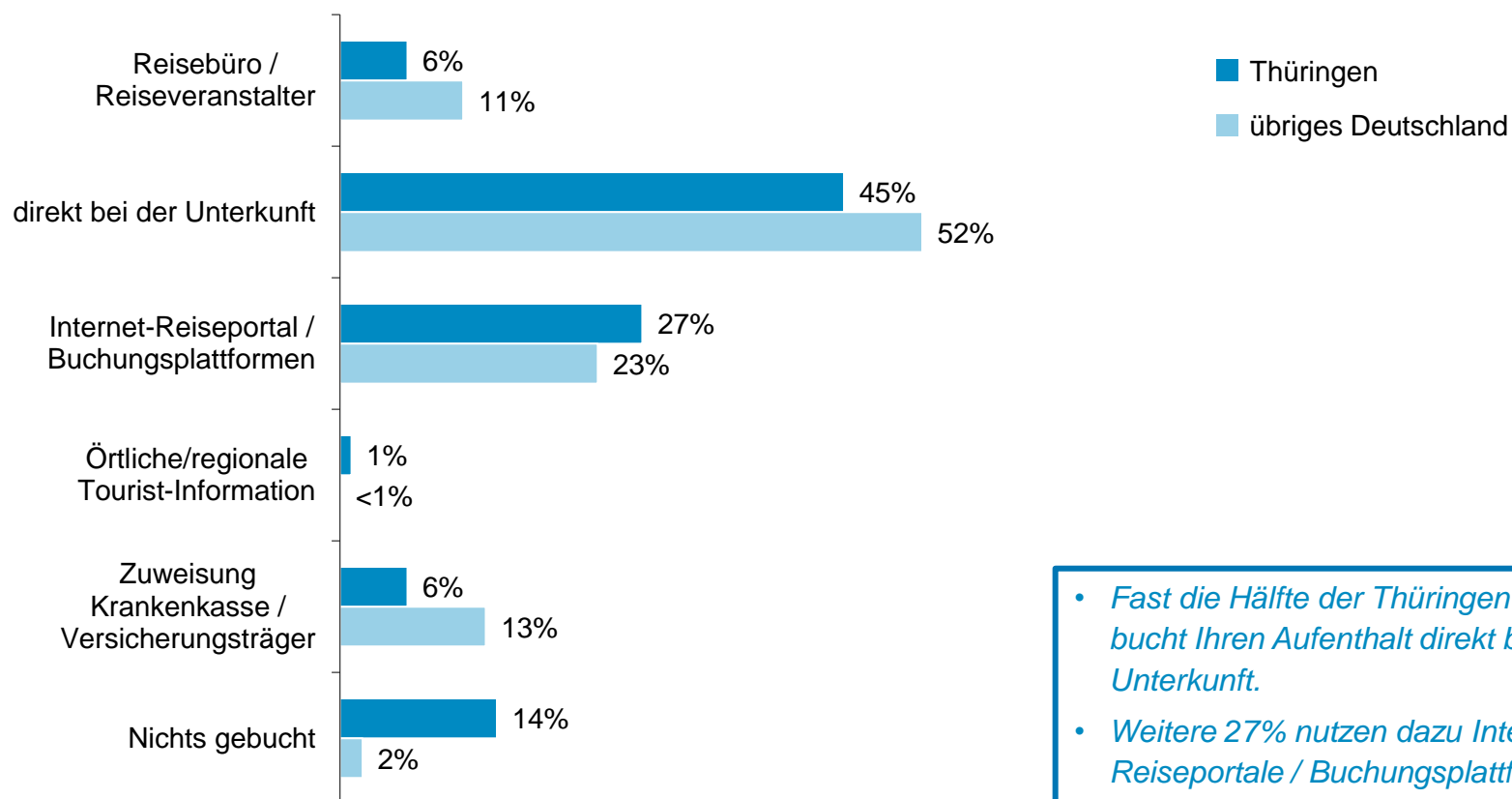
- Spontan bis 1 Woche
- 1 - 2 Wochen
- 2 - 4 Wochen
- 1 - 2 Monate
- 2 - 4 Monate
- 4 - 6 Monate
- Länger als 6 Monate

- *Thüringen-Urlauber buchen ihren Aufenthalt sehr kurzfristig. Mehr als $\frac{1}{3}$ bucht seinen Aufenthalt innerhalb der letzten zwei Wochen. 30% tun dies sogar erst in der letzten Woche vor Urlaubsantritt.*

Buchungsverhalten

Buchungsstelle

Frage: „Wo haben Sie Ihre Unterkunft / Ihr Package gebucht?“

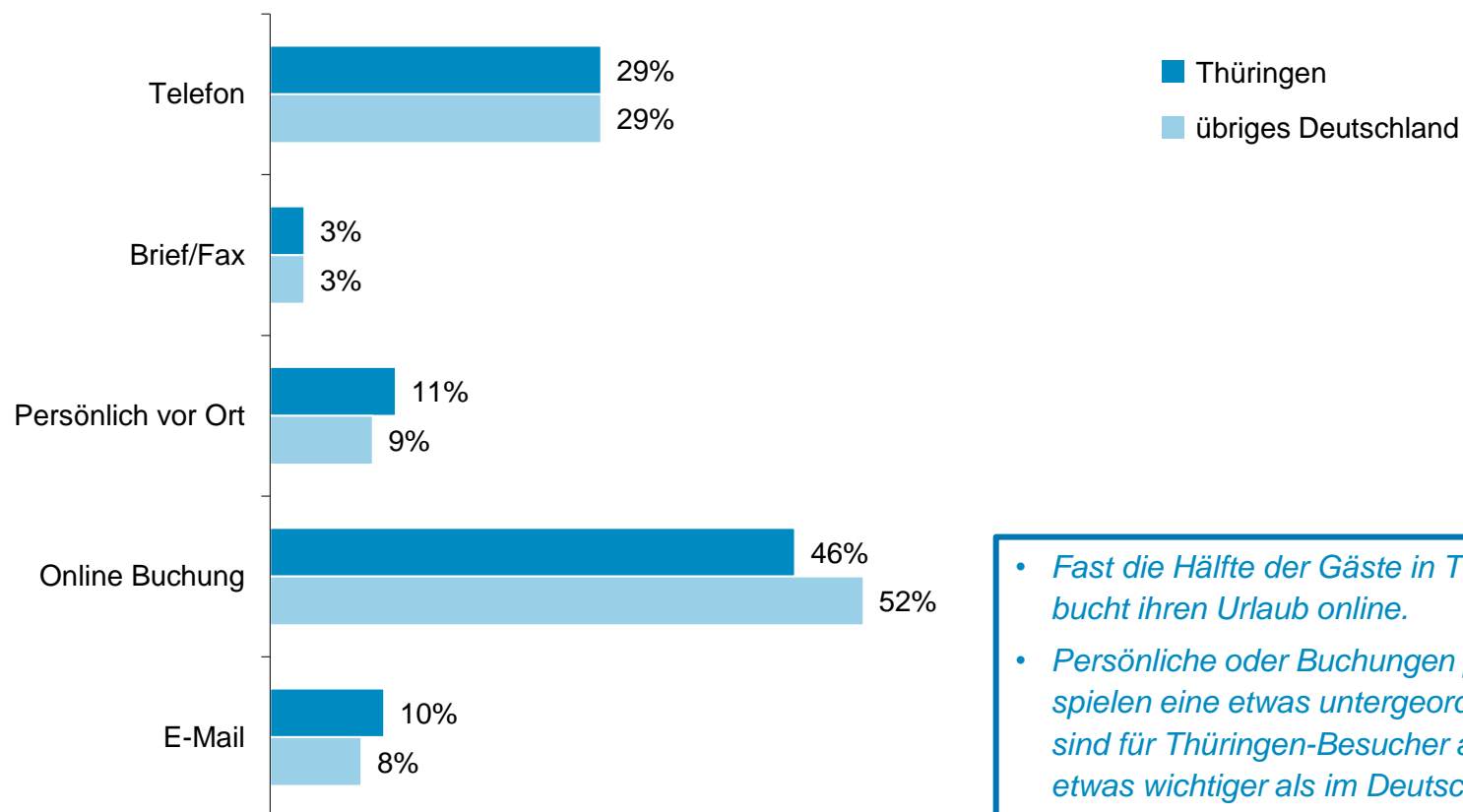


- *Fast die Hälfte der Thüringen-Urlauber bucht Ihren Aufenthalt direkt bei der Unterkunft.*
- *Weitere 27% nutzen dazu Internet-Reiseportale / Buchungsplattformen.*

Buchungsverhalten

Buchungsweg

Frage: „Falls Sie gebucht haben, wie haben Sie Ihre Unterkunft / Ihr Package gebucht?“



- *Fast die Hälfte der Gäste in Thüringen bucht ihren Urlaub online.*
- *Persönliche oder Buchungen per E-Mail spielen eine etwas untergeordnete Rolle, sind für Thüringen-Besucher aber noch etwas wichtiger als im Durchschnitt.*

Buchungsverhalten

Pauschalarrangement

Frage: „Haben Sie ein Pauschal- / Bausteinarrangement gebucht?“

Thüringen

16%
ja

84%
nein

übriges Deutschland

14%
ja

86%
nein

- *Etwa jeder sechste Thüringen-Urlauber hat seine Reise als Pauschal- / Bausteinarrangement gebucht.*

Ergebnisse für Thüringen Mai 2016 bis April 2017

Fokus: Urlaubsgäste aus dem In- und Ausland

Gliederung:

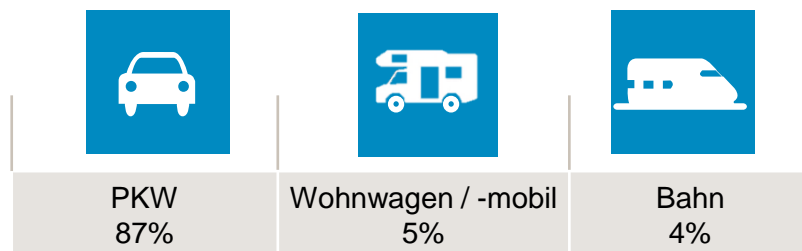
- *Gästestruktur der Thüringen-Urlauber*
- *Entscheidungs-, Informations- und Buchungsverhalten der Thüringen-Urlauber*
- *Durchführung der Urlaubsreise in Thüringen*
- *Zufriedenheit, Wiederbesuchs-/Weiterempfehlungsabsicht*

Aufenthalt vor Ort

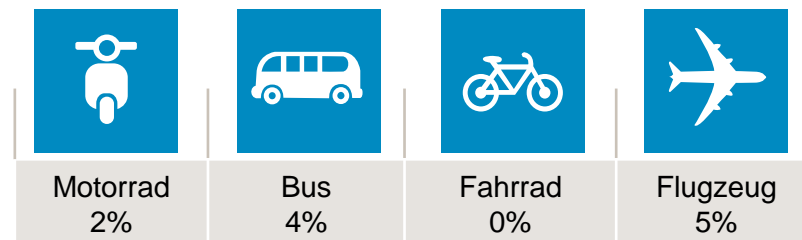
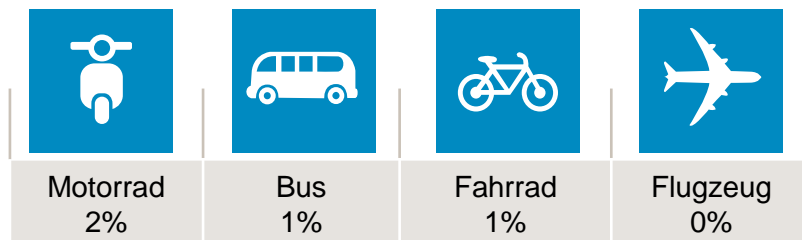
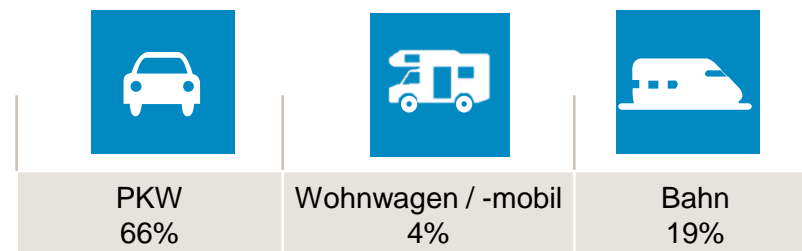
Anreiseverkehrsmittel

Frage: „Wie reisen sie hauptsächlich an?“

Thüringen



übriges Deutschland

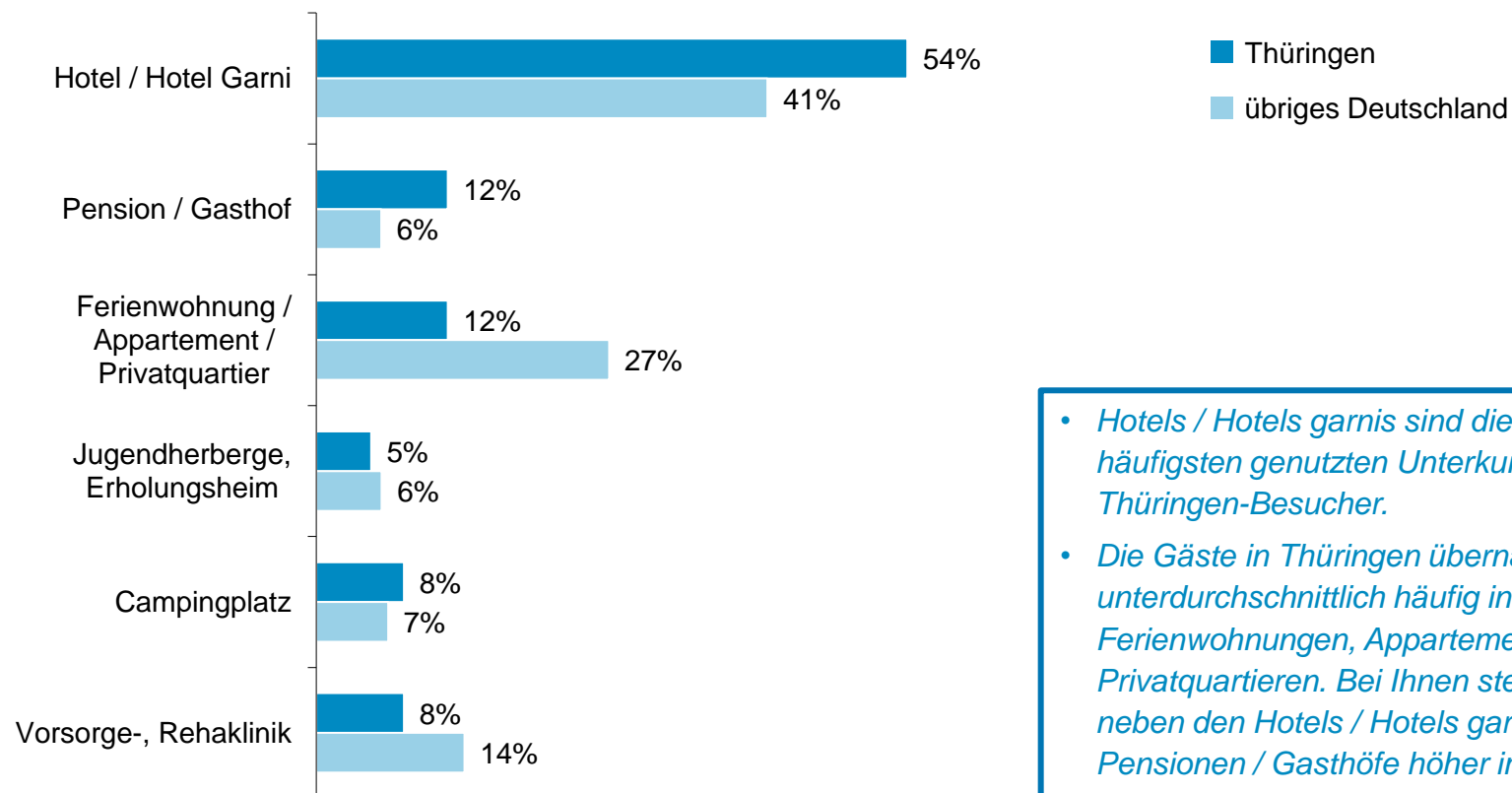


- Bei Thüringen-Urlaubern dominiert als Anreiseverkehrsmittel der eigene PKW. Andere Verkehrsmittel spielen eine eher untergeordnete Rolle.
- Vor allem die Bahn wird zur Anreise nach Thüringen überdurchschnittlich selten genutzt.

Aufenthalt vor Ort

Unterkunftsart

Frage: „In welcher Art von Unterkunft übernachteten Sie zurzeit?“



- *Hotels / Hotels garnis sind die am häufigsten genutzten Unterkunftsarten der Thüringen-Besucher.*
- *Die Gäste in Thüringen übernachten unterdurchschnittlich häufig in Ferienwohnungen, Appartements und Privatquartieren. Bei Ihnen stehen hingegen neben den Hotels / Hotels garnis auch Pensionen / Gasthöfe höher im Kurs.*

Aufenthalt vor Ort

Urlaubsart

Frage: „Welcher Urlaubsart würden Sie diesen Aufenthalt hauptsächlich zuordnen?“ (Mehrfachantworten möglich)

Top 10	Thüringen	
1	Wander-/Bergsteig-Urlaub	49%
2	Erholungsurlaub	34%
3	Natururlaub	24%
4	Kultur-Urlaub	19%
5	Besichtigungsreisen/Sightseeing	19%
6	Städte-Urlaub	15%
7	Familien-Urlaub	14%
8	Gesundheits-Urlaub/Kur	10%
9	Verwandten-/Bekanntesbesuch	9%
10	Aktiv-Urlaub (mit viel Bewegung/Sport)	9%

Top 10	übriges Deutschland	
1	Erholungsurlaub	34%
2	Städte-Urlaub	24%
3	Familien-Urlaub	21%
4	Natururlaub	17%
5	Gesundheits-Urlaub/Kur	16%
6	Besichtigungsreisen/Sightseeing	13%
7	Aktiv-Urlaub (mit viel Bewegung/Sport)	11%
8	Kultur-Urlaub	10%
9	Wander-/Bergsteig-Urlaub	8%
10	Winter(sport)urlaub	8%

- *Wander- / Bergsteig-Urlaub sowie Erholungsurlaub sind die mit Abstand wichtigsten Urlaubsarten der Thüringen-Urlauber. Weitere häufig genannte Urlaubsarten sind Natururlaub sowie Besichtigungsreisen / Sightseeing und Kultur-Urlaub.*
- *Aber auch Kultururlaube stehen beim Thüringen-Gast vergleichsweise häufig im Vordergrund.*

Aufenthalt vor Ort

Aktivitäten

Frage: „Welche der folgenden Aktivitäten unternehmen Sie während Ihres Aufenthaltes?“ (Mehrfachantworten möglich)

Top 10	Thüringen	
1	Sehenswürdigkeiten besuchen	71%
2	Wandern	65%
3	Spazieren gehen	46%
4	Typische Speisen / Getränke genießen	24%
5	Ins Restaurant / Café gehen	24%
6	Naturziele besuchen	24%
7	Schwimmen / Baden in Seen	21%
8	Stadtführungen	20%
9	Nichts-Tun / Ausspannen	20%
10	Ausflüge außerhalb des Urlaubsortes	19%

Top 10	übriges Deutschland	
1	Ins Restaurant / Café gehen	68%
2	Flanieren / Bummeln	50%
3	Sehenswürdigkeiten besuchen	50%
4	Nichts-Tun / Ausspannen	47%
5	Spazieren gehen	41%
6	Naturziele besuchen	24%
7	Typische Speisen / Getränke genießen	23%
8	Ausflüge außerhalb des Urlaubsortes	21%
9	Shopping	21%
10	Wandern	20%

- *Sehenswürdigkeiten besuchen und Wandern sind für rund sieben von zehn Thüringen-Gästen fester Bestandteil ihres Aufenthalts. Weitere TOP-Aktivitäten sind Spazieren gehen, Restaurant- / Café-Besuche, Typische Speisen / Getränke genießen sowie Naturziele besuchen.*
- *Neben Wandern und Sehenswürdigkeiten besuchen spielen in Thüringen auch Stadtführungen eine vergleichsweise große Rolle. Aktivitäten wie Nichts-Tun / Ausspannen, Flanieren / Bummeln oder Shoppen sind weniger wichtig.*

Aufenthalt vor Ort

Ausgaben pro Kopf und Tag

Frage: „Wie viel werden Sie insgesamt für Ihren Aufenthalt hier vor Ort ausgeben?“ (Nur Individualreisende)

Thüringen	
Unterkunft	30 €
Essen und Getränke	18 €
Lebensmittel	4 €
Einkauf sonstiger Waren	8 €
Freizeit, Unterhaltung, Sport und Kultur	5 €
Lokaler Transport	1 €
Sonstige Dienstleistungen	1 €
Gesamt	68 €*

übriges Deutschland	
Unterkunft	37 €
Essen und Getränke	16 €
Lebensmittel	5 €
Einkauf sonstiger Waren	16 €
Freizeit, Unterhaltung, Sport und Kultur	7 €
Lokaler Transport	2 €
Sonstige Dienstleistungen	2 €
Gesamt	87 €*

**Die hier dargestellten Ausgabenwerte entsprechen den Angaben der befragten Gäste. Die sich ergebende Höhe der Ausgaben pro Kopf und Tag stellen nach Erfahrung des dwif jedoch Mindestwerte dar, da keine Gewichtung nach Unterkunftsformen und Preiskategorien erfolgt.*

- *Thüringen-Urlauber geben während ihres Aufenthalts vergleichsweise wenig pro Kopf und Tag aus.*
- *Vor allem die Ausgaben für Unterkunft und den Einkauf sonstiger Waren sind deutlich geringer.*

Ergebnisse für Thüringen Mai 2016 bis April 2017

Fokus: Urlaubsgäste aus dem In- und Ausland

Gliederung:

- *Gästestruktur der Thüringen-Urlauber*
- *Entscheidungs-, Informations- und Buchungsverhalten der Thüringen-Urlauber*
- *Durchführung der Urlaubsreise in Thüringen*
- *Zufriedenheit, Wiederbesuchs-/Weiterempfehlungsabsicht*

Zufriedenheit

Gesamtzufriedenheit

Frage: „Wie zufrieden sind Sie Alles in Allem mit Ihrem Aufenthalt hier?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Gesamtzufriedenheit Thüringen	2,3*
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,3
Gastronomie insgesamt	2,3
Vielfalt & Qualität des Angebotes	2,5
Unterkunft insgesamt	2,6
Öffnungszeiten insgesamt	2,9

Gesamtzufriedenheit übriges Deutschland	1,9*
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,1
Gastronomie insgesamt	1,9
Vielfalt & Qualität des Angebotes	1,9
Unterkunft insgesamt	1,9
Öffnungszeiten insgesamt	2,0

**Die Gesamtzufriedenheit setzt sich nicht aus den verschiedenen Zufriedenheits-Aspekten zusammen, sondern wird unabhängig davon separat abgefragt.*

- Thüringen-Urlauber bewerten ihrem Aufenthalt insgesamt vergleichsweise kritisch. Auch mit den meisten Angebotsaspekten sind sie deutlich unzufriedener.*
- Vor allem bzgl. Vielfalt & Qualität des Angebots, der Unterkunft und den Öffnungszeiten herrscht offenbar Handlungsbedarf.*

Zufriedenheit

Zufriedenheit „Unterkunft & Gastronomie“

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Unterkunft & Gastronomie Thüringen	
Unterkunft insgesamt	2,6
Ausstattung in der Unterkunft	2,5
Service in der Unterkunft	2,6
Informationen zum Urlaubsort in der Unterkunft	2,6
Gastronomie insgesamt	2,3
Service in der Gastronomie	2,3
Vielfalt des gastronomischen Angebots	2,6

Unterkunft & Gastronomie übriges Deutschland	
Unterkunft insgesamt	1,9
Ausstattung in der Unterkunft	1,9
Service in der Unterkunft	1,9
Informationen zum Urlaubsort in der Unterkunft	2,1
Gastronomie insgesamt	1,9
Service in der Gastronomie	1,9
Vielfalt des gastronomischen Angebots	2,0

- *Unterkunft / Gastronomie insgesamt werden von Thüringen-Urlaubern vergleichsweise schlecht benotet.*
- *Auch alle Einzelaspekte schneiden in der Bewertung unterdurchschnittlich gut ab und offenbaren Verbesserungspotenzial.*

Zufriedenheit

Zufriedenheit „Preis-Leistungs-Verhältnis“

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Preis-Leistungs-Verhältnis Thüringen	
PLV insgesamt	2,3
PLV Unterkunft	2,1
PLV öffentliche Verkehrsmittel	2,2
PLV Gastronomie	2,4
PLV kulturelle Angebote	2,6

Preis-Leistungs-Verhältnis übriges Deutschland	
PLV insgesamt	2,1
PLV Unterkunft	2,0
PLV öffentliche Verkehrsmittel	2,2
PLV Gastronomie	2,3
PLV kulturelle Angebote	2,2

- *Beim Preis-Leistungs-Verhältnis sehen die Gäste in Thüringen insgesamt noch Potenzial.*
- *Während das Preis-Leistungs-Verhältnis bei den Unterkünften und den öffentlichen Verkehrsmitteln noch eher positiv eingeschätzt wird, sind die Gäste mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei kulturellen Angeboten deutlich unzufriedener.*

Zufriedenheit

Zufriedenheit „Öffnungszeiten“

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Öffnungszeiten Thüringen	
Öffnungszeiten insgesamt	2,9
Öffnungszeiten kultureller Angebote	2,4
Öffnungszeiten Tourist-Information vor Ort	2,4
Öffnungszeiten Gastronomie	2,8
Öffnungszeiten Geschäfte	3,0

Öffnungszeiten übriges Deutschland	
Öffnungszeiten insgesamt	2,0
Öffnungszeiten kultureller Angebote	2,1
Öffnungszeiten Tourist-Information vor Ort	2,2
Öffnungszeiten Gastronomie	1,9
Öffnungszeiten Geschäfte	2,1

- *Die Öffnungszeiten werden von den Gästen in Thüringen teilweise sehr kritisch bewertet. Vor allem im Einzelhandel und in der Gastronomie herrscht diesbezüglich Unzufriedenheit.*

Zufriedenheit

Zufriedenheit „Angebote & Service“

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Angebote & Service Thüringen	
Sehenswürdigkeiten	2,0
Wellness-, Schönheits-, Kur-/Gesundheitsangebot	2,0
Rad-, Mountainbikestrecken	2,0
Thermen- und Erlebnisbäder	2,1
Kunst- und Kulturangebot	2,2
Stadtführungen	2,3
Spazier-, Wanderwege	2,3
Veranstaltungs- und Unterhaltungsangebot	2,5
Flaniermeilen, Fußgängerzonen	2,6
Schlechtwetterangebote	2,8
Einkaufsmöglichkeiten	2,9

Angebote & Service übriges Deutschland	
Sehenswürdigkeiten	2,1
Wellness-, Schönheits-, Kur-/Gesundheitsangebot	1,7
Rad-, Mountainbikestrecken	2,0
Thermen- und Erlebnisbäder	1,8
Kunst- und Kulturangebot	2,2
Stadtführungen	2,1
Spazier-, Wanderwege	1,7
Veranstaltungs- und Unterhaltungsangebot	2,2
Flaniermeilen, Fußgängerzonen	1,9
Schlechtwetterangebote	2,3
Einkaufsmöglichkeiten	2,0

- *Zufriedenheit besteht in Thüringen vor allem mit den Sehenswürdigkeiten, den Wellness-, Schönheits-, Kur- und Gesundheitsangeboten sowie den Rad-, Mountainbikestrecken.*
- *Verbesserungspotenzial gilt es vor allem beim Veranstaltungs- und Unterhaltungsangebot, bei Flaniermeilen / Fußgängerzonen, beim Schlechtwetterangebot und den Einkaufsmöglichkeiten zu suchen. Auch die Spazier- und Wanderwege werden vergleichsweise kritisch benotet. Vor dem Hintergrund der Besuchsründe und Urlaubsarten der Besucher ein unerfreuliches Ergebnis.*

Zufriedenheit

Zufriedenheit „weitere Aspekte“

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“ Skala: 1 = äußerst begeistert | 6 = eher enttäuschend

Weitere Aspekte Thüringen-Urlauber	
Parks / Grünraum	2,1
Landschaft / Natur	2,1
Orts-/Stadtbild	2,1
Gastfreundschaft	2,1
Architektur/Bauwerke	2,2
allgemeine Sauberkeit	2,2
Atmosphäre/Flair	2,2
Tourismusinformation vor Ort	2,2
Zahlungskomfort (EC-Karte, Kreditkarte)	2,4
Verkehrsanbindung/Erreichbarkeit	2,6
Beschilderung in der Region	2,7
Barrierefreiheit	2,9
Öffentliche Verkehrsmittel	2,9

Weitere Aspekte übriges Deutschland	
Parks / Grünraum	1,8
Landschaft / Natur	1,8
Orts-/Stadtbild	1,9
Gastfreundschaft	1,8
Architektur/Bauwerke	1,9
allgemeine Sauberkeit	1,9
Atmosphäre/Flair	1,8
Tourismusinformation vor Ort	2,0
Zahlungskomfort (EC-Karte, Kreditkarte)	1,8
Verkehrsanbindung/Erreichbarkeit	2,0
Beschilderung in der Region	2,1
Barrierefreiheit	2,1
Öffentliche Verkehrsmittel	2,0

- Parks und Grünräume, die Landschaft und Natur, das Orts- / Stadtbild sowie die Gastfreundschaft werden in Thüringen noch eher gut bewertet.
- Die Beschilderung in der Region, die Barrierefreiheit sowie den ÖPNV sehen die Gäste sehr kritisch.

Zufriedenheit

Wiederbesuchsabsicht

Frage: „Werden Sie in den nächsten 2-3 Jahren wieder einen Aufenthalt hier verbringen?“ Skala: 1 = sehr sicher | 6 = sicher nicht

Wiederbesuchsabsicht Thüringen	
Thüringen	2,6
Ort/Stadt/Region	2,9

Wiederbesuchsabsicht übriges Deutschland	
Bundesland	2,0
Ort/Stadt/Region	2,3

Weiterempfehlungsabsicht

Frage: Werden Sie Ihren Freunden, Bekannten, Kollegen einen Auf-enthalt hier weiterempfehlen? Skala: 1 = sehr sicher | 6 = sicher nicht

Weiterempfehlung	2,3
------------------	-----

Weiterempfehlung	2,0
------------------	-----

- *An einem weiteren Übernachtungsaufenthalt in Thüringen bzw. im gleichen Ort / Stadt / Region zeigen die Thüringen-Gäste nur vergleichsweise geringes Interesse.*
- *Auch die Weiterempfehlungsrate fällt unterdurchschnittlich aus.*

Zusammenfassung

Die Urlaubsgäste in Thüringen...

- *sind älter (u.a. vergleichsweise hoher Anteil der Gäste zwischen 50-69 Jahre) und haben ein etwas geringeres Bildungsniveau.*
- *sind vergleichsweise häufig Erstbesucher und reisen überwiegend aus dem eigenen Bundesland oder aus Sachsen an.*
- *kommen vor allem wegen der Sehenswürdigkeiten sowie der Landschaft / Natur, aber auch aufgrund der Erholungsmöglichkeiten und Ruhe vor Ort.*
- *reisen mehrheitlich mit dem Partner und kommen meistens mit dem PKW nach Thüringen.*
- *besuchen vorrangig Sehenswürdigkeiten, gehen gerne Wandern / Spazieren und besuchen Restaurants / Cafés.*
- *sind mit ihrem Aufenthalt insgesamt weniger zufrieden, und bewerten zahlreiche Aspekte sehr kritisch.*
- *haben für die nächsten zwei bis drei Jahre eine eher geringe Wiederbesuchsabsicht und weisen eine vergleichsweise geringe Weiterempfehlungsabsicht auf.*

Herausgeber

dwif-Consulting GmbH Sonnenstraße 27

80331 München

Telefon +49(0)89 / 237 028 90

Fax +49(0)89 / 237 028 99

E-Mail info@dwif.de

Bearbeitung

Dr. Manfred Zeiner

Geschäftsführer

dwif-Consulting GmbH

E-Mail: m.zeiner@dwif.de

Sebastian Geiger

Consultant

dwif-Consulting GmbH

E-Mail: s.geiger@dwif.de