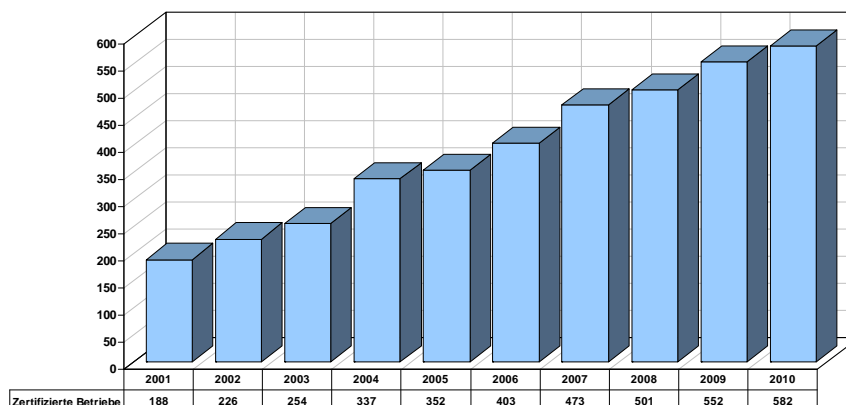


Vorreiterrolle der Region Wörthersee beim Qualitätstourismus

Während für den Tourismus in Kärnten im Jahre 2010 ein Qualitätssicherungs-Modell ins Leben gerufen wurde, kann die Region Wörthersee heute bereits auf eine 10-jährige Qualitätsinitiative zurückblicken. Die Erkenntnis, dass die Chancen der Tourismuswirtschaft am Wörthersee vor dem Hintergrund betrieblicher Kleinstrukturiertheit und somit fehlender Größenwirtschaftlichkeitseffekte sowie einem im globalen Vergleich hohen Lohnniveau ausschließlich über eine konsequente Qualitätsstrategie realisiert werden können, veranlasste die Wörthersee Tourismus GmbH seinerzeit ein unabhängiges Tourismusforschungsinstitut, unter der wissenschaftlichen Leitung von Herrn Dipl.-Geogr. Holger Brügggen, mit einer regelmäßigen Bestandsaufnahme der Qualitätsstandards der Beherbergungsbetriebe zu beauftragen.

„Wir sind froh, dass wir am Wörthersee frühzeitig auf Qualitätstourismus gesetzt haben und die Erfolge unserer Qualitätsinitiative geben uns im Nachhinein Recht. Deshalb beabsichtigen wir auch, den seinerzeit eingeschlagenen Weg konsequent fortzusetzen (KR Anton Wrann, Vorsitzender des Unternehmervereins Wörthersee).“ Auffälligster Bestandteil in einem effizienten Maßnahmenbündel zur Qualitätssteigerung in den Beherbergungsbetrieben (seit 2001) und in den gastronomischen Betrieben (seit 2008) ist die Wörthersee-Segel-Klassifizierung. Ein erstes Indiz für den nachhaltigen Erfolg dieses Qualitätsförderungsprojektes ist die große Zahl der teilnehmenden Beherbergungsbetriebe, die sich seit Beginn der Klassifizierung im Jahre 2001 bis heute mehr als verdreifacht hat (vgl. Abbildung 1).

Entwicklung der Zahl der im Rahmen der Wörthersee-Segel-Klassifizierung bewerteten Beherbergungsbetriebe in den Jahren 2001 bis 2010



Stand: 31.12.2010
Abbildung 1

Tourismusforschung BRÜGGEN

Welche Beweggründe veranlassen nahezu 600 Betriebsinhaber/innen zur Teilnahme an der Wörthersee-Segel-Klassifizierung? Abbildung 2 liefert Erklärungsansätze zur Beantwortung dieser Frage.

Warum beteiligen sich nahezu 600 Betriebsinhaber/innen teilweise schon seit vielen Jahren an der Wörthersee-Segel-Klassifizierung?

- ✓ Sie fühlen sich vom Projektleiter mehrheitlich fair bewertet und behandelt (Akzeptanzquote 89,7%)
- ✓ Sie werden nach der Bewertung ihres Betrieben vom Projektleiter jeweils vor Ort detailliert über die Ergebnisse des Tests und das erstellte Stärken- und Schwächenprofil informiert
- ✓ Sie machen mehrheitlich zum ersten Mal die Erfahrung, dass sich eine externe Person die Zeit nimmt, mit ihnen über ihre innerbetrieblichen Probleme zu sprechen und sie und ihre Anliegen ernst nimmt
- ✓ Sie – wo immer möglich - mit Lösungsansätzen für die geschilderten Probleme und konkreten Verbesserungsvorschlägen konfrontiert werden
- ✓ Ihnen - soweit möglich - vom Projektleiter auch eine Begleitung bei der Umsetzung der unterbreiteten Verbesserungsvorschläge und der Lösung der erörterten Probleme angeboten wird
- ✓ Sie sich mit ihren Anliegen auch in den drei Jahren zwischen den Tests jederzeit an die Projektleitung wenden können
- ✓ Sie den Projektleiter auf diese Weise vor allem als Partner ihres Betriebes und weniger als Kontrolleur kennen lernen

Abbildung 2

Tourismusforschung BRÜGGEN









„Wir konnten in den vergangenen Wochen feststellen, dass die Besucher des Internetportals der Wörtherseeregion ihr Urlaubsdomizil sehr häufig unter Berücksichtigung der Segelbewertung ausgewählt haben. Sicher ein gewichtiges Argument für eine Teilnahme an der Wörthersee-Segel-Klassifizierung (Gernot Riedel, Geschäftsführer der Wörthersee Tourismus GmbH).“

Die Bewertung der Unterkünfte mit Verpflegungsangebot wird durch zwei eigens für diese Aufgabe geschulte Testpersonen (Mystery Guests), die in jedem dieser Testbetriebe zwei Nächte verbringen, durchgeführt. Wie der Begriff Mystery Guest bereits andeutet, wird diese Überprüfung anonym vorgenommen, das heißt, dass sich die Prüfpersonen nicht als solche zu erkennen geben. Bei der Überprüfung versetzen sich die Mystery Guests in die Rolle der Übernachtungsgäste und durchlaufen Schritt für Schritt die gesamte Servicekette des Testbetriebes. Dabei werden anhand der vorgegebenen Standards sowohl die Betriebsausstattung (Hardware) als auch die Servicequalität (Software) bewertet. Auf der Grundlage eines von den Testpersonen ausgefüllten Bewertungsbogens erfolgt dann die Klassifizierung dieser Beherbergungsbetriebe in den Bereichen Betriebsausstattung, Servicequalität und Gesamtbewertung.

Ebenfalls zwei Prüfpersonen besichtigen die zu bewertenden Ferienwohnungen und Ferienhäuser ohne Verpflegungsangebot. Auch dabei wird für jeden Beherbergungsbetrieb ein Bewertungsbogen, der als Basis für die Klassifizierung im Bereich Gesamtbewertung dient, ausgefüllt.

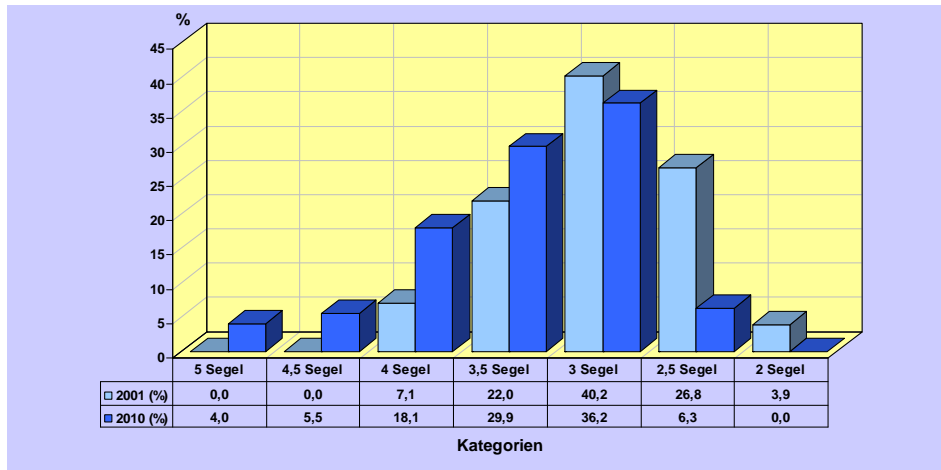
Nach Abschluss des jeweiligen Testbesuchs werden den Betriebsleitungen nicht nur die Bewertungsbogen ausgehändigt, sondern auch die Ergebnisse der Klassifizierung vom Projektleiter im Detail vorgestellt sowie Verbesserungsvorschläge unterbreitet. Außerdem kann jeder Testbetrieb eine Klassifizierungstafel, die die verliehenen Kategorien ausweist, erwerben. Für die Betriebsleitungen der Beherbergungsbetriebe besteht zudem die Möglichkeit, die Ergebnisse der Klassifizierungen in den Wörthersee-Katalog und auf www.woerthersee.com aufnehmen zu lassen. Selbstverständlich können die Testbetriebe mit den Resultaten ihrer Bewertung zusätzlich auch sowohl auf ihrer eigenen Homepage als auch in ihrem Hausprospekt werben.

Die bewerteten Beherbergungsbetriebe und gastronomischen Betriebe werden in der Destination Wörthersee in folgende 8 Kategorien eingeteilt:

	Überragend
	Vorzüglich
	Sehr gut
	Gut
	Ansehnlich
	Achtbar
	Einfach
	Sehr einfach

Lassen sich nun tatsächlich Qualitätssteigerungen in den Beherbergungsbetrieben der Region Wörthersee im Zeitraum von 2001 bis 2010 feststellen? Eine Antwort darauf lässt sich bei einem Blick auf die Abbildung 3 finden. Während die Anzahl der Unterkünfte im Beobachtungszeitraum in den drei unteren Klassifizierungskategorien (2 bis 3 Segel) abgenommen hat, ist die Zahl der Betriebe in den oberen vier Kategorien (3,5 bis 5 Segel) gestiegen. Ein deutliches Indiz für Qualitätsverbesserungen in den Beherbergungsbetrieben, die von Beginn an am regionalen Qualitätsförderungsprojekt teilgenommen haben.

Im Kontext der turnusgemäßen Klassifizierungen der Beherbergungsbetriebe im Rahmen der Wörthersee-Segel-Klassifizierung ermittelte Qualitätssteigerungen im Zeitraum von 2001 bis 2010



Klassifizierungsergebnisse der 127 Unterkünfte, die von 2001 bis 2010 an der Wörthersee-Segel-Klassifizierung teilgenommen haben

Abbildung 3
Tourismusforschung BRÜGGEN

Die exakte Messung der Qualitätssteigerungen in den Beherbergungsbetrieben der Region Wörthersee im Zeitraum von 2001 bis 2010 erfolgt über die Ermittlung der arithmetischen Mittel der Betriebsbewertungen. So hat sich der Mittelwert bei der Gesamtbewertung der Unterkünfte im Beobachtungszeitraum von 3,00 um 0,41 auf 3,41 erhöht. Während das arithmetische Mittel im gleichen Zeitraum bei der Betriebsausstattung von 3,12 um 0,21 auf 3,33 gestiegen ist, hat es sich bei der Servicequalität von 2,89 um 0,60 auf 3,49 erhöht. War der Mittelwert für die Betriebsausstattung der Beherbergungsbetriebe im Jahre 2001 somit noch höher als jener für die Servicequalität, so hat sich dieser Sachverhalt bis zum Jahre 2010 durch einen überproportionalen Anstieg der Servicequalität umgekehrt (vgl. Abbildung 4).

Die Entwicklung der arithmetischen Mittel der Bewertung der 127 Beherbergungsbetriebe, die im gesamten Zeitraum von 2001 bis 2010 an der Wörthersee-Segel-Klassifizierung teilgenommen haben, als Maßstab für Qualitätssteigerungen

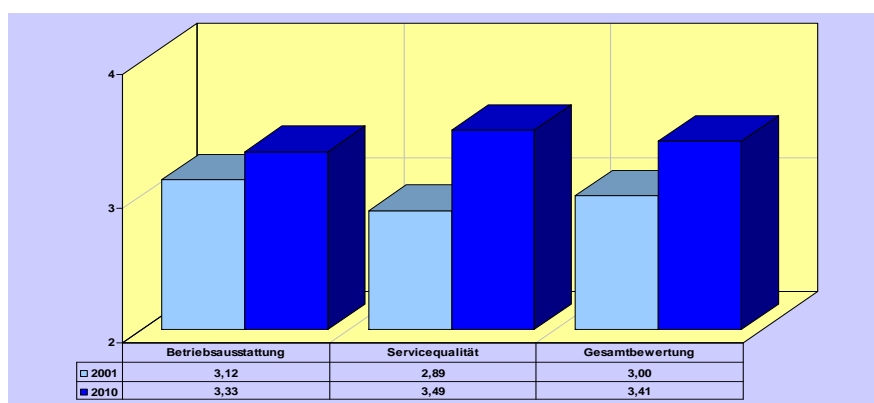


Abbildung 4
Tourismusforschung BRÜGGEN

Aufgrund der großen Bedeutung von Innovationsaktivitäten für die Konkurrenzfähigkeit der Beherbergungsbetriebe, sind im Zuge der Qualitätsoffensive in der Region Wörthersee zudem sämtliche Innovationen seit 2001 erfasst worden. Mit 56 % ist etwas mehr als die Hälfte aller Innovationen durch die Betriebsinhaber selbst ausgelöst worden, während jedoch immerhin 44 % der Innovationen im Kontext der Beratung der Betriebsinhaber durch Know-how-Transfer seitens der Projektleitung der Qualitätsoffensive initiiert werden konnten.

Die Steigerung des Qualitätsbewusstseins bei Betriebsleitung und Mitarbeitern, die Systematisierung der Qualitätsanstrengungen in den Betrieben, die Beseitigung kleinerer Mängel oder Missstände im Rahmen von Sofortmaßnahmen, das Auslösen zahlreicher Investitionen zur Qualitätsverbesserung auf der Grundlage der erstellten Stärken- und Schwächenprofile und die Profilierung der bewerteten Beherbergungsbetriebe gegenüber anderen Mitbewerbern am Markt sind weitere wichtige Zielsetzungen der Qualitätsoffensive in der Region Wörthersee.

„Während die Sterne-Klassifizierung der Wirtschaftskammer als überregionales Klassifizierungssystem auch in der Wörtherseeregion unverzichtbar bleibt, ist die Wörthersee-Segel-Klassifizierung als regionales Klassifizierungssystem mit dem Logo der Region als Klassifizierungssymbol hierzu als sinnvolle Ergänzung, die eine Transformation des bestehenden Images der Region Wörthersee in ein Qualitäts-Image bewirken soll, zu sehen. Die Gäste entscheiden sich zunehmend für jene Angebote, bei denen sie die Sicherheit haben, dass die Leistungen qualitativ hochstehend und ihren Preis wert sind. Die Wörthersee-Segel-Klassifizierung soll den Gästen in diesem Kontext als verlässliche Orientierungshilfe dienen. Da die Gäste für ihre Reiseplanung allerdings nicht nur nach aussagekräftigen Angaben hinsichtlich der Qualität des Unterkunftsangebotes verlangen, sondern auch die Qualität der am Reiseziel anzutreffenden Gastronomiebetriebe für das Gros der Gäste von großem Interesse ist, haben alle Restaurants und Buschenschenken seit 2008 ebenfalls die Möglichkeit sich im Rahmen der Wörthersee-Segel-Klassifizierung bewerten und klassifizieren zu lassen. Die Ergebnisse dieser Klassifizierungen sind jeweils drei Jahre gültig (Dipl.-Geogr. Holger Brüggen, Tourismusforschung Brüggen).“