Diplomarbeit

Zielgruppenspezifische Erfassung der Attraktivität und Dienstleistungsqualität von Freizeitgroßprojekten am Beispiel des Erlebnisbades Tauris

Im Freizeitbereich vollzog sich seit den 50er Jahren in Deutschland ein Wandel, der vor allem aus der verkürzten Wochenarbeitszeit, größerem Urlaubsanspruch, höherem Einkommen und höherer Mobilität resultiert. Es ist eine zunehmende Freizeitorientierung und verstärkte Nachfrage nach konsum- und erlebnisorientierten Freizeitangeboten zu erkennen.
Ob Erlebnis-Einkauf oder Urlaubs-Erlebnis, der Erlebnis-Begriff hat sich in den 90er Jahren zu einem Schlagwort der Konsumgüter- und Dienstleistungsbranche entwickelt. Der Konsument verspürt den Wunsch nach Abwechslung, Entertainment, Vergnügen und Fun. Er erwartet über den Kernnutzen eines Produktes oder eine Dienstleistung hinaus einen Zusatznutzen. Die Erlebnisorientierung hat im Handel aber auch in der Freizeit- und Tourismusbranche zu neuen Angebotsformen geführt. Sie verzeichneten in den 90er Jahren einen regelrechten Boom. Dazu gehören z. B. Freizeit- und Erlebnisparks, Erlebnisbadelandschaften und Multiplex-Kinos (vgl. STEINECKE – In: STEINECKE 2000, S. 11ff). Dabei wird die Inszenierung von Erlebnissen im Tourismus immer wichtiger, um die Qualitätswahrnehmung positiv zu beeinflussen und Kundenzufriedenheit zu schaffen.
Auch im Bereich der Schwimmbäder wird dieser Trend deutlich. Technische Mängel und die veränderten Rahmenbedingungen in der Freizeitnachfrage führten zu starken Besucherrückgängen. Viele Besucher wollten nicht mehr einfach nur schwimmen, sondern es standen viel mehr die Fitness und der Spaß im Mittelpunkt des Besuches. Auf diese Trends hin entstanden Ende der 80er Jahre die Erlebnisbäder, mit ihrem vielfältigen Angebot an Whirlpools, Rutschen und Saunalandschaften (vgl. HATZFELD 1994, S. 119).

2 Zielsetzung der Arbeit

In dieser Diplomarbeit wurde die Qualität und Attraktivität verschiedener Erlebnisbäder im Umkreis von Koblenz untersucht. Dabei wurde das Erlebnisbad Tauris, das sich in Mülheim-Kärlich befindet, mit den anderen Bädern verglichen. Ziel war es herauszufinden, wie hoch die Qualität und Attraktivität dieser Bäder ist. Die Auswertungen geben Hinweise darauf, was das Erlebnisbad Tauris verbessern kann und welche Aspekte vorbildlich oder besonders gut gelöst werden.

3 Aufbau der Arbeit

1 Einführung
Problemstellung, Zielsetzung, Vorgehensweise, Aufbau der Arbeit

2 Der Freizeitbereich im Überblick

- Die Geschichte der Freizeit
- Tendenzen und Perspektiven im Freizeitbereich

3 Freizeitgroßprojekte

- Entwicklung und Zukunft von Freizeitgroßprojekten

4 Erlebnisbäder in Deutschland

- Differenzierung des Begriffes „Erlebnisbad“
- Merkmale von Erlebnisbädern
- Historische Entwicklung des Bäderwesens in Deutschland
- Motive für das Entstehen von Erlebnisbädern
- Trends auf dem Markt der Erlebnisbäder

5 Die Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität

6 Messung von Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität

- verschiedene Methoden
- Fazit bezüglich der verschiedenen Methoden zur Untersuchung der Erlebnisbäder

7 Einsatz von Mystery Guests zur Messung von Dienstleistungsqualität

8 Die Untersuchung der der Erlebnisbäder

9 Ergebnisse der Untersuchung

10 Zusammenfassung

4 Vorgehensweise bei der Untersuchung

Die Analyse erfolgte in mehreren Schritten. Zuallererst wurden über eine Internetrecherche die Adressen von Erlebnisbädern, im Umkreis von circa einer Stunde Entfernung mit dem Pkw von Koblenz, ermittelt. Zusätzlich wurde der ADAC Atlas „Die schönsten Freizeit- und Erlebnisziele“ zu Rate gezogen. Es wurden dabei zehn Bäder identifiziert. In der Auswertung werden auch die drei darunter enthaltenen Thermen zu den Erlebnisbädern gezählt und nach dem gleichen Schema gewertet.

Im nächsten Schritt wurde der Beurteilungskatalog mit den Kriterien aufgestellt. Er umfasst 13 Überkategorien mit 66 Kriterien. Die Überkategorien sollen nun kurz vorgestellt werden. Dazu zählen: die Anfahrt, die Parkplatzsituation, der Eingangsbereich, die Umkleidekabinen,

die Toiletten, die Duschen, der erste Gesamteindruck des Bades, der Badebereich, der Liegenbereich, das Funangebot, das Relaxangebot, der Saunabereich als auch die Gastronomie. Des Weiteren gibt es noch zwei unabhängige Überkategorien, die nicht separat in das Gesamtergebnis mit einfließen, sondern schon unter den jeweiligen Überkategorien zu finden sind, dazu zählen das Personal und die Sicherheit. Die Freundlichkeit und Kompetenz des Personals findet sich schon unter der Überkategorie „Eingangsbereich“ und „Gastronomie“. Die Sicherheit gehört schon den Überkategorien „Badebereich“, „Funangebot“, „Relaxangebot“ und „Saunabereich“ an.

Die Bewertung erfolgte anhand eines Notensystems. Eins steht dabei für „sehr gut“ und fünf bedeutet „mangelhaft“. Zu jedem Kriterienpunkt war es möglich Anmerkungen zu notieren. Teilweise wurden auch Fotos gemacht, um bestimmte Kriterien festzuhalten.

Als Grundlage wurde zuerst das Erlebnisbad Tauris besucht, um sich einen ersten Eindruck zu schaffen bzw. Standard zu setzen. Dieser erste Besuch wurde bei der Analyse nicht berücksichtigt.

Der Hauptprozess der Untersuchung erfolgte in den verschiedenen Bädern. Dort wurden mit Hilfe der Mystery-Guest-Methode die einzelnen Bäder nach Attraktivität und Dienstleistungsqualität, anhand der Kriterien, untersucht. Diese Methode führte die Verfasserin mit Hilfe einer weiteren Person durch. Dabei wurde wie folgt vorgegangen: Direkt nach dem Besuch eines Bades wurde dieser Beurteilungsbogen von beiden Testpersonen einzeln ausgefüllt. Die Ergebnisse dieser beiden Bögen wurden nach einer Diskussion in einem weiteren Bogen zu einem Gesamtergebnis zusammengefasst.

Während der gesamten Untersuchungsphase wurde stets darauf geachtet, dass bei der Bewertung der gleiche Maßstab angelegt wurde. Damit sollte eine möglichst gute Vergleichbarkeit der Ergebnisse und gerechte Verteilung der Noten gewährleistet werden.

Diese Ergebnisse wurden danach mit Hilfe des Statistikprogramms SPSS (Statistical Product and Service Solution) sowie Microsoft Excel ausgewertet.

5 Ergebnisse

Zuerst wurden bei allen Bädern die Vorabinformationen im Internet untersucht. Darauf folgte eine Auswertung der einzelnen Kriterien. In einem weiteren Schritt wurden die Überkategorien mit einem besonderen Blick auf das Erlebnisbad Tauris ausgewertet. Die Überkategorien wurden einer Gewichtung unterzogen, wobei die Ergebnisse der Überkategorien der einzelnen Bäder mit einem Faktor von eins bis fünf multipliziert wurden. Fünf steht für eine sehr starke Gewichtung, eins für eine sehr Schwache. Dies gewährleistete, dass gewisse Kategorien stärker in die Bewertung miteinbezogen wurden. Beispielsweise ist das Funangebot in einem Erlebnisbad wichtiger als der Eingangsbereich. Die Bewertung bzw. Note des Funangebots in jedem Bad wurde somit mit dem Faktor fünf,

die Beurteilung des Eingangsbereichs mit dem Faktor zwei multipliziert. Im Gesamtergebnis wird dann sichtbar, wie die einzelnen Bäder bei der Attraktivität und Qualität abgeschnitten haben.

Im End- bzw. Gesamtergebnis ließ sich eine Rangfolge der verschiedenen Bäder aufstellen. Das monte mare Rheinbach (1,70) erreichte den ersten Platz. Zweitplatziertes Erlebnisbad ist das Tauris (1,73), welches bei der Auswertung einer genaueren Betrachtung unterzogen wurde. Platz drei erzielten die Rheinpark-Therme (2,19) in Bad Hönningen, Platz vier das monte mare Rengsdorf (2,40). Auf dem fünften Platz landete das Freizeitbad Rheinböllen (2,63), Platz sechs erreichte das TWIN (2,67), Platz sieben die Römer-Thermen (2,70), Platz acht das Freizeitbad Simmern (2,73), Platz neun die Emser Therme (2,75) und den letzten Platz erzielte das Freizeitbad Lavamaar (2,99) in Nickenich.

Der Durchschnittswert aus allen anderen Bädern außer dem Tauris liegt bei 2,53. Die ersten vier platzierten Erlebnisbäder liegen unter diesem Durchschnittswert, die Attraktivität und Qualität war dort besser. Die restlichen sechs Bäder liegen über diesem Wert und schneiden somit schlechter ab als der Schnitt. Da das Erlebnisbad Tauris der Ausgangspunkt für diese Analyse war bzw. die Sache hauptsächlich darin bestand, die Attraktivität und Qualität des Tauris mit den anderen Bädern zu vergleichen, sollen hier einmal kurz diese Ergebnisse zusammenfassend dargestellt werden.

Als positiv lässt sich vor allem die Gestaltung, das Ambiente, die Beleuchtung und Architektur des Badebereiches erwähnen. Außerdem sind die verschiedenen, angenehmen Wassertemperaturen in den einzelnen Becken hervorzuheben. Die Orientierung im Badebereich ist sehr gut. Es gibt viele Angebote für Kinder. Des Weiteren wird im gesamten Erlebnisbad großen Wert auf die Sauberkeit gelegt. Ferner ist noch das attraktive Relaxangebot zu erwähnen.

Zu den verbesserungsbedürftigen Aspekten zählen die Anordnung der Umkleidekabinen sowie auch das Ambiente in den Umkleidekabinen. Außerdem gab es schlechte Gerüche in den Toiletten, obwohl die Toiletten optisch sauber waren, und der relativ starke Chlorgeruch ist aufgefallen. Zusätzlich wäre es wichtig, etwas für die Attraktivität und Orientierung im Saunabereich zu tun. Durchweg ist das Erlebnisbad Tauris jedoch ein attraktives Erlebnisbad, was auch an der Platzierung im Ranking zu erkennen ist.

Die Verfasserin:

Kerstin Faber
Telefon: 01577-2938755
E-Mail: kerstin-faber@web.de

Studium:

Angewandte Geographie/Fremdenverkehrsgeographie
Nebenfächer:
- BWL/Strategisches Tourismusmanagement
- Ethnologie

Praktika:
- Tourismus & Congress GmbH Bonn
- FernAktiv Reisen Trier