

Vergleichender Gästemonitor 2015

Unsere
Kunden



Sonderauswertung Nordsee

Vergleichender Gästemonitor 2015

Sonderauswertung für die Region Nordsee

Tabellenband

Für den Inhalt:

benchmark:services
Research & Consulting

Ansprechpartner:
Dr. Alexandra Partale, Florian Haver

Büro Rhein-Main

Zur Mark 24
D-65719 Hofheim
T +49-(0)61 92 – 9 55 84 38
F +49-(0)61 92 – 9 55 84 37

Büro Berlin

Gotlandstr. 5
D-10439 Berlin
T +49-(0)30- 46 79 64 85
F +49-(0)30 - 46 79 64 91

E info@benchmark-services.de
I www.benchmark-services.de

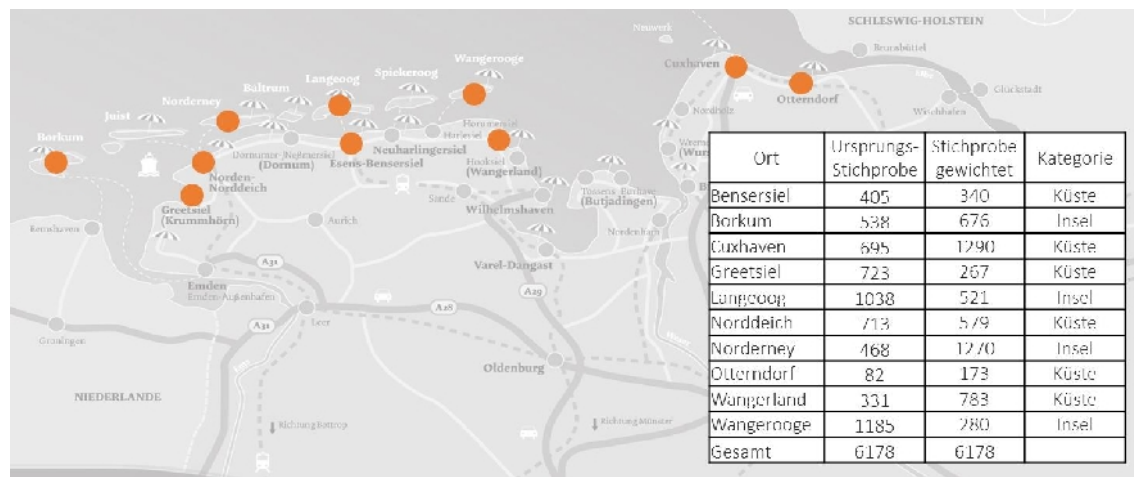
BENCHMARK Services: von den Besten lernen – neue Maßstäbe setzen!

Methodische Vorbemerkung

Kaum ein Instrument ist effektiver als eine Gästebefragung, um Hinweise für die eigene touristische Entwicklungsarbeit zu erhalten und im Marketing zielgerichteter vorzugehen. Der Vergleichende Gästemonitor (VGM) ist ein effektives Marktforschungsinstrument, mit dem Tourismusorte regelmäßig entscheidungsrelevante Informationen über ihre Gäste generieren. Ein standardisiertes Befragungskonzept ermöglicht den Vergleich mit anderen Befragungsteilnehmern und ein langfristiges Monitoring. Durch individuelle Zusatzfragen erfolgt der Zuschnitt auf die Informationsbedürfnisse des einzelnen Ortes.

2015 haben **10 Gemeinden der niedersächsischen Nordsee** am Vergleichenden Gästemonitor teilgenommen, davon **4 Inseln** und **6 Küstenstandorte**. Insgesamt wurden **6.178 Übernachtungsgäste der Region** befragt.

Abb.: VGM-Standorte und jeweils erreichte Stichproben



Um den umfangreichen und regional sehr ausgewogenen Datenbestand auch für die Regionsebene nutzbar zu machen, hat die Nordsee GmbH Benchmark Services damit beauftragt, eine **Sonderauswertung der Daten** vorzunehmen. Neben der Ermittlung von **Ergebnissen für die Gesamtregion** galt es auch, eine **Gegenüberstellung der Ergebnisse von Inseln und Küstenstandorten** vorzunehmen.

Im Folgenden skizzieren wir die methodischen Eckpunkte des VGM sowie der durchgeführten Sonderauswertung.

Wer wird im Rahmen des VGM befragt?

Tages- und Übernachtungsgäste ab 15 Jahren, die 2015 einen touristischen Aufenthalt in [ORT] haben.

Welche Befragungsmethode wird angewendet?

Der Vergleichende Gästemonitor ist eine **schriftliche Befragung**, die sowohl durch einen **Online-Fragebogen** als auch einen **Printfragebogen** umgesetzt wird. Die Rekrutierung der Befragungsteilnehmer erfolgt durch eine Bewerbung des Online-Fragebogens sowie die Verteilung von Printfragebögen an vielen virtuellen und realen Standorten kontinuierlich während des gesamt-

ten Jahres. Hierdurch werden **alle Zielgruppen** des Ortes sowie eine **optimale Jahresrepräsentativität** erreicht. Um die Repräsentativität der Daten weiter zu verbessern, werden die erhobenen Daten entsprechend ihrer Verteilung in der Grundgesamtheit gewichtet, sofern entsprechende Daten zur Grundgesamtheit vorliegen und sofern die erforderlichen Fallzahlen in den Zellen vorliegen. Die Grundlage der Gewichtung bilden Daten über die Verteilung der Grundgesamtheit (nur Übernachtungsgäste) auf die verschiedenen Beherbergungskategorien.

Wie wurde im Rahmen der vorliegenden Sonderauswertung vorgegangen?

Zur Berechnung von Ergebnissen zur Gesamtregion wurden die bereinigten und gewichteten Daten der Orte einer weiteren Gewichtung unterzogen. Die Grundlage der Gewichtung bildeten diesmal Daten über die Verteilung der Übernachtungsgäste in gewerblichen und nicht gewerblichen Betrieben auf die zehn teilnehmenden Orte.

Was beinhaltet der vorliegende Report?

Im diesem Report dokumentieren wir die Ergebnisse der befragten Übernachtungsgäste ab 15 Jahren, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember 2015 einen touristischen Aufenthalt an einem der Befragungsstandorte verbracht haben. Der Report enthält alle Fragen des VGM-Grundmoduls (die in allen ortsspezifischen Fragebögen gestellt wurden) sowie ausgewählte Zusatzfragen (die in mindestens zwei der ortsspezifischen Fragebögen gestellt wurden).

Achtung: die Ergebnisse der Zusatzfragen repräsentieren nicht die Ergebnisse der Gesamtregion, sondern nur die Ergebnisse der Orte, die die Frage im Programm hatten. Zur besseren Einordnung haben wir die entsprechenden Fragen gekennzeichnet und angegeben, wie viele Orte die Frage genutzt haben.

Neben den Gesamtergebnissen der Region Nordsee (**Nordsee**) werden die Ergebnisse der Inseln (**Inseln**) und der küstenstandorte (**Küste**) gesondert dargestellt. Als zusätzlichen Vergleichswert haben wir die Mittelwerte der am VGM beteiligten Ostseebäder Ahrenshoop und Kühlungsborn dokumentiert (**Ostsee**).

Was ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu beachten?

Sofern nicht gesondert gekennzeichnet, entsprechen Abweichungen der Befragungsbasis von der Gesamtstichprobe (n) der Anzahl an Befragten, die diese Frage nicht beantwortet haben.

Bei den dargestellten Prozentwerten handelt es sich – falls nicht speziell gekennzeichnet - stets um den Anteil an Befragten innerhalb der betrachteten Gruppen, der die jeweilige Antwortmöglichkeit gewählt hat (Häufigkeiten).

Wir wünschen viele interessante und verwertbare Erkenntnisse!

Dr. Alexandra Partale & Florian Haver

Inhaltsverzeichnis

Kapitel Inhalte	Seite
1 Gästestruktur.....	1
2 Grundcharakteristika der erfassten Reisen.....	4
3 Reisemotive und Reiseentscheidung	8
4 Reiseorganisation	11
5 Aktivitäten Ihrer Gäste	15
6 Anforderungen und Zufriedenheit	18
7 Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungswahrscheinlichkeit	24
8 Image Ihres Ortes aus Gästesicht	27

Kapitel 1

Gästestruktur

1 Gästestruktur

Stichprobengröße

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Gesamtzahl der befragten Übernachtungsgäste	6.178	2.746	3.432	1.755

Wohnsitz (Inland versus Ausland)

Frage: Wo haben Sie Ihren Wohnsitz?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
In Deutschland	99%	99%	99%	99%
Im Ausland	1%	1%	1%	1%
Basis (Befragte)	6117			

Wohnsitz (Bundesland)

Frage: Wo haben Sie Ihren Wohnsitz?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Nordrhein-Westfalen	54%	56%	52%	16%
Niedersachsen	17%	16%	18%	17%
Hessen	8%	7%	10%	6%
Baden-Württemberg	5%	5%	5%	4%
Rheinland-Pfalz	5%	4%	5%	2%
Bayern	4%	4%	3%	4%
Bremen	2%	2%	1%	1%
Berlin	1%	1%	1%	13%
Schleswig-Holstein	1%	2%	1%	5%
Hamburg	1%	1%	1%	4%
Sachsen	1%	0%	1%	8%
Saarland	1%	0%	1%	1%
Sachsen-Anhalt	0%	0%	1%	6%
Thüringen	0%	0%	0%	4%
Brandenburg	0%	0%	0%	7%
Mecklenburg-Vorpommern	0%	0%	0%	4%
Basis (nur Befragte mit Wohnsitz in Deutschland)	5952			

Alter

Frage: Wie alt sind Sie?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
15 bis 20 Jahre	1%	1%	2%	1%
21 bis 30 Jahre	4%	3%	5%	2%
31 bis 40 Jahre	12%	10%	14%	9%
41 bis 50 Jahre	24%	24%	23%	20%
51 bis 60 Jahre	28%	30%	26%	27%
61 bis 70 Jahre	20%	20%	20%	27%
71 bis 80 Jahre	9%	10%	9%	13%
> 80 Jahre	1%	1%	1%	1%
Durchschnittsalter	53,2	54,3	52,4	56,5
Basis (Befragte)	6004			

Geschlecht

Frage: Sind Sie männlich oder weiblich?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Männlich	43%	40%	46%	50%
Weiblich	57%	60%	54%	50%
Basis (Befragte)	6178			

Kapitel 2

Grundcharakteristika der erfassten Reisen

2 Grundcharakteristika der erfassten Reisen

Monatsverteilung der Stichprobe

Frage: In welchem Monat sind Sie angereist?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Januar	2%	2%	2%	5%
Februar	4%	5%	3%	3%
März	8%	11%	6%	3%
April	11%	13%	9%	6%
Mai	15%	16%	14%	11%
Juni	13%	15%	12%	13%
Juli	14%	12%	16%	12%
August	15%	12%	16%	20%
September	9%	7%	10%	14%
Oktober	6%	5%	7%	9%
November	1%	1%	2%	3%
Dezember	2%	2%	3%	1%
Basis (Befragte)	6127			

Besuchserfahrung

Frage: Wie oft waren Sie insgesamt bereits als Gast in [ORT]?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
1 mal (Erstbesucher)	15%	11%	18%	23%
2 mal	7%	6%	9%	11%
3 - 5 mal	19%	20%	19%	26%
5 bis 10 mal	21%	22%	21%	19%
11 - 20 mal	20%	22%	19%	16%
21 - 30 mal	11%	12%	10%	3%
mehr als 30 mal	6%	8%	4%	3%
Durchschnittliche Zahl der Aufenthalte pro Befragungsteilnehmer	11,6	13,0	10,4	7,3
Basis (Befragte)	5850			

Reisebegleitung

Frage: Mit wem sind Sie gereist?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Ehepartner, Lebensgefährte (zu zweit)	49%	47%	50%	61%
Familie (inkl. Kind/er unter 18 Jahre)	25%	20%	28%	17%
Familienangehörige, Freunde (ohne Kinder unter 18 Jahre)	11%	14%	9%	9%
allein	10%	14%	7%	8%
organisierte Reisegruppe	1%	1%	1%	2%
Geschäftskollegen, Geschäftspartner	0%	0%	0%	0%
Sonstiges	4%	4%	5%	3%
Basis (Befragte)	6082			

Reisende mit Kindern (Alter)

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Wenn Sie mit Kindern gereist sind: Wie alt sind bzw. waren die Kinder zum Zeitpunkt des Aufenthaltes?

	Nordsee
Unter 7 Jahre	42%
7-12 Jahre	53%
13-17 Jahre	36%
Basis (Befragte; nur Personen, die in Begleitung von Kindern gereist sind, ohne Gruppenreisende)	404

Reisende mit Kindern (Zielgruppen)

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Wenn Sie mit Kindern gereist sind: Welcher der folgenden Gruppen gehörten Sie an?

	Nordsee
Mutter und Vater mit Kind(ern)	73%
Großeltern, Eltern und Kind(er)	14%
Großeltern mit Kind(ern)	6%
Alleinreisender Elternteil mit Kind(ern)	6%
Sonstiges	0%
Basis (Befragte; nur Personen, die in Begleitung von Kindern gereist sind, ohne Gruppenreisende)	565

Reisebegleitung: Hunde
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Sind Sie mit Hund gereist?

Nordsee	
Ja	11%
Nein	89%
Basis (Befragte)	2044

Reisedauer (Zahl der Übernachtungen)

Frage: Bitte geben Sie uns die Zahl Ihrer Übernachtungen an!

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
1 bis 3 Übernachtungen (Kurzaufenthalt)	10%	9%	11%	20%
4 bis 7 Übernachtungen	39%	37%	41%	45%
8 bis 14 Übernachtungen	38%	40%	36%	30%
15 bis 21 Übernachtungen	9%	11%	7%	4%
22 bis 28 Übernachtungen	2%	2%	1%	0%
mehr als 28 Übernachtungen	2%	1%	3%	1%
Durchschnittliche Zahl der Übernachtungen	10,1	0,0	0,0	0,0
Basis (Befragte)	6142			

Bezuschussung des Aufenthaltes durch Kostenträger
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Wurde Ihr Aufenthalt ganz oder überwiegend bezuschusst, z.B. durch eine Krankenkasse, einen Rentenversicherungsträger oder eine Berufsgenossenschaft?

Nordsee	
Ja	1%
Nein	99%
Basis (Befragte)	2926

Kapitel 3

Reisemotive und Reiseentscheidung

3 Reisemotive und Reiseentscheidung

Allgemeine Reisemotive

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 6 Orten)

Frage: Was waren die Motive für Ihren Aufenthalt in [ORT]? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Erholung, Entspannung	89%
Abstand zum Alltag gewinnen	64%
In der Natur sein	63%
Zeit mit Familie, Partner, Freunden verbringen	42%
Etwas für die Gesundheit tun	39%
Sport, Bewegung	28%
Spaß, Vergnügen	25%
Sich verwöhnen lassen	18%
Kulinarisches Erleben	15%
Shoppen	13%
Leute kennenlernen, andere Menschen treffen	9%
Kunst, Kultur erleben	6%
Lernen, Bildung	2%
Besuch von Kurgästen, Rehapatienten	1%
Sonstiges	7%
Basis (Befragte)	4478

Gesundheitsspezifische Reisemotive

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Welche konkreten gesundheitlichen Motive hatten Sie? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Gesunde Lebensweise, etwas für mein Wohlbefinden tun	70%
Sonstiges	21%
Therapie eines speziellen Leidens (z.B. Rheuma oder Atemwegserkrankungen)	20%
Abwenden von bestehenden Gesundheitsrisiken (z.B. Raucherentwöhnung, Gewichtsreduktion)	8%
Gezielte Gesundheitsvorsorge (z.B. ein spezielles Bewegungs- oder Ernährungsprogramm)	6%
Rehabilitation nach Unfall bzw. Krankheit	3%
Früherkennung von Krankheiten (z.B. Gesundheits-Check-Up)	1%
Basis (Befragte, nur Personen, die "Etwas für die Gesundheit tun" als Motiv angegeben haben)	1553

Kriterien der Reiseentscheidung
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Warum haben Sie sich für einen Aufenthalt in [ORT] entschieden? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Landschaft, Klima	76%
Atmosphäre, Flair	43%
Erreichbarkeit	37%
Bestimmte Unterkunft	29%
Wegen der Menschen (Einheimische, Gäste)	19%
Freizeit- und Aktivangebot	16%
Angebote für Familien	13%
Wellness-, Gesundheitsangebot	6%
Kulturelles Angebot	4%
Shopping-Angebot	3%
Empfehlung durch Arzt bzw. Versicherungsträger	2%
Geschäftliche Gründe	1%
Sonstiges	11%
Basis (Befragte)	2007

Rolle des Kurbeitrags
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Welche Einstellung haben Sie zum Kurbeitrag?*

	Nordsee
Die Höhe des Kurbeitrags beeinflusst meine Entscheidung für ein Reiseziel.	9%
Die Höhe des Kurbeitrags beeinflusst meine Zufriedenheit mit einem Reiseziel.	13%
Den Kurbeitrag in [ORT] halte ich für angemessen.	57%
Der Kurbeitrag ist notwendig, um öffentliche Tourismusangebote, z.B. Wanderwege, vorhalten zu können.	64%
Basis (Befragte)	1054

*Anteil der Befragten, der den jeweiligen Aussagen zustimmt

Kapitel 4

Reiseorganisation

4 Reiseorganisation

Erstkontakt

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 8 Orten)

Wie sind Sie auf Ihr Reiseziel aufmerksam geworden? (Mehrfachnennungen)

Nordsee

Schon bekannt	40%
Verwandte, Bekannte	36%
Internet	19%
Prospekte, Kataloge	11%
Zeitung, Zeitschrift	3%
Fernsehen, Radio	2%
Reisebüro	1%
Arzt	1%
Sozialversicherungsträger (z.B. Krankenkasse)	1%
Messe	1%
Sonstiges	9%
Basis (Befragte)	5161

Erstkontakt: Internet

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Wenn Sie im Internet auf [ORT] bzw. Ihre Unterkunft aufmerksam geworden sind: Welche Seiten haben Sie genutzt? (Mehrfachnennungen)

Nordsee

Suchmaschine, z.B. Google	60%
Internetseite der Region	46%
Reiseportal, z.B. Holiday-Check, Expedia, HRS	7%
Social Media, z.B. Facebook, Youtube, Twitter	4%
Internetseite des Bundeslandes	3%
Internetseite des Reiselandes Deutschland	2%
Internetseite eines Reiseveranstalters	2%
Sonstiges	9%
Basis (nur Befragte, die im Internet auf [ORT] aufmerksam wurden)	438

Informationsquellen

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 4 Orten)

Frage: Wie haben Sie sich im Vorfeld näher über Ihr Reiseziel informiert? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Internetseite des besuchten Ortes	54%
Internetseite der Unterkunft	36%
Verwandte, Bekannte	24%
Internetseite der Region	20%
keine Informationsquellen genutzt	15%
Orts-, Gebietsprospekte	12%
Prospekt der Unterkunft	9%
Reiseliteratur, Reiseführer	7%
Beratung der Tourist-Information	7%
Sonstige Internet-Seiten	7%
Social Media (Facebook, Youtube, Twitter etc.)	3%
Fernsehen, Radio	2%
Zeitung, Zeitschrift	2%
Messe	1%
Sonstiges	7%
Basis (Befragte)	1590

Buchung der Reise

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 3 Orten)

Frage: Wo haben Sie Ihre Reise bzw. Unterkunft gebucht? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Direkt beim Gastgeber	67%
Lokale Tourist-Information	14%
Internetseite des besuchten Ortes	12%
Sonstige Internetseiten	7%
Internetseite der Region	4%
Regionale Tourismusstelle	3%
Reisebüro, Reiseveranstalter	2%
Durch Kostenträger meiner Kur	1%
Sonstiges	5%
Basis (Befragte)	996

Verkehrsmittelwahl (Anreise)

Frage: Mit welchen Verkehrsmitteln sind Sie angereist? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
PKW	78%	71%	83%	90%
Bahn	20%	32%	10%	8%
PKW mit Wohnwagen	3%	0%	6%	1%
Reisebus	2%	3%	1%	2%
Wohnmobil	2%	0%	3%	1%
Fahrrad	1%	2%	1%	2%
Flugzeug	1%	1%	1%	1%
Sonstiges	2%	2%	1%	0%
Basis (Befragte)		6138		

Unterkunftsarten

Frage: Wo haben Sie übernachtet?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Ferienhaus, Ferienwohnung	50%	43%	56%	27%
Hotel, Hotel garni	29%	38%	21%	57%
Pension, Gasthof	7%	9%	5%	8%
Campingplatz, Caravanpark	6%	1%	11%	1%
Verwandte oder Bekannte	2%	2%	2%	1%
Erholungs-, Ferien- oder Schulungsheim	1%	3%	0%	0%
Wohnmobilstellplatz	1%	0%	2%	0%
Klinik, Sanatorium	1%	1%	0%	1%
Jugendherberge, Hütte	1%	1%	1%	0%
Ferienzentrum	0%	0%	0%	0%
Boardinghouse	0%	0%	0%	0%
Sonstiges	3%	3%	2%	4%
Basis (Befragte)		6178		

Kapitel 5

Aktivitäten Ihrer Gäste

5 Aktivitäten Ihrer Gäste

Allgemeine Freizeitaktivitäten

Frage: Welche Freizeitaktivitäten haben Sie in [ORT] unternommen? (Mehrfachnennungen)

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Spaziergehen	82%	84%	81%	77%
Flanieren, Bummeln	55%	64%	49%	36%
Radfahren	51%	60%	44%	43%
Baden, Schwimmen (Schwimmbad)	39%	39%	38%	18%
Shopping (nicht Dinge des täglichen Bedarfs)	35%	39%	32%	34%
Ausflug in die Region	35%	5%	58%	55%
Wandern	31%	35%	27%	34%
Wattwandern	28%	12%	41%	0%
Baden, Schwimmen (Meer)	25%	28%	22%	37%
Museum, Ausstellung	23%	23%	23%	35%
Konzert, Musikevent	18%	27%	11%	24%
Kulturelle Sehenswürdigkeiten	18%	15%	20%	25%
Spielplatz, Spielräumlichkeiten	14%	11%	17%	7%
Regionaler Markt	14%	1%	24%	10%
Bücherei, Bibliothek	11%	18%	6%	5%
Volksfest, Festival	11%	6%	15%	9%
Sonstiges	9%	10%	8%	6%
Schauspiel, Comedy, Kleinkunst o.Ä.	8%	15%	2%	5%
Gästeführung	7%	9%	5%	6%
Vortrag, Seminar, Lesung	7%	10%	4%	5%
Nordic-Walking	6%	6%	5%	2%
Sportveranstaltung	4%	5%	4%	1%
Wassersport (Kanufahren, Rudern, Segeln etc.)	3%	2%	4%	2%
Golfspielen	3%	2%	3%	1%
Baden, Schwimmen (See)	1%	0%	2%	0%
Klettern	0%	1%	0%	1%
Basis (Befragte)	6066			

Nutzung Seebad-typischer Gesundheitsangebote
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 4 Orten)

Frage: Welche der folgenden Gesundheitsangebote haben Sie wahrgenommen?
(Mehrfachnennungen)

	Nordsee
Spaziergang am Meer	98%
Sport- und Bewegungsangebote am Meer	11%
Schlick- oder Algenpackung	4%
Meerwasser Wannenbad	4%
Aerosolanwendung (Inhalation) in dafür eingerichteten Räumen	3%
Schlickbad	2%
Meerwasserdusche (Jetdusche, Vichydusche)	1%
Unterwassermassage	1%
Meerwasser-Kneipp-Gang	0%
Basis (Befragte)	3528

Kapitel 6

Anforderungen und Zufriedenheit

6 Anforderungen und Zufriedenheit

Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt (Häufigkeiten & Durchschnitt)

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt in [ORT] insgesamt?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
1 (sehr zufrieden)	50%	53%	47%	56%
2 (zufrieden)	35%	35%	36%	34%
3 (eher zufrieden)	9%	8%	9%	6%
4 (eher unzufrieden)	3%	2%	3%	2%
5 (unzufrieden)	2%	1%	3%	2%
6 (sehr unzufrieden)	2%	1%	2%	1%
Durschnittliche Gesamtzufriedenheit*	1,76	1,65	1,86	1,62
Basis (Befragte)	5632			

*Zufriedenheit von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt (Vergleichswerte)

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt in [ORT] insgesamt?

	Gesamtzufriedenheit*
Nordsee	1,76
Optimal-Wert (Nordsee)**	1,58
Minimal-Wert (Nordsee)***	1,95

*Zufriedenheit von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

**Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert

***Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert

Wichtigkeit von ausgewählten Angebotsfaktoren

Frage: Welche der folgenden Angebotsfaktoren waren für Sie wichtig?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Atmosphäre, Flair	74%	78%	71%	81%
Gastfreundschaft	62%	57%	66%	60%
Unterkunft	82%	85%	80%	82%
Gastronomieangebot	54%	54%	53%	61%
Medizinische Kompetenz	7%	8%	6%	3%
Gesundheits-, Wellnessangebot	14%	19%	10%	13%
Angebot für Familien	20%	15%	23%	10%
Sport- und Aktivangebot	13%	14%	13%	8%
Kulturangebot	21%	26%	16%	31%
Schlechtwetterangebot	23%	24%	23%	13%
Erreichbarkeit	43%	49%	39%	31%
Preis-Leistungsverhältnis	49%	46%	52%	47%
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV)	13%	12%	13%	10%
Services der Tourist-Information	19%	16%	21%	18%
geeignet für Senioren	10%	9%	11%	10%
Basis (Befragte)	5822			

Zufriedenheit mit ausgewählten Angebotsfaktoren (Durchschnittswerte)

Frage: Und wie zufrieden waren Sie mit diesen Dingen in [ORT]?*

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
Atmosphäre, Flair	1,8	1,7	1,8	1,6
Basis (Befragte)	5218			
Gastfreundschaft	1,9	1,9	1,8	1,7
Basis (Befragte)	5126			
Unterkunft	1,7	1,7	1,7	1,8
Basis (Befragte)	5443			
Gastronomieangebot	2,1	2,1	2,1	2,0
Basis (Befragte)	4916			
Medizinische Kompetenz	2,2	2,2	2,3	2,7
Basis (Befragte)	1072			
Gesundheits-, Wellnessangebot	2,2	2,1	2,3	2,2
Basis (Befragte)	1999			
Angebot für Familien	2,2	2,3	2,2	2,4
Basis (Befragte)	2095			
Sport- und Aktivangebot	2,3	2,2	2,4	2,2
Basis (Befragte)	2209			
Kulturangebot	2,5	2,4	2,6	2,0
Basis (Befragte)	2965			
Schlechtwetterangebot	2,8	2,8	2,9	2,8
Basis (Befragte)	2720			
Erreichbarkeit	1,9	1,9	2,0	2,0
Basis (Befragte)	4273			
Preis-Leistungsverhältnis	2,4	2,5	2,2	2,2
Basis (Befragte)	4800			
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV)	2,4	2,3	2,6	2,4
Basis (Befragte)	2734			
Services der Tourist-Information	2,2	2,1	2,2	1,9
Basis (Befragte)	3164			
geeignet für Senioren	2,4	2,5	2,3	2,1
Basis (Befragte)	1521			

*Durchschnittliche Zufriedenheit je Angebot von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

Zufriedenheit mit ausgewählten Angebotsfaktoren (Vergleichswerte)

Frage: Und wie zufrieden waren Sie mit diesen Dingen in [ORT]?*

	Nord- see	OPT- Wert**	MIN- Wert**
Atmosphäre, Flair	1,8	1,5	2,3
Gastfreundschaft	1,9	1,5	2,1
Unterkunft	1,7	1,5	2,1
Gastronomieangebot	2,1	1,7	2,7
Medizinische Kompetenz	2,2	1,5	2,7
Gesundheits-, Wellnessangebot	2,2	1,5	2,6
Angebot für Familien	2,2	1,6	2,9
Sport- und Aktivangebot	2,3	1,8	2,8
Kulturangebot	2,5	1,8	2,9
Schlechtwetterangebot	2,8	1,9	3,2
Erreichbarkeit	1,9	1,5	2,8
Preis-Leistungsverhältnis	2,4	1,6	2,9
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV)	2,4	2,1	3,0
Services der Tourist-Information	2,2	1,8	2,4
geeignet für Senioren	2,4	1,8	3,1

* Durchschnittliche Zufriedenheit je Angebot von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

** Bester bzw. schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) an der Nordsee erreichter Durchschnittswert

Zufriedenheit mit der Unterkunft
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Wie beurteilen Sie Ihre Unterkunft in [ORT] im Detail?*

	Nordsee
Ausstattung (z.B. Fön, TV, etc.)	1,7
Design, Ambiente	2,0
Sauberkeit	1,6
Servicequalität	1,7
Preis-Leistungs-Verhältnis	1,9
Basis (Befragte)	2873

* Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

Zufriedenheit mit der Gastronomie
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Wie beurteilen Sie das von Ihnen genutzte Gastronomieangebot in [ORT] im Detail?*

	Nordsee
Qualität von Speisen und Getränken	2,1
Design, Ambiente	2,3
Sauberkeit	2,1
Servicequalität	2,2
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,5
Basis (Befragte)	3156

*Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

Zufriedenheit mit der Fährfahrt
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 2 Orten)

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit der Fährfahrt nach [ORT]?*

	Nordsee
Buchungsmöglichkeiten	1,5
Anzahl der Verbindungen	1,7
Servicequalität	1,9
Gepäck	2,1
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,3
Basis (nur Personen, die mit der Fähre angereist sind)	1656

*Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

Zufriedenheit mit der Tourist-Information
Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Wie beurteilen Sie die Tourist-Information in [ORT] im Detail?*

	Nordsee
Freundlichkeit	1,7
Beratungskompetenz	1,9
Qualität der Informationen	1,9
Öffnungszeiten	2,2
Bearbeitungsdauer	1,8
Basis (Befragte)	2273

*Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

Kapitel 7

Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungs- wahrscheinlichkeit

7 Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungswahrscheinlichkeit

Wiederbesuchsabsicht (Häufigkeiten und Durchschnitt)

Frage: Wie sicher werden Sie in den nächsten drei Jahren einen privaten Aufenthalt in [ORT] verbringen?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
1 (Ganz sicher)	69%	75%	65%	62%
2	16%	13%	18%	21%
3	8%	6%	9%	11%
4	2%	2%	2%	3%
5	2%	2%	2%	2%
6 (Sicher nicht)	4%	2%	5%	2%
Wiederbesuchsabsicht (Durchschnitt)*	1,62	1,48	1,74	1,68
Basis (Befragte)	5316			

* Wiederbesuchsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

Wiederbesuchsabsicht (Vergleichswerte)

Frage: Wie sicher werden Sie in den nächsten drei Jahren wieder einen Aufenthalt in [ORT] verbringen?

	Wiederbesuchsabsicht*
Ihr Wert	1,62
Optimal-Wert (Nordsee)**	1,36
Minimal-Wert (Nordsee)***	2,23

*Wiederbesuchsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

**Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) an der Nordsee erreichter Durchschnittswert

***Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) an der Nordsee erreichter Durchschnittswert

Empfehlungswahrscheinlichkeit (Häufigkeiten und Durchschnitt)

Frage: Werden Sie [ORT] als Reiseziel weiterempfehlen?

	Nordsee	Benchmarking		
		Inseln	Küste	Ostsee
1 (Ganz sicher)	70%	73%	67%	72%
2	18%	16%	19%	20%
3	6%	6%	6%	5%
4	2%	2%	2%	1%
5	2%	1%	2%	1%
6 (Sicher nicht)	3%	2%	3%	1%
Weiterempfehlungsabsicht (Durchschnitt)*	1,55	1,47	1,62	1,42
Basis (Befragte)	5539			

*Empfehlungsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

Empfehlungswahrscheinlichkeit (Vergleichswerte)

Frage: Werden Sie [ORT] als Reiseziel weiterempfehlen?

	Empfehlungsabsicht*
Ihr Wert	1,55
Optimal-Wert (Nordsee)**	1,35
Minimal-Wert (Nordsee)***	1,76

*Empfehlungsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

**Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) an der Nordsee erreichter Durchschnittswert

***Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) an der Nordsee erreichter Durchschnittswert

Kapitel 8

Image Ihres Ortes aus Gästesicht

8 Image Ihres Ortes aus Gästesicht

Imagewert*

Achtung Zusatzfrage (Datenbasis aus 5 Orten)

Frage: Welches Bild haben Sie von [ORT] insgesamt? Hinweis: Bitte entscheiden Sie „aus dem Bauch“ und ordnen Sie [ORT] zwischen den folgenden Gegensatz-Paaren ein.

Imagewert (- 2)	Imagewert (+2)	Nordsee	Benchmarking		
			Inseln	Küste	Ostsee
Langweilig	Abwechslungsreich	1,08	1,06	1,08	1,36
Künstlich	Authentisch	1,14	1,20	1,12	1,26
Unsympathisch	Sympathisch	1,29	1,36	1,27	1,49
Alt	Jung	0,31	0,45	0,28	0,60
Krank	Gesund	1,13	1,29	1,10	1,17
Altbacken	Modern	0,46	0,55	0,44	0,93
Ausgestorben	Lebendig	0,92	1,08	0,89	1,31
Einfach	Exklusiv	0,12	0,30	0,09	0,74
Ungepflegt	Gepflegt	1,17	1,31	1,14	1,51
Basis (Befragte)		2904			

* Durchschnittliche Einordnung zwischen den Gegensatzpaaren von -2 (linker Begriff) bis 2 (rechter Begriff)