

## ► Ergebnisse der Gästebefragung

Neben der Auswertung vorhandener Statistiken wurden zusätzliche Daten und Informationen im Rahmen einer eigenen Gästebefragung erhoben. Die zentralen Ergebnisse werden nachfolgend in zusammenfassender Form wiedergegeben.

Die Permanente Gästebefragung (PEG) ist ein Marktforschungsinstrument, das seit vielen Jahren regelmäßig in einer Reihe von Bundesländern durchgeführt wird (NRW, Brandenburg, Sachsen-Anhalt etc.). Befragt werden Übernachtungsgäste vor Ort mit Hilfe eines standardisierten Fragebogens und auf Basis einer einheitlichen Erhebungsmethodik, sodass die jeweiligen Ergebnisse miteinander verglichen werden können – das heißt die des Saarlandes mit denen anderer Bundesländer und dortiger Regionen. Der Fragenkatalog reicht von Angaben zum Informations-, Buchungs- und Ausgabeverhalten bis hin zu Aktivitäten vor Ort, der Beurteilung von Stärken und Schwächen des touristischen Angebotes sowie Erwartungen und Einstellungen.

Die im Saarland durchgeführte PEG beruht auf 700 Interviews, die nach bestimmten Kriterien quotiert wurden (Übernachtungsvolumen der einzelnen Befragungsstandorte, Saisonalität, Beherbergungstypen). Die Befragung wurde im April 2008 begonnen, abgeschlossen wird sie im Frühjahr 2009 – das heißt, nach Druck des vorliegenden Berichtes. Die nachfolgend wiedergegeben Zwischenergebnisse basieren auf insgesamt 400 Interviews aus dem Zeitraum April bis August 2008.

### 1. Gästestruktur

Die wichtigsten Ergebnisse im Überblick:

- ▶ 60 Prozent der Befragten kommen aus den benachbarten Bundesländern Rheinland-Pfalz (19 Prozent), NRW (16 Prozent), Baden-Württemberg (14 Prozent) und Hessen (11 Prozent). Der Anteil der Ausländer beträgt 12 Prozent.
- ▶ Das Durchschnittsalter der Saarlandreisenden beträgt 46 Jahre, wobei die Saarbrückenbesucher drei Jahre jünger sind.
- ▶ Drei Viertel reisen in Begleitung (meist mit einem Partner), knapp 15 Prozent hat Kinder unter 18 Jahren dabei.
- ▶ Über 60 Prozent sind mit dem PKW unterwegs, danach folgen die Bahnreisenden mit einem Anteil von gut 10 Prozent.
- ▶ Fast 80 Prozent organisieren die Reise in Eigenregie, der Anteil der Vollpauschalreisenden liegt bei 10 Prozent.
- ▶ Bei 30 Prozent der Reisen beträgt die Aufenthaltsdauer 5 Tage oder mehr, ansonsten dominieren – wie im Deutschlandtourismus üblich – die kürzeren Reisen.
- ▶ Ein Drittel der Saarlandreisenden sind Erstbesucher, 20 Prozent waren bereits viermal oder häufiger im Saarland.

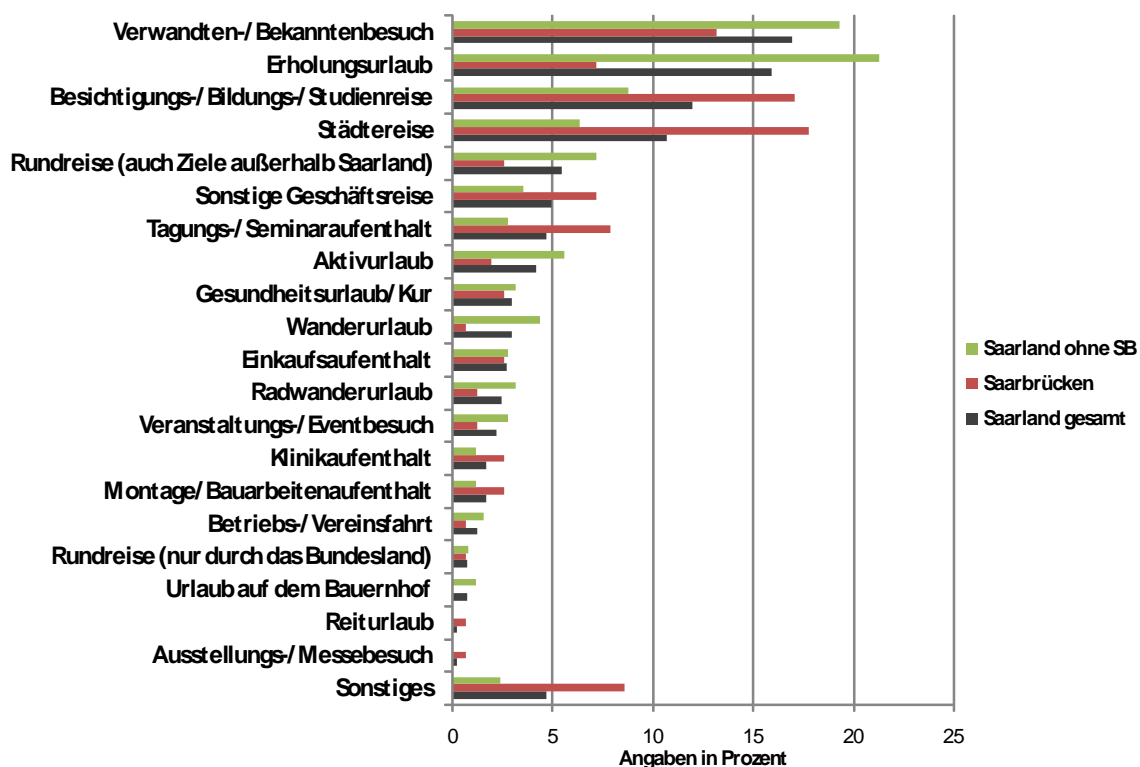
## 2. Informations- und Buchungsverhalten

- ▶ Weniger als 10 Prozent der Befragten haben vor dem Reiseantritt keine Informationen genutzt.
- ▶ Zu den wichtigsten Informationsquellen zählen: verschiedene Internetseiten (Veranstalter, Orte, Regionen, TZS, Suchmaschine = insgesamt rund 55 Prozent), Verwandte/Bekannte (33 Prozent), Reisebüro (25 Prozent), eigene Erfahrung (21 Prozent), Ortsprospekte (12 Prozent).
- ▶ 28 Prozent haben vor Reiseantritt direkt beim Vermieter gebucht, wobei der Anteil der Gäste außerhalb Saarbrückens mit 40 Prozent deutlich über dem Durchschnitt liegt. Der Anteil der Internetbuchungen beträgt 13 Prozent (für Saarbrücken 18 Prozent).

## 3. Aufenthaltsart

Aus der nachfolgenden Grafik wird sichtbar, dass neben den Verwandten-/Bekanntebesuchen der Erholungsurlaub sowie die Besichtigungs-, Bildungs-, Studien- und Städtereisen zu den wichtigsten Aufenthaltsarten zählen.

Abbildung 1: Die wichtigsten Aufenthaltsarten



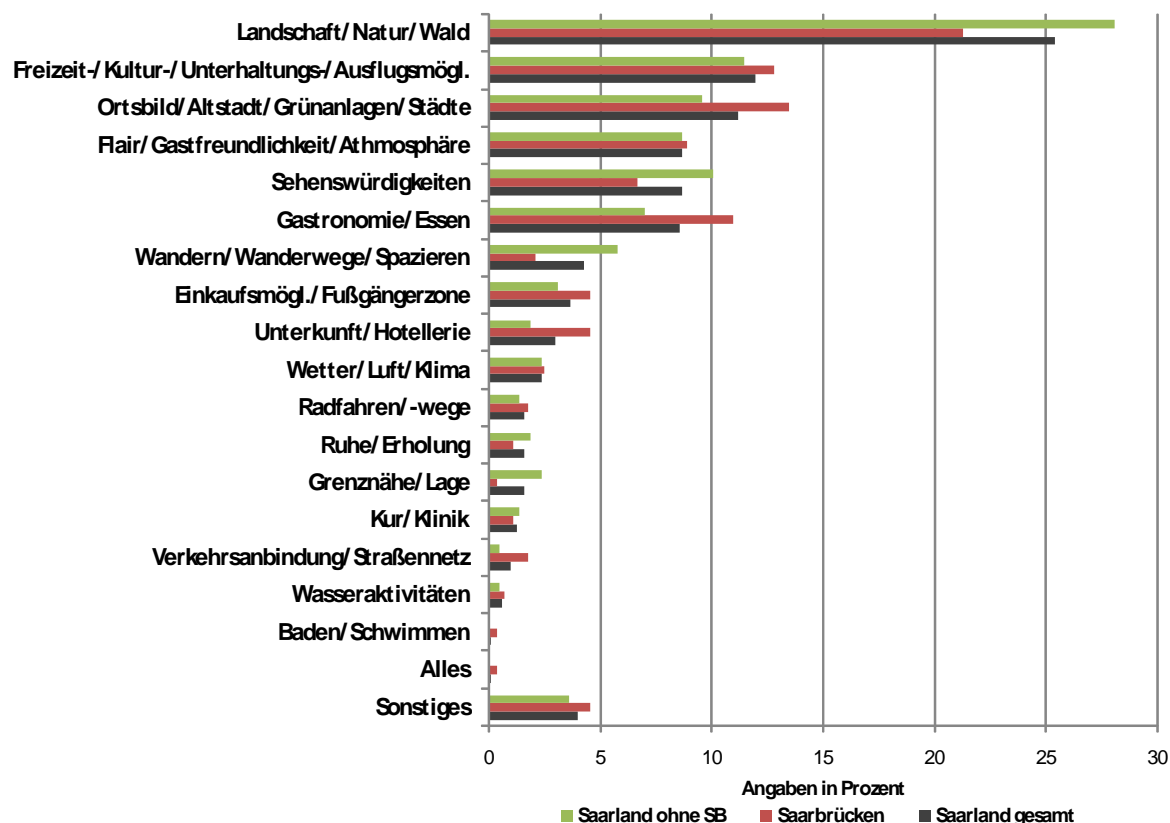
Quelle: PEG Saarland 2008/09

#### 4. Stärken und Schwächen während des Aufenthaltes

25 Prozent der Befragten nennt die Landschaft und die Natur als die zentrale Stärke des Saarlandes. Mit großem Abstand folgen danach: Freizeit-, Kultur- und Ausflugsmöglichkeiten sowie Ortsbilder, Städte und die Gastfreundlichkeit der Saarländer.

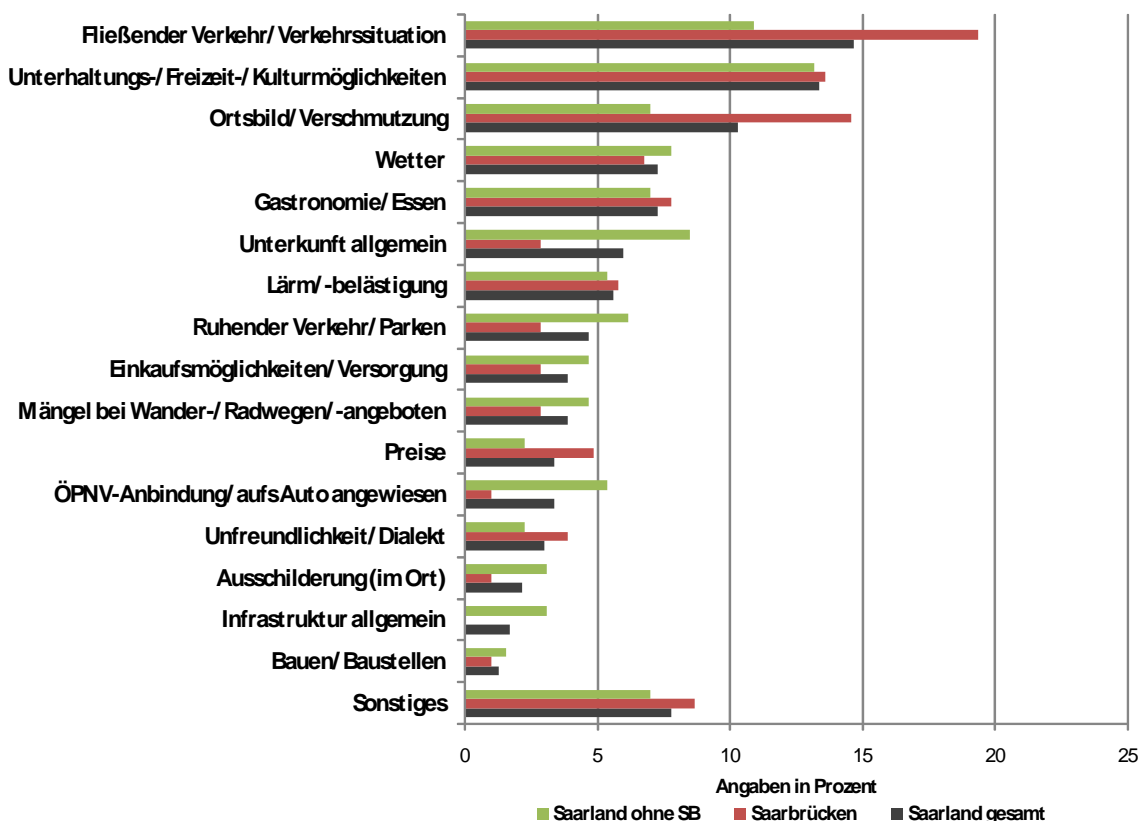
Von den knapp 40 Prozent der Befragten, die Schwächen registrierten, werden am häufigsten genannt: Verkehrssituation, Freizeit-/Kultur-/Unterhaltungsmöglichkeiten und Ortsbilder/Verschmutzung.

Abbildung 2: Stärken während des Aufenthaltes



Quelle: PEG Saarland 2008/09

Abbildung 3: Schwächen während des Aufenthaltes



Quelle: PEG Saarland 2008/09

Außer der Aufzählung erlebter Stärken und Schwächen wurden die Befragten gebeten, einzelne Angebotsaspekte wie die Unterkunft, die Infrastruktur oder die Gastfreundlichkeit zu bewerten. Die Bewertung erfolgte anhand von Noten.

Die Auswertung der insgesamt 19 Aspekte ergibt folgendes Bild:

- ▶ Die meisten Aspekte erhalten Durchschnittsnoten zwischen 2 und 2,5. Dies entspricht den Noten der Befragungen in anderen Bundesländern
- ▶ Die besten Noten erhalten: Landschaft, Wanderwege und kulturelle Sehenswürdigkeiten. Danach folgen: Radwege, Ortsbilder, Gastfreundlichkeit und Freundlichkeit des Personals.
- ▶ Am schlechtesten bewertet werden: Preis-Leistungs-Verhältnis, Angebot kultureller Veranstaltungen, Veranstaltungsangebot generell. Danach folgen: Barrierefreiheit, Einkaufsmöglichkeiten, Freizeitmöglichkeiten allgemein.
- ▶ Deutliche Unterschiede gibt es in der Benotung der Gäste, die in Saarbrücken oder in den übrigen Kreisen waren. Die Saarbrückengäste sind durchgängig kritischer als die übrigen Gäste. Zum einen liegt dies an der deutlich höheren Erwartungshaltung von Städtereisenden, zum anderen auf Grund der Reiseerfahrung an den Vergleichsmöglichkeiten mit anderen Städten.

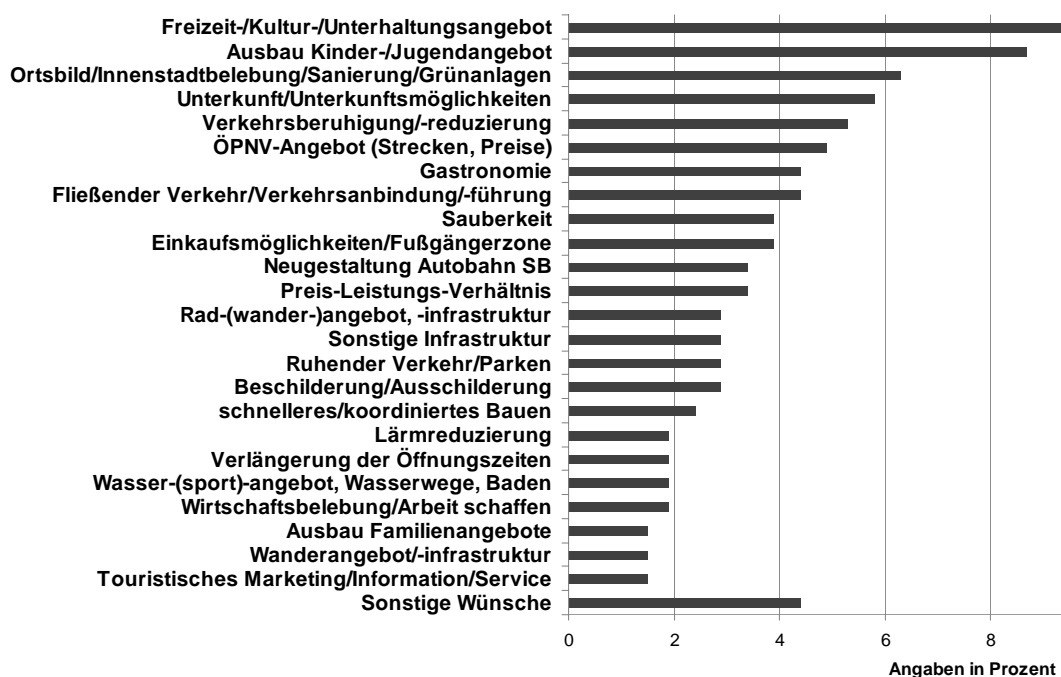
- Besonders schlecht schneidet bei den Saarbrückengästen das Angebot kultureller Veranstaltungen ab (Note 3). Eine Rolle spielt hier mit Sicherheit auch die Verfügbarkeit von Informationen über das vorhandene Angebot. Offensichtlich ist diese nicht ausreichend gegeben.

## 5. Verbesserungswünsche

Rund 30 Prozent der Befragten geben an, dass die Erwartungen im Hinblick auf ihre Saarlandreise übertroffen worden seien. Fast 65 Prozent sahen sie als erfüllt an und nur gut 5 Prozent waren enttäuscht.

Die meisten Verbesserungswünsche (siehe nachfolgende Grafik) werden in Bezug auf das Freizeit-, Kultur- und Unterhaltungsangebot geäußert.

Abbildung 4: Verbesserungswünsche (Saarland gesamt)



Quelle: PEG Saarland 2008/09

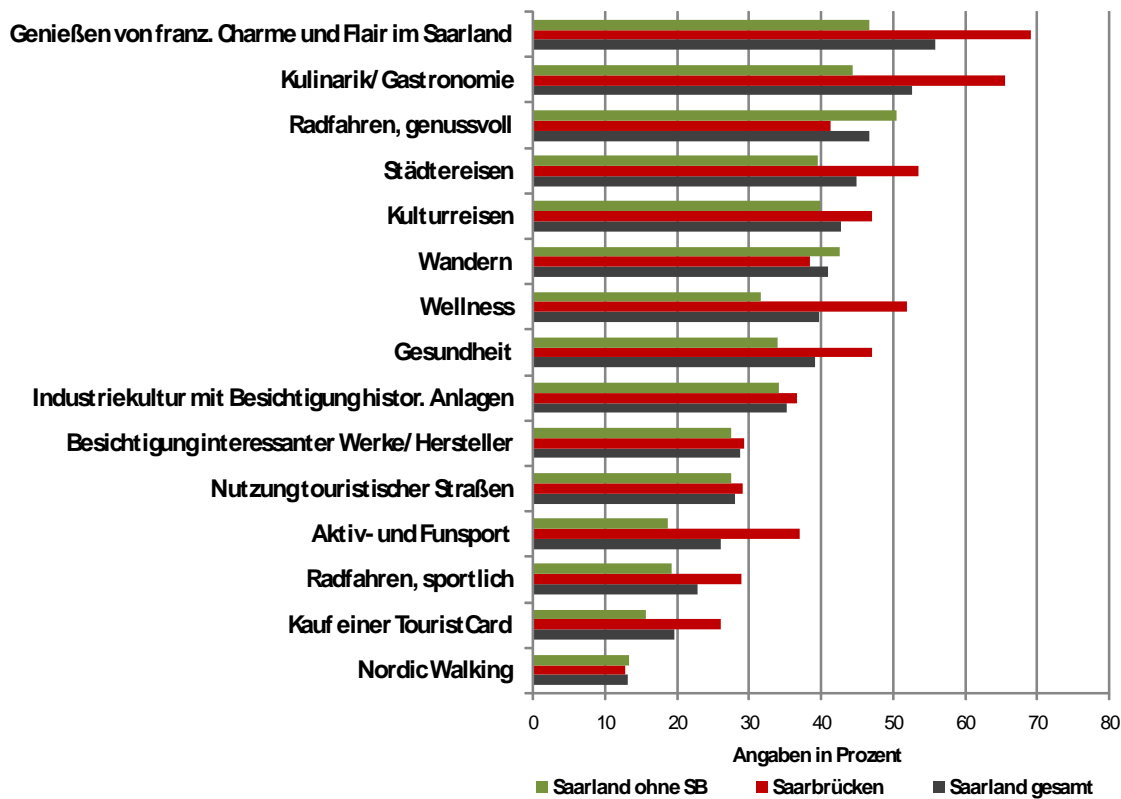
## 6. Rückkehrbereitschaft

Knapp 30 Prozent der Befragten planen in absehbarer Zeit eine erneute Reise ins Saarland. Rund ein Drittel hegt keine Reisepläne.

40 Prozent wollen das Saarland mit Sicherheit weiter empfehlen.

Die Rückkehrbereiten interessieren sich vor allem für den „französischen Charme“, die Gastronomie und das „genussvolle Radfahren“. Sportliche Aktivitäten sind weniger gefragt.

Abbildung 5: Themeninteresse unter „Rückkehrbereiten“



Quelle: PEG Saarland 2008/09