

Dissertation „Entwicklung eines Instruments zur Bewertung der (gesundheits-) touristischen Kompetenz von Heilbädern und Kurorten“ (Alexandra Partale)

Zusammenfassung

Seit Jahren bemühen sich die deutschen Heilbäder und Kurorte darum, sich auf dem touristischen – insbesondere dem hoffnungsvollen gesundheitstouristischen – Markt zu positionieren, um Verluste aus dem Bereich der öffentlich finanzierten Kur zu kompensieren und/ oder sich ein zusätzliches Standbein für die Zukunft aufzubauen.

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, ein Instrument zur Bewertung der touristischen Kompetenz von Heilbädern und Kurorten zu entwickeln, mithilfe dessen wichtige Informationen zum Status und zum Entwicklungspotenzial der Orte als Entscheidungs- und Handlungsbasis für deren grundsätzliche strategische Ausrichtung sowie eine marktorientierte Entwicklung schnell, einfach und kostengünstig generiert werden können.

Der Kunstbegriff der „**touristischen Kompetenz**“ wurde hierfür in zwei Teilaspekte gegliedert:

- (1) die touristische Qualität von Heilbädern und Kurorten, also die Summe aller Angebotsfaktoren, Merkmale und Eigenschaften, die durch die Zielgruppen in Anspruch genommen und an deren Erwartungen gemessen werden, und
- (2) das touristische Potenzial von Heilbädern und Kurorten, also deren prinzipielle, in die Zukunft gerichtete Entwicklungsfähigkeit, um die Zielgruppen zufrieden stellen zu können.

Die methodische Basis der entwickelten Bewertungsmethode ist die **Nutzwertanalyse**. Mit ihr lassen sich sehr genaue Ergebnisse ermitteln, die einen guten Vergleich zwischen mehreren Orten und unterschiedlichen Messzeitpunkten ermöglichen. Die Grundlogik der Nutzwertanalyse besteht darin, eine beliebige Zahl vorgegebener Alternativen (hier: Heilbäder und Kurorte) vor dem Hintergrund eines spezifischen Zielsystems (hier: deren touristische Kompetenz unter Berücksichtigung verschiedener Zielgruppen) und auf der Grundlage gewichteter Kriterien zu bewerten, wobei die gemessenen Werte entlang des Kriterienkatalogs mithilfe von Nutzwertfunktionen sowie Richtgrößen in dimensionslose Zielerfüllungswerte transformiert werden. Durch die Addition der Zielerfüllungswerte entstehen Teilnutzwerte, die in Summe den Gesamtnutzwert ergeben.

Der **empirischen Fundierung der Modellbildung** dienen die Ergebnisse zweier großer empirischer Untersuchungen:

- (1) einer (repräsentativen) **telefonischen Befragung** von in Deutschland lebenden Personen ab 16 Jahren, die in den vergangenen 3 Jahren einen privat finanzierten Aufenthalt in einem deutschen Heilbad bzw. Kurort mit mindestens einer Übernachtung verbracht haben (n = 416). Ziele der Befragung waren (a) die Definition touristischer Zielgruppen von Heilbädern und Kurorten und (b) die nachfrage- bzw. zielgruppenorientierte Herleitung und Gewichtung von Bewertungskriterien.
- (2) einer **Anwendung des Bewertungsmodells** in 139 höher prädikatisierten deutschen Heilbädern und Kurorten. Diese diente (a) der Erprobung des Modells sowie (b) als Grundlage zur Berechnung von empirischen Optimal- bzw. Minimalwerten, die für die Transformation zahlreicher metrisch skalierteter Messwerte in dimensionslose Zielerfüllungswerte benötigt wurden.

Die für die zielgruppenspezifische Bewertungsperspektive erforderliche **Marktsegmentierung** wurde auf der Grundlage von theoretischen Überlegungen und empirischen Analysen vorgenommen. Hierbei wurde auf die Daten aus der unter (1) genannten Untersuchung zurückgegriffen. Im Ergebnis lassen sich folgende - nach dem primären Reisemotiv segmentierte - Zielgruppen unterscheiden:

- (1) Kur- und Gesundheitstouristen (primäres Reisemotiv: Rehabilitation, Therapie, spezifische Prävention von Krankheiten),
- (2) Wellnessurlauber (primäres Reisemotiv: unspezifische Primärprävention) und
- (3) Erholungstouristen (primäres Reisemotiv: Erholung).

Das **Grundgerüst des hierarchischen Kriterienkatalogs** bilden vierzehn Qualitätskategorien, die sich mehrheitlich am Modell der „Dienstleistungskette“ orientieren. Sie werden auf mehreren Ebenen bis hin zu beobachtbaren Sachverhalten (Messkriterien) operationalisiert. Insgesamt umfasst das Bewertungsmodell annähernd 900 Kriterien. Während der Kriterienkatalog zur Bewertung der **touristischen Qualität** versucht, die marktrelevanten Angebotsfaktoren möglichst umfassend abzubilden, soll die **touristische Potenzialqualität** (nur) die in die Zukunft gerichtete Entwicklungsfähigkeit eines Kurortes zum Ausdruck bringen. Die entsprechenden Kriterien wurden somit als Teil des Kriterienkatalogs zur Bewertung der touristischen Qualität systematisch ausgewählt. Leitend war hierbei die Annahme, dass die Potenzialqualität eines Kurortes umso höher ist, je besser die Qualität der kaum beeinflussbaren und zugleich (für die Zielgruppen) wichtigen Angebotsqualitäten einzuschätzen ist.

Ein zentraler Fortschritt gegenüber bisherigen touristischen Bewertungsverfahren ist die auf **repräsentative Marktdaten** (aus der telefonischen Befragung) **gestützte Kriterienherleitung und -gewichtung**. Durch die Anwendung des Bewertungsmodells in annähernd 40% aller Heilbäder und Kurorte wurden darüber hinaus zahlreiche **empirisch fundierte Richtgrößen als Grundlage für die Skalierung der metrischen Messwerte** berechnet. Dies stellt eine deutliche Weiterentwicklung gegenüber den häufig willkürlich festgelegten Richtgrößen bisheriger Bewertungsverfahren dar.

Mithilfe der entwickelten Bewertungsmethode lassen sich vielfältige **Informationen** gewinnen. Das Modell ist in der Lage, die (zielgruppenspezifische) touristische Kompetenz eines Kurortes durch eine globale Zahl zum Ausdruck zu bringen, ebenso wie differenzierte Hinweise auf den örtlichen Handlungsbedarf zu geben. Die **Aussagekraft** der erzielbaren Bewertungsergebnisse zeigt sich in hohen positiven Korrelationen zwischen den Bewertungsergebnissen (aus der Erprobung des Modells) und den Übernachtungszahlen der Orte (die als Indikator für deren touristische Kompetenz gelten können). Welchen konkreten Beitrag die Bewertungsergebnisse schließlich im Hinblick auf die künftige touristische Entwicklung in den Heilbädern und Kurorten leisten können, kommt am deutlichsten durch verschiedene anschauliche Visualisierungsinstrumente (Strategieportfolios, Stärken-Schwächenprofile und Handlungsdruckdiagramme) zum Ausdruck. Sie verdichten die komplexen Informationen aus der Bewertung zu Kernaussagen, berühren zentrale Parameter der kurörtlichen Tourismusentwicklung und bieten damit eine hervorragende Diskussionsgrundlage für die weitere Entwicklungsarbeit vor Ort.