

Ergebnisse der Permanenten Gästebefragung 2016 für die Reiseregion Magdeburg, Elbe-Börde-Heide

Bereits zum vierten Mal wurden 2016 im Rahmen der Permanenten Gästebefragung (PEG) verlässliche Daten der Übernachtungsgäste in den fünf Reisegebieten des Bundeslands Sachsen-Anhalt erfasst. Diese Daten stellen eine wichtige Informationsquelle für strategische und operative Maßnahmen des touristischen Marketings dar. Die Gästestruktur, die Gästezufriedenheit sowie die Stärken und Schwächen des touristischen Angebotes werden in der Auswertung abgebildet und können in Vergleich zu vorherigen PEG-Ergebnissen und anderen Erhebungen deutschlandweit gesetzt werden. Marketingrelevante Entwicklungen und Trends lassen sich aus diesen Vergleichen ableiten. Das Hamburger Beratungsunternehmen inspektour hat die Gästebefragung in Kooperation mit dem ift aus Köln bereits zum vierten Mal betreut. Die persönlich-mündlichen Interviews hat das Magdeburger Marktforschungsinstitut IVD market research GmbH durchgeführt.

Im Zeitraum von Januar bis Dezember 2016 sind insgesamt 2.026 persönlich-mündliche Interviews mit Übernachtungsgästen in Sachsen-Anhalt durchgeführt worden. Auf jedes der fünf Reisegebiete Sachsens-Anhalts entfielen dabei mindestens 400 Interviews. Im Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide sind es genau 400, davon 200 in Magdeburg.

Die Gäste, die ins Reisegebiet kommen, sind in der Regel bereits vor ihrer Reise gut informiert. Lediglich 6% gaben an, keine **Informationen** vorher gehabt zu haben – der niedrigste Wert im Vergleich der Reisegebiete. Wenig überraschend ist die Tatsache, dass man sich überwiegend bei Bekannten und Verwandten sowie im Internet informiert. Das wichtigste Medium sind hierbei die klassischen Suchmaschinen.

Hat man sich informiert, ist es nur ein Schritt bis zu Buchung. Die erfolgte in allen Reisegebieten mit großem Vorsprung auf andere **Buchungsoptionen** direkt beim Vermieter bzw. Hotel. Im Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide buchen 66% der Befragten auf diesem Weg ihre Übernachtung, in Magdeburg sogar 70%. Im Jahr 2011/12 waren es im Reisegebiet lediglich 39%.

Landesweit ist das Thema **Qualität** weiterhin aktuell. In ganz Sachsen-Anhalt legen die Gäste Wert auf Qualitäts- und Gütesiegel. Vorne stehen landesweit die Hotelsterne und ServiceQualität Deutschland mit jeweils 63% der Befragten, denen diese Siegel wichtig bzw. sehr wichtig bei der Buchung waren. In Magdeburg liegen diese Werte noch höher, bei Hotelsternen bei 77%, bei ServiceQualität Deutschland sogar bei 85%.

Bei vielen Befragten im Reisegebiet handelt es sich um ‚Wiederholungstäter‘: Lediglich 32% der Befragten gab an, zum ersten Mal vor Ort zu sein – der niedrigste Wert im Vergleich der Reisegebiete. 2011/12 war es noch die Hälfte der Befragten.

Das **Hauptverkehrsmittel** zur Anreise war – wie auch in den Jahren zuvor – der PKW. Der Anteil hat sich von 65% im Jahr 2011/12 auf aktuell 84% deutlich erhöht. Deutliche Einbußen verzeichnet hingegen die Bahn als Anreisemedium mit einem Rückgang von 17% der Befragten auf lediglich 6%.

Die häufigste **Aufenthaltsart** war wie in der Befragung zuvor der ‚Erholungsaufenthalt‘ – sowohl in Magdeburg (56%) als auch im Umland (52%). Im Jahr 2011/12 waren es mit 22% weniger als die Hälfte. Einen drastischsten Rückgang verzeichnet die ‚Kulturreise‘: von 10% im Jahr 2011/12 auf lediglich 0,3% aktuell. Den einzigen Zuwachs bei ‚Kulturreise‘ verzeichnet in Sachsen-Anhalt das Reisegebiet Halle, Saale, Unstrut.

Sind die Gäste erst einmal vor Ort, üben sie vielerlei **Aktivitäten** im Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide aus. Die Häufigste ist dabei der Gastronomiebesuch (70%), der Besuch von Parks und Gärten (57%) sowie Wandern (51%). Der Besuch kulturhistorischer Sehenswürdigkeiten landet nach Platz 2 (57%) im Jahr 2011/12 nur noch auf Platz 6 mit 36% der Befragten. Den merklichsten Rückgang verzeichnet der Veranstaltungsbesuch von 25% der Befragten im Jahr 2011/12 auf lediglich 4% der Befragten in 2016. Die Stadt Magdeburg verzeichnet unter ihren TOP3 noch die Stadtführung/den Stadtrundgang mit 60%.

Die **Ausgaben** der Übernachtungsgäste liegen laut eigenen Angaben pro Person und Tag bei ca. €100,- im Reisegebiet, in Magdeburg leicht darüber. Der größte Teil entfällt dabei auf die Unterkunft, gefolgt von Verpflegung im Gastgewerbe und dem Einkauf sonstiger Waren und Shopping.

Bei der Bitte, **Angebotsaspekte** im Reisegebiet zu bewerten, schnitt die Gastfreundlichkeit am besten ab, dicht gefolgt von der Landschaft bzw. Natur. Weniger gut kamen die Aktiv-, Freizeit- und Einkaufsmöglichkeiten, die Stadtbilder/Innenstädte sowie die Barrierefreiheit an. Im Schnitt schlechter wurden diese Aspekte nur im Reisegebiet Anhalt-Dessau-Wittenberg bewertet. Bei der Relevanz der Barrierefreiheit gaben 71% an, dass das Thema weniger wichtig bzw. unwichtig für sie ist, in Magdeburg waren es sogar 76%. In Magdeburg haben bei der Aspektbewertung die Parks und Gärten am besten abgeschnitten, Schlusslicht bilden die Tourist-Information, Einkaufsmöglichkeiten und Sehenswürdigkeiten/ Kulturangebote.

In einer offenen Frage konnten die Befragten sich auch mit mehreren Antworten austoben: was hat **besonders gut gefallen**, bzw. was hat **überhaupt nicht gefallen**. Am besten haben innerhalb des Reisegebietes die Ortsbilder und Grünanlagen abgeschnitten (20% der Nennungen). Gefolgt von den Sehenswürdigkeiten mit 15% sowie Natur/ Landschaft/ Wald/ Alleen mit 13%.

Die meisten Nennungen von Störfaktoren fallen mit 21% in den Bereich Gastronomie. Gefolgt von den auch von vielen Befragten positiv bewerteten Aspekten im Bereich Ortsbilder/ Baumängel/ Grünanlagen. Alle jammern über das Wetter: 16% der Nennungen schlagen 2016 zu Buche und belegen damit Platz 3.

Die **Erwartungserfüllung** fällt deutlich aus. Die Erwartung von zwei Drittel der Befragten wurden erfüllt, bei einem Drittel wurden sie übertroffen. Nur 1% gab an, vom Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide enttäuscht zu sein. In Magdeburg wurde kein Befragter in seinen Erwartungen enttäuscht. Daraus resultiert auch eine relativ hohe Weiterempfehlungsabsicht. Von den Befragten werden 64% das Reisegebiet ‚wahrscheinlich‘ ihren Freunden und Bekannten als Reiseziel empfehlen, weitere 25% sogar ‚ganz sicher‘.

Mit einer **Weiterempfehlungsabsicht** von 89% muss sich das Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide lediglich Halle, Saale, Unstrut geschlagen, dieses Reisegebiet bringt es auf 92%; und 87% sind es in Magdeburg. 19% der Befragten können sich vorstellen, in den nächsten 12 Monaten noch einmal einen Übernachtungsaufenthalt im Reisegebiet zu verbringen (Magdeburg: 21%), weitere 17% können sich das in den nächsten 2-3 Jahren vorstellen (Magdeburg: 21%).

Die **Themeninteressen** für einen weiteren Aufenthalt decken sich in vielen Bereichen mit den Aktivitäten und Interessen des aktuellen Aufenthaltes. Angeführt wird im Reisegebiet das Interesse vom Thema ‚Parks und Gärten‘ (82%), gefolgt von ‚Wellness und Gesundheit‘ (81%) sowie ‚Städte‘ (80%). 2011/12 waren im Reisegebiet noch ‚Städte‘ mit 81% auf dem ersten Platz. Unter den zur Auswahl stehenden Themen gelangte ‚Martin Luther‘ auf den letzten Platz – allerdings immerhin noch mit 34% der Befragten. In Magdeburg ist wenig überraschend das Thema ‚Städte‘ (87%) an der Spitze und auch hier belegt Martin Luther mit 34% den letzten Platz.

Alle Reisegebiete hatten die Möglichkeit, eine auf sie zugeschnittene Zusatzfrage stellen zu lassen. Das Reisegebiet Magdeburg, Elbe-Börde-Heide spezifizierte hier die die **Frage nach regionalen Themenangeboten**, die bei zukünftigen Besuchen von Interesse wären. Hierbei schaffte es die „Salzige Tour (22%) zusammen mit der „Süßen Tour“ (21%) auf die vorderen Plätze. Abgeschlagen auf den hinteren Plätzen landete das Interesse am „Ringheiligtum Pömmelte“ (3%) und das Thema „Bauhaus/Magdeburger Moderne der 20er Jahre“.

Kontakt:

Magdeburger Tourismusverband Elbe-Börde-Heide e.V.,
Ansprechpartnerin: Irene Mihlan (GF)
Domplatz 1b, 39104 Magdeburg,
Tel.: 0391/738 790, Fax: 0391/738 799,
E-Mail: info@elbe-boerde-heide.de
Internet: www.elbe-boerde-heide.de , www.elberadweg.de

Magdeburg Marketing Kongress und Tourismus GmbH
- Offizieller Tourismuspartner der Landeshauptstadt -
Dr. Tanja Gloom (gloomt@magdeburg-tourist.de)
Domplatz 1b, 39104 Magdeburg
Tel.: 0391 83 80 115, Fax: 0391 83 80-397