

Siegmar Leonard Seidl

Analyse von Entscheidungsprozessen für Kurzurlaube

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2006 Diplom.de
ISBN: 9783836602662

Siegmar Leonard Seidl

Analyse von Entscheidungsprozessen für Kurzurlaube

Siegmar Leonard Seidl

Analyse von Entscheidungsprozessen für Kurzurlaube

Siegmar Leonard Seidl

Analyse von Entscheidungsprozessen für Kurzurlaube

ISBN: 978-3-8366-0266-2

Druck Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2007

Zugl. Universität Hamburg, Hamburg, Deutschland, Diplomarbeit, 2006

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2007

Printed in Germany

Abstract

Zielsetzung der vorliegenden Diplomarbeit ist es den individuellen Entscheidungsprozess eines Städtekurzreisenden zu analysieren. Hierfür werden im theoretischen Teil der Arbeit die wesentlichen individuellen, interpersonellen und externen Einflussfaktoren, die den Entscheidungsprozess wesentlich bestimmen, untersucht. Ferner werden die wichtigsten Teilentscheidungen, die für einen Städtekurzurlaub getroffen werden müssen, dargestellt. Der empirische Teil der Arbeit wendet sich hierfür einem speziellen Aspekt dieser Teilentscheidungen zu, namentlich der Bewertung von verschiedenen Aktivitätsprogrammen, so genannter Bundles.

Die Analyse zeigte, dass zu den wesentlichen individuellen Einflussfaktoren die Motivation, die Einstellung und die Persönlichkeit des Städtekurzreisenden zählen. Überdies wurde festgestellt, dass die Familie der bedeutendste interpersonelle und Hindernisse wie mangelnde finanzielle Ressourcen der wichtigste externe Bestimmungsfaktor beim Entscheidungsprozess eines Städtekurzreisenden sind.

Die wichtigsten Teilentscheidungen sind die Wahl der Destination respektive Stadt und die Aktivitäten, die der Tourist in der jeweiligen Stadt unternimmt. Ersteres wurde unter Zuhilfenahme von so genannten Entscheidungssets untersucht, die sich als hilfreich erwiesen. Bei der Analyse der Aktivitätswahl wurde deutlich, dass der Städtekurzreisende nicht eine einzige Aktivität, sondern ein Bündel von Aktivitäten am Zielort unternehmen wird. In der Folge wurde deshalb anhand einer Bewertungsheuristik für Bündel von Aktivitäten, dem so genannten Anchoring- und-Adjustment, die Bewertung einzelner Aktivitäten untersucht. Aufgrund von Bewertungsverzerrungen, die durch Verwendung der in Rede stehenden Heuristik auftreten, wurde gefolgert, dass schwache Aktivitäten durch Bündelung sowohl ihren Stellenwert als auch ihre Attraktivität in Form der Zeitaufwandbereitschaft steigern können. Ferner wurde vermutet, dass durch Suggestion des Bewertungsreferenzpunktes (Anker) sowie durch eine positive Darstellung der Entscheidungsalternative (Framing) die Akzeptanz für schwache Aktivitäten in Form der Zeitaufwandbereitschaft im Gegensatz zum selbst festgelegten Anker weiter gesteigert werden kann.

Die Ergebnisse bestätigten die zuvor genannten Hypothesen. Der Einfluss des Framings konnte jedoch nicht eindeutig nachgewiesen werden, wenngleich die Ergebnisse die vermutete Richtung aufweisen.

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	I
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	III
TABELLENVERZEICHNIS.....	III
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 EINFÜHRUNG	1
1.2 GANG DER UNTERSUCHUNG	2
2 KURZURLAUBE	3
2.1 DEFINITION UND ABGRENZUNG	3
2.2 PRODUKTCHARAKTERISTIKA	6
2.3 STÄDTEKURZREISEMARKT UND TRENDS.....	8
3 ENTSCHEIDUNGSPROZESS.....	10
3.1 DIE KAUFENTSCHEIDUNG	10
3.2 KAUFENTSCHEIDUNGSTYPEN.....	10
3.3 KAUFPROZESSMODELLE.....	13
4 DIE REISEENTSCHEIDUNG.....	17
4.1 DEFINITION.....	18
4.2 STRUKTUR	19
5 INDIVIDUELLE EINFLUSSFAKTOREN	22
5.1 MOTIV UND MOTIVATION	22
5.1.1 <i>Definition und Abgrenzung</i>	22
5.1.2 <i>Grundlegende Motivationstheorien und touristische Adaption</i>	23
5.1.3 <i>Dichotome Reisemotivklassifikationen</i>	29
5.1.4 <i>Modell von Iso-Aloha</i>	32
5.1.5 <i>Beurteilung der Ansätze zur Motivation eines Reisenden</i>	34
5.2 EINSTELLUNG	35
5.3 PERSÖNLICHKEIT	38
6 INTERPERSONELLE UND EXTERNE FAKTOREN	45
6.1 FAMILIE	45
6.2 HINDERNISSE	47
7 TEILENTSCHEIDUNGEN.....	49
7.1 AUSWAHL DER DESTINATION	49
7.1.1 <i>Konzept der Entscheidungssets</i>	49
7.1.2 <i>Entscheidungssets und Destinationswahl</i>	51
7.1.3 <i>Bildung der Entscheidungssets</i>	53
7.1.4 <i>Entscheidungsregeln und Bewertungskriterien</i>	55
7.1.5 <i>Interaktion und Dynamik</i>	56
7.2 AKTIVITÄTEN WÄHREND DES URLAUBS.....	57
7.2.1 <i>Stellenwert bei Städtereisen</i>	57
7.2.2 <i>Aktivitäten als Element des städtischen Angebots</i>	58

7.2.3	<i>Aktivitätsprogramme</i>	61
7.2.3.1	Definition von Bundle	61
7.2.3.2	Bundlingformen	62
7.2.3.3	Bewertung eines Aktivitätsprogramms.....	65
7.2.3.4	Hypothesen	69
8	EMPIRISCHE ERHEBUNG	70
8.1	EXPERIMENTAUFBAU	70
8.2	VERLAUF DER BEFRAGUNG UND STICHPROBENVERFAHREN	73
8.3	OPERATIONALISIERUNG DER VARIABLEN	74
9	ERGEBNISSE DER EMPIRISCHEN ERHEBUNG	75
9.1	AUSWERTUNG DES BUNDLINGS VON AKTIVITÄTEN.....	75
9.2	DISKUSSION	76
9.3	EINSCHRÄNKUNGEN	78
10	IMPLIKATIONEN UND ZUSAMMENFASSUNG	79
10.1	MANAGEMENTIMPLIKATIONEN	79
10.2	SCHLUSSBETRACHTUNG	80
	LITERATURVERZEICHNIS	81
	ANHANG	96
	SELBSTÄNDIGKEITSERKLÄRUNG	149

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 01: Organisationsformen von Urlaubsreisen.	5
Abbildung 02: Black-Box Modell	14
Abbildung 03: Kaufprozessmodell von Engel/Kollat/Blackwell	16
Abbildung 04: Struktur des Entscheidungsprozesses bei Städtekurzreisen.....	21
Abbildung 05: Gründe für Städtekurzreisen in Deutschland 2004.....	31
Abbildung 06: Sozialpsychologische Determinanten des Freizeitverhaltens	33
Abbildung 07: Kausalstruktur der Einstellung	36
Abbildung 08: Zusammenhang von Persönlichkeit, Lebensstil und Werten.....	40
Abbildung 09: Hierarchisches Model von Hindernissen.....	48
Abbildung 10: Beziehung zwischen den zentralen Choice-Sets	52
Abbildung 11: Elemente des touristischen Angebots einer Stadt.....	59
Abbildung 12: Bundlebewertung anhand des Anchoring- und- Adjustment-Modells... ..	68
Abbildung 13: Experimentaufbau.....	71

Tabellenverzeichnis

Tabelle 01: Charakteristika der Kaufentscheidungstypen	12
Tabelle 02: Klassifikation von Bundlingstrategien	64
Tabelle 03: Vermutete Zusammenhänge	73
Tabelle 04: Mittelwerte Stunden/Punkte und Signifikanzen für Mittelwertvergleiche.. ..	75

1 Einleitung

1.1 Einführung

Die Analyse des Entscheidungsprozesses von Konsumenten hat in der Marketingforschung eine große Bedeutung. Man erhofft sich durch ein Verständnis desselben, mittels gezielter Ausrichtung von Marketingmaßnahmen einen stärkeren Einfluss auf das Individuum bei dessen Kaufentscheidung auszuüben.

Der Entscheidungsprozess des Konsumenten für verschiedene Produkte und Dienstleistungen weist jedoch keine starre und gleich bleibende Gestalt auf. Er ist vielmehr unterschiedlich innerhalb verschiedener Produktklassen und zwischen Dienstleistungen und Sachgütern.

Das Segment der Kurzurlaubsreisenden in Deutschland verzeichnete in den letzten zehn Jahren einen stetigen Anstieg und ist heute eine bedeutende touristische Erscheinungsform.¹ Verantwortlich hierfür sind die steigende Mobilität der Bevölkerung, ein gesteigener Bildungsgrad, der demographische Wandel der Gesellschaft sowie das Angebot von sog. Events wie z. B. der Fußballweltmeisterschaft.

Zielsetzung der vorliegenden Arbeit ist es, den Entscheidungsprozess eines Kurzurlaubsreisenden, dessen Untersuchung bis jetzt noch nicht vollzogen wurde, zu analysieren. Hierbei wird die individuelle Entscheidung des Reisenden betrachtet, wengleich auch interpersonelle Bestimmungsfaktoren berücksichtigt werden. Dies schließt kollektive Entscheidungsprozesse von Gruppen für Kurzurlaube aus.

Folgende Herangehensweise wurde für die Untersuchung gewählt: Im theoretischen Teil der Arbeit werden die wichtigsten Einflussfaktoren und Teilentscheidungen des Kurzreisenden, die aus den wesentlichen Reiseentscheidungsmodellen gewonnen wurden, auf ihren Erklärungsbeitrag für den Entscheidungsprozess des Kurzreisenden hin analysiert. Der empirische Teil beschäftigt sich mit einem speziellen Aspekt der Reiseentscheidung, namentlich den Aktivitäten, die der Reisende während seines Aufenthalts unternimmt. Hier wird der Einfluss der Bündelung und

¹ vgl. Danielsson et al. (2003), S. 10ff.

Entscheidungsdarstellung („Framing“) von Aktivitäten auf die Bewertung seitens des Kurzreisenden untersucht.

1.2 Gang der Untersuchung

Das 2. Kapitel beginnt mit der Abgrenzung des Analyseobjekts. Im Anschluss hieran werden die spezifischen Produktcharakteristika und die derzeitige Marktsituation von Städtekurzurlauben beleuchtet.

Kapitel 3 prüft, ob die Entscheidung für einen Kurzurlaub eine Kaufentscheidung darstellt. Daraufhin wird der Entscheidungsprozess anhand von Kaufentscheidungstypen untersucht und eine Einordnung für die Entscheidung eines Kurzurlaubs unternommen. Dieses Vorgehen betrachtet den Entscheidungsprozess noch als Einheit. In der Folge wird diese vereinfachende Betrachtungsweise aufgehoben und um eine prozessuale Sichtweise in Form von Kaufprozessmodellen ersetzt. Diese bilden die Grundlage für die speziellen Modelle der Reiseentscheidung.

Die Kapitel 4 bis 7 bilden den theoretischen Kern dieser Diplomarbeit. Kapitel 4 erläutert den Begriff der Reiseentscheidung, um darauf aufbauend die grundlegende Struktur der Reiseentscheidung eines Städtekurzreisenden darzustellen. Hier werden auch die wesentlichen Einflussfaktoren und Teilentscheidungen innerhalb des Entscheidungsprozesses bzw. der Reiseentscheidung identifiziert. In Kapitel 5 werden die individuellen, in Kapitel 6 die interpersonellen und externen Faktoren und in Kapitel 7 die zu treffenden Teilentscheidungen aufgezeigt und im Hinblick auf Städtekurzurlaube analysiert. Das Ende des 7 Kapitels schließt mit Hypothesen zur Bewertung von Aktivitätsprogrammen seitens des Reisenden ab, die durch den empirischen Teil der Arbeit überprüft werden sollen.

Kapitel 8 beschreibt den Experimentaufbau, den Verlauf der Befragung, das Stichprobenverfahren sowie die Operationalisierung der Variablen.

In Kapitel 9 erfolgen die Auswertung und Diskussion der erhobenen Daten. Ferner wird auf Einschränkungen im Zusammenhang mit der Befragung hingewiesen. Schließlich wird im letzten Kapitel eine Zusammenfassung der Ergebnisse und Managementimplikationen geliefert.

2 Kurzurlaube

In dem nächsten Abschnitt wird das Analyseobjekt der Arbeit herausgearbeitet. Ferner wird aufgezeigt, welche Charakteristika Kurzurlaube aufweisen und welche Marktsituation derzeit vorzufinden ist.

2.1 Definition und Abgrenzung

Kurzurlaubsreisen sind eine Erscheinungsform des Tourismus', wobei unter Tourismus Folgendes verstanden wird:

„Tourism comprises the activities of persons traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes not related to the exercise of an activity remunerated from within the place visited.“²

Diese Definition umfasst alle touristischen Erscheinungsformen. Für die weitere Analyse des Entscheidungsprozesses bedarf es jedoch einer weiteren Abgrenzung der Kurzurlaubsreisen von anderen Urlaubsformen.

Zunächst ist die Ziel- bzw. Reiserichtung der Touristen von Bedeutung. Hier wird zwischen Binnen-, Incoming- und Outgoing-Tourismus unterschieden. Ersteres bezeichnet das Reisen von Inländern im Inland. Incoming-Tourismus umschreibt das Reisen von Ausländern ins Inland, wohingegen Outgoing-Tourismus das Reisen von Inländern ins Ausland beschreibt.³ Kurzurlaubsreisen sind vorwiegend dem Binnen-Tourismus zuzurechnen, wenn man noch keine Unterscheidung nach der Art der Kurzreisen vornimmt.⁴ Unter Art ist hier die spezifische Form des Kurzurlaubs gemeint. Es könnte sich z. B. um eine Städte- oder Studienreise handeln.

Für die Typologisierung touristischer Erscheinungsformen bestehen in der Literatur mehrere Ansätze. Freyer (2001) schlägt als Unterscheidungsmerkmal Ort, Zeit und Motiv einer Reise vor.⁵ Diese werden von ihm auch als konstitutive Merkmale des Tourismus bezeichnet.⁶ Eine weitere Einteilung kann z. B. nach Entfernung,

² WTO (2005), http://www.world-tourism.org/statistics/tsa_project/TSA_in_depth/chapters/ch3-1.htm

³ vgl. Freyer (2001), S. 28

⁴ vgl. Danielsson et al. (2003), S. 13

⁵ vgl. Freyer (2001), S. 3ff.

⁶ vgl. Freyer (1995). S. 2

Verkehrsmittel und Kosten erfolgen.⁷ Haedrich et al. (1998) unternehmen eine Klassifizierung u. a. nach Jahreszeit, Beherbergungsform und Reiseorganisation.⁸

Für die weitere Abgrenzung wählt der Autor die Merkmale Motivation/Art der Reise, Aufenthaltsdauer sowie Organisationsform und folgt hiermit weitestgehend dem obigen Vorschlag von Freyer. Diese Einteilung wurde gewählt, da die anderen Merkmale (z. B. die Beherbergungsform) sich als wenig trennscharf bei der Abgrenzung von Kurzurlauben gegenüber anderen Urlaubsformen erweisen.

Bei der Aufenthaltsdauer existiert eine weitestgehende Übereinstimmung in der Literatur. Kurzurlaubsreisen sind Reisen, die mindestens eine und höchstens drei Übernachtungen beinhalten.⁹ Dieser Definition folgen auch andere Autoren aus dem angloamerikanischen Raum.¹⁰

Ein weiteres Abgrenzungsmerkmal ist die Motivation bzw. die Art der Reise. Hier wird meist folgende Unterteilung bzgl. der Motivation vorgenommen:¹¹ Urlaubsreisen, geschäftliche Reisen und andere Reisen (Studienreisen, religiös motivierte Reisen, Gesundheitsreisen etc.). Kurzreisen ins In- und Ausland sind weitestgehend den Urlaubsreisen zuzuordnen.¹² In der Folge werden daher Urlaubsreisen betrachtet.

Die Organisationsform ist ein weiteres Charakteristikum, mit dessen Hilfe man Urlaube untereinander abgrenzen kann. Auf einer ersten Ebene können die verschiedenen Reiseformen nach Einzelreise bzw. Gruppen- und Gesellschaftsreise unterschieden werden. Innerhalb der Einzelreisen differenziert man zwischen privaten und kommerziellen Reisen. Unter privaten Reisen wird das Besuchen von Verwandten und Bekannten mit dortiger Übernachtung verstanden. Die kommerzielle Einzelreise kann weiter in freie und gebundene Einzelreise unterschieden werden. Bei der freien Einzelreise organisiert der Reisende seinen Urlaub selbständig, d. h. ohne Hilfe eines Reisemittlers bzw. Rückgriff auf eine zusammengestellte Reise eines Reiseveranstalters. Letztere beide werden als gebundene Einzelreisen bezeichnet. Je

⁷ vgl. Freyer (2001), S. 5

⁸ vgl. Kaspar (1998), S.19f.

⁹ vgl. Danielsson et al. (2003), S. 4

¹⁰ vgl. Seaten und Bennett (1996), S. 293

¹¹ vgl. Holloway (2002), S. 6

¹² vgl. Danielsson et al. (2003), S. 15 ; siehe auch Abbildung 3.

nach Zusammenstellung der gebundenen Einzelreise wird weiter nach Pauschalaufenthalt und Pauschalreise unterschieden.¹³

Das Besuchen von Freunden und Bekannten stellt zwar die größte Gruppe innerhalb der Kurzurlaubsreisen dar¹⁴, diese Urlaubsform wird aber bei dieser Betrachtung ausgeklammert, da keine statistische Erfassung für diese Art von Kurzreisen durchgeführt wird.¹⁵ Darüber hinaus werden Gruppen- und Gesellschaftsreisen nicht untersucht, da diese Formen der Reisegruppenzusammensetzung von untergeordneter Bedeutung sind.¹⁶ Untersuchungsgegenstand dieser Arbeit sollen kommerzielle Einzelreisen sein.

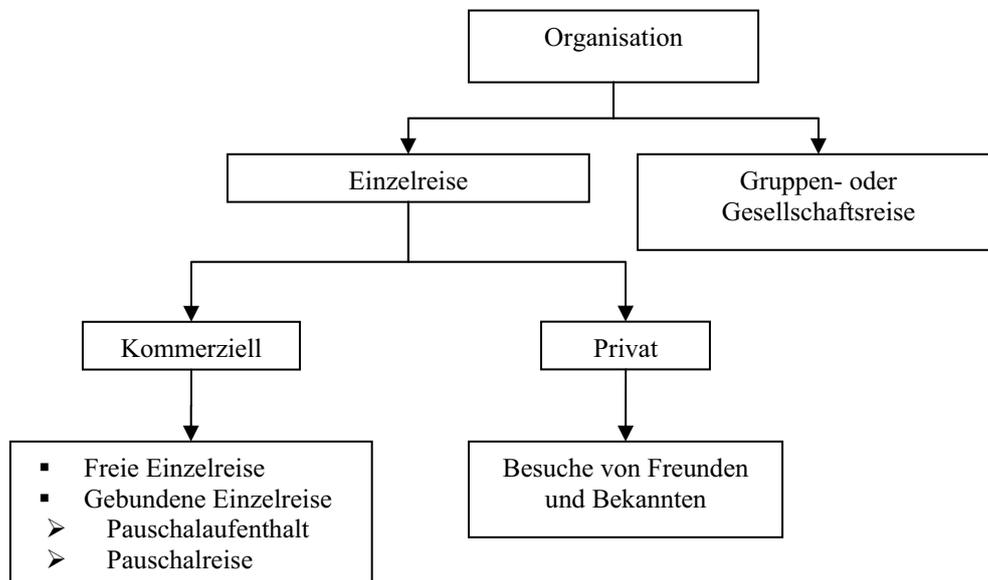


Abbildung 01: Organisationsformen von Urlaubsreisen.¹⁷

Innerhalb der Kurzreisen, die dem Zweck des Urlaubs dienen, muss außerdem nach der Art der Reise differenziert werden. Hier nehmen Städtereisen die größte Gruppe ein, wenn man Verwandten- und Bekanntenbesuche außer Acht lässt.¹⁸ Dass kommerzielle Kurzurlaubsreisen überwiegend Städtereisen sind, ist auch anhand der Reisedauer zu erkennen. Wie Althof (2001) aufzeigt, handelt es sich bei Reisen mit einer Dauer von

¹³ vgl. Rudolph (2002), S. 21ff.

¹⁴ vgl. Danielsson et al. (2003), S. 9

¹⁵ vgl. Freyer (2001), S.30

¹⁶ vgl. Aderhold (2004), S. 37ff.

¹⁷ Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Rudolph (2002), S. 29

¹⁸ vgl. Danielsson et al. (2003), S. 9

1,4 bis 3 Tagen überwiegend um Städtereisen.¹⁹ Aufgrund dieser Überlegungen werden im Folgenden Kurzurlaubsreisen betrachtet, die Städtereisen sind.

Unter Städtekurzreisen sollen zwei- bis viertägige Kurzurlaubsreisen verstanden werden, die in Großstädten mit mehr als 100.000 Einwohnern unternommen werden.²⁰ Touristische Erscheinungsformen in kleinen Gemeinden werden nicht betrachtet. Exkursionen ohne Übernachtung werden demzufolge ausgeklammert, da sie nicht unter Begriff Tourismus zu subsumieren sind.²¹ Eine Beschränkung auf Reisen mit einer Dauer von vier Tagen und in Großstädte mit mehr als 100.000 Einwohnern wurde gewählt, da dies den gängigen oben herausgestellten Definitionen entspricht und dadurch dem Wesen des Städtekurzurlaubs am ehesten Rechnung getragen wird.²²

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass es sich bei den zu untersuchenden Kurzurlaubsreisen um kommerzielle Einzelreisen mit einer Dauer von 2 bis 4 Tagen handelt, deren primäre Motivation der Urlaub ist. Hinsichtlich der Art der Kurzurlaubsreisen wird sich die Betrachtung auf Städtereisen konzentrieren.

Im nächsten Abschnitt werden die besonderen Produktcharakteristika von Städtekurzreisen herausgestellt. Hier wird insbesondere auf die Besonderheit von Dienstleistungen eingegangen.

2.2 Produktcharakteristika

Eine Städtekurzreise besteht aus mehreren Teilprodukten.²³ Wenn ein Urlauber z. B. eine zweitägige Städtetour nach München unternehmen möchte, dann muss er mindestens ein Transportmittel sowie eine Unterkunft am Zielort auswählen. Dies kann eigenständig, mit Hilfe eines Reisemittlers oder als Pauschalreise erfolgen. Die einzelnen Reisedienstleistungen, wie z. B. die Beförderung und Unterkunft, bilden

¹⁹ vgl. Althof (2001), S. 48

²⁰ vgl. Aderhold (1976), S. 1ff.

²¹ vgl. Pender und Sharpley (2004), S. 6

²² vgl. Aderhold (1976), S. 13 siehe hierzu auch Abschnitt 7.2.1

²³ vgl. Freyer (2001), S. 7