

## Besucherbefragung im Thermalbad Aukammtal in Wiesbaden

Angesichts zurückgehender Besucherzahlen im Thermalbad Aukammtal in Wiesbaden haben sich die Kurbetriebe der Landeshauptstadt Wiesbaden dazu entschlossen, der Tourismusforschung Brüggen den Auftrag zur Durchführung einer repräsentativen Besucherbefragung zu erteilen.

Diese Besucherbefragung sollte als Informationsquelle für die Erstellung eines Entwicklungskonzeptes für das Thermalbad Aukammtal dienen und die Angebotsseite in die Lage versetzen, das vorhandene Angebot zu verbessern sowie neue Angebotsstrukturen zu schaffen.

Die repräsentative Besucherbefragung ist in Form einer Stichprobenuntersuchung als persönliche Befragung („face-to-face-Interviews“) und unter Einsatz eines standardisierten Fragebogens durchgeführt worden. Während eines Einleitungsgesprächs im Eingangsbereich des Bades hatten Interviewer die Aufgabe, die Probanden über die die Untersuchung durchführende Institution sowie über Sinn und Zielsetzung der Umfrage zu unterrichten. Durch die von den Interviewern gegenüber den Probanden für den Fall ihrer Antwortbereitschaft in Aussicht gestellte Belohnung, in Form einer Freikarte für den Besuch der Badelandschaft des Thermalbades, konnte das Motivationsniveau der Befragten zugunsten der Erhebung signifikant erhöht werden. Die Belohnung ist den Probanden dabei ausnahmslos bereits vor Beginn des Interviews ausgehändigt worden, um Gefälligkeitsantworten während des Interviews, die dem Erlangen der Belohnung dienen sollen, vorzubeugen.

Die Grundgesamtheit, aus der die Stichprobe gezogen worden ist, muss mit der Gesamtheit, über die Aussagen gemacht werden sollen, übereinstimmen. Im vorliegenden Fall ist festgelegt worden, dass die Personen, die im dreimonatigen Erhebungszeitraum die Bade- und/oder Saunalandschaft des Thermalbades Aukammtal besuchen, die Grundgesamtheit der Erhebung bilden.

Beim angewandten Auswahlverfahren handelt es sich um eine mehrstufige und mehrphasige Stichprobe (Random-Verfahren). Damit sich jedem Besucher die gleiche Chance bot, in die Stichprobe zu gelangen, sind die Interviews an insgesamt 29 über den gesamten Erhebungszeitraum verteilten Stichtagen und nach einem dafür erstellten Zeitplan an verschiedenen Wochentagen zu unterschiedlichen Tageszeiten im Eingangsbereich des Thermalbades durchgeführt worden. Die Befragungszeit umfasste an den einzelnen Stichtagen jeweils eine ständig wechselnde, zweistündige Zeitspanne zwischen 8 und 22 Uhr, da die Struktur der im Bad anzutreffenden Besucherschaft nicht nur vom Wochentag, sondern auch von der Tageszeit abhängig ist. Alle 20 Minuten wurde von jedem Interviewer der erste Besucher, der beim Betreten oder Verlassen des Thermalbades Aukammtal im Eingangsbereich eine gedachte Linie überschritt, in die Ausgangsstichprobe einbezogen.

Bei der Besucherbefragung im Thermalbad Aukammtal in Wiesbaden liegt die angestrebte Genauigkeit der Ergebnisse bei einem Signifikanzniveau von 95 % und einer Standardabweichung von  $\pm 5$  %. Die Durchführung von 384 Interviews garantiert bei einem vorgegebenen Signifikanzniveau von 95 %, dass in 95 % der Fälle die vorgegebene Standardabweichung von  $\pm 5$  % nicht überschritten wird.

Um die angestrebten 384 Interviews führen zu könne, mussten von den Interviewern insgesamt 392 Besucher im Thermalbad angesprochen werden. Auf die Ausgangsstichprobe bezogen ergibt sich somit eine Ausschöpfungsquote in Höhe von 98 %! Deshalb besteht hier auch keine Gefahr einer Verzerrung der strukturellen Zusammensetzung des Samples durch die Verwendung der oben erwähnten Belohnung.

Vergleicht man die Altersstruktur der Probanden mit der der Gesamtbevölkerung Deutschlands, lässt sich feststellen, dass die Jugendlichen und jungen Erwachsenen (Altersgruppe der unter 30-jährigen Personen) im Sample deutlich unterrepräsentiert sind, während die Jungsenioren (Altersgruppe der 45- bis 59-jährigen Personen) signifikant überrepräsentiert sind. Überhaupt sind die Jungsenioren unter den Besuchern des Thermalbades am stärksten vertreten.

Der Anteil der Männer und der Frauen an der Gesamtheit der Besucher des Thermalbades ist etwa gleich groß.

Die Abgrenzung des Einzugsgebietes des Thermalbades Aukammtal ist auf der Basis von Postleitbereichen vorgenommen worden. Dabei sollen nur die Postleitbereiche als Raumeinheit des Einzugsgebietes gelten, aus denen mindestens 1 % der Besucher stammt.

„Gemäß dieser Vorgabe erstreckt sich das Einzugsgebiet des Thermalbades vom Raum Limburg an der Lahn im Norden bis Darmstadt im Südosten und von Bingen am Rhein im Südwesten bis Hofheim am Taunus im Osten. Aus dem derart abgegrenzten Einzugsgebiet kommen 92 % der Besucher des Bades. Obwohl für das Thermalbad Aukammtal in Rheinhessen und im Landkreis Groß-Gerau, nicht zuletzt aufgrund des Fehlens vergleichbarer Einrichtungen, bereits eine beachtliche Marktdurchdringung zu konstatieren ist, halte ich eine weitere Verbesserung der Marktposition des Bades in diesen beiden Räumen in Zukunft für realisierbar. Bemerkenswert ist auch, dass lediglich 39 % der Besucher des Thermalbades in Wiesbaden wohnhaft sind. Von diesen in Wiesbaden wohnenden Besuchern des Bades kommen die meisten Probanden aus dem Norden und Nordwesten des Stadtgebietes. Die Mainzer Besucher des Thermalbades Aukammtal stammen überwiegend aus den südöstlichen Stadtteilen von Mainz, während die Besucher des Bades aus dem Rheingau-Taunus-Kreis vor allem aus den Gemeinden Taunusstein und Niedernhausen kommen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Gut die Hälfte der Befragten ist durch Empfehlungen von Verwandten, Freunden, Bekannten oder Arbeitskollegen auf das Thermalbad Aukammtal aufmerksam geworden. Während für jeden siebten Probanden in dieser Hinsicht die Empfehlung eines Arztes von Bedeutung gewesen ist, hat jeder zehnte Befragte durch die Presse erstmals vom Thermalbad in Wiesbaden erfahren.

Ein Drittel der Besucher des Thermalbades Aukammtal hat im Jahr vor der Befragung keine anderen Bäder und Saunen besucht. Von den Probanden, die im genannten Zeitraum auch andere Bäder und Saunen aufgesucht haben, werden in diesem Zusammenhang mit dem ESWE-Freizeitbad und dem Thermalbad Bad Homburg interessanterweise zwei Einrichtungen mit dem Angebotsschwerpunkt „Freizeitvergnügen“ am häufigsten genannt. „Eine stärkere Berücksichtigung dieses Angebotsschwerpunktes bei der künftigen Angebotsgestaltung des Thermalbades Aukammtal dürfte sich günstig auf die Entwicklung der Besucherzahl auswirken. Auch eine kombinierte Eintrittskarte für das Thermalbad und das Opelbad in Wiesbaden sollte sich erfolgreich im Markt positionieren lassen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Mit 84 % benutzt der weitaus größte Teil der Probanden das Auto für die Fahrt zum Thermalbad Aukammtal. Drei Viertel der Wiesbadener Besucher bevorzugen das Auto für die Fahrt zum Bad. Bei den weder in Wiesbaden noch in Mainz wohnhaften Befragten erhöht sich der Anteil der auf dieses Verkehrsmittel zurückgreifenden Personen sogar auf 92 %. Was das Parkplatzangebot am Thermalbad Aukammtal betrifft, ist das Urteil der mit dem Auto zum Bad fahrenden Besucher alles andere als einhellig. Während jeder dritte Befragte das Parkplatzangebot als gut bewertet, ist jeder fünfte Proband der Auffassung, es sei unzureichend.

Bei lediglich 7 % der Befragten handelt es sich um Personen, die das Thermalbad in Wiesbaden zum ersten Mal besuchen. Mit zunehmendem Lebensalter nimmt der Anteil der Wiederholungsbesucher an der Gesamtheit der Befragten zu (Abbildung 1).

Erst- und Wiederholungsbesucher in verschiedenen Altersgruppen der Besucher des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden

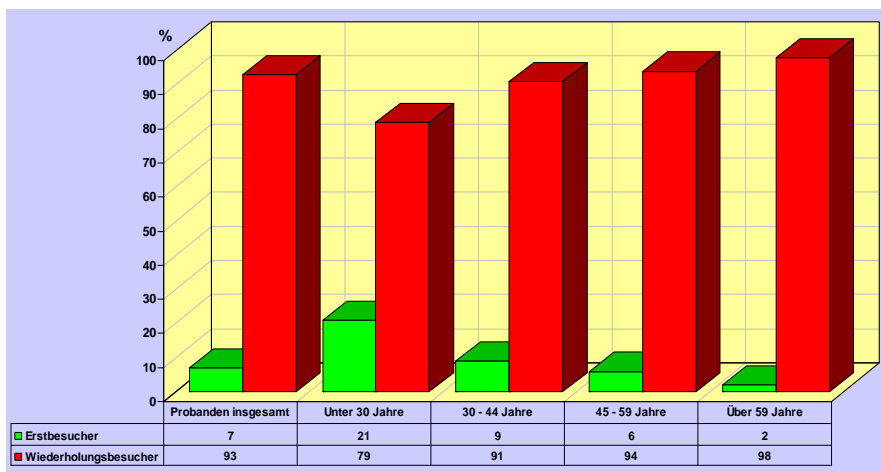


Abbildung 1  
Tourismuskforschung BRÜGGEM

Mit 70 % besucht der größte Teil der Probanden ausschließlich die Badelandschaft des Thermalbades Aukammtal. Probanden, die lediglich die Badelandschaft besuchen, sind sowohl bei den Senioren (Altersgruppe der über 59-jährigen Personen) als auch in der Altersgruppe der unter 30-jährigen Personen überrepräsentiert (Abbildung 2).

Ausmaß der Inanspruchnahme einzelner Einrichtungen des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden durch verschiedene Altersgruppen der Besucher

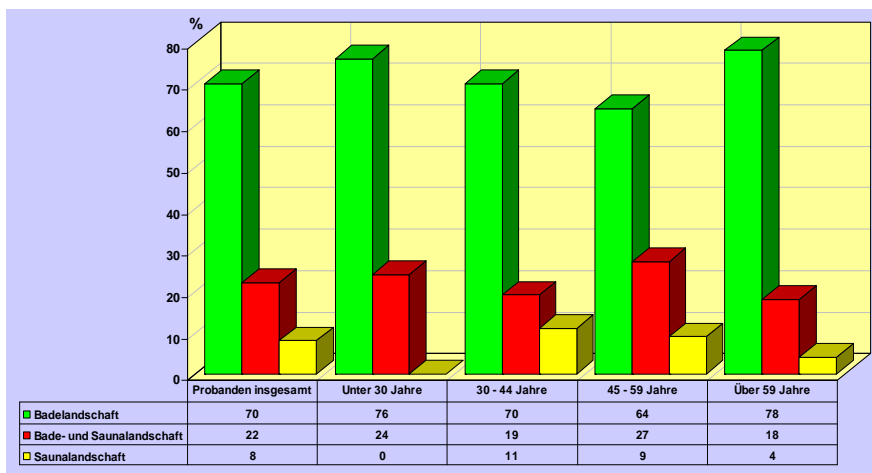


Abbildung 2  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Die Saunalandschaft des Thermalbades Aukammtal wird von deutlich mehr Männern als Frauen aufgesucht. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer aller Besucher im Thermalbad in Wiesbaden beträgt 2 Stunden und 56 Minuten. Gut drei Viertel aller Besucher bleiben für 2 bis 4 Stunden im Thermalbad.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher, die ausschließlich die Badelandschaft aufsuchen, beläuft sich auf 2 Stunden und 32 Minuten. „Fast jede zweite Person aus dieser Besuchergruppe bleibt nicht länger als 2 Stunden im Bad und könnte somit von einem entsprechenden Kurzzeittarif für die Badelandschaft profitieren, ohne die gewohnte Aufenthaltsdauer einschränken zu müssen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher, die nur die Saunalandschaft aufsuchen, beträgt im Thermalbad Aukammtal 3 Stunden und 27 Minuten. „Mit 45 % verweilt ein nicht unerheblicher Teil der Probanden aus dieser Befragungsgruppe nicht länger als 3 Stunden im Saunabereich und könnte aus einem entsprechenden Kurzzeittarif für die Saunalandschaft Nutzen ziehen, ohne die bisherige Aufenthaltsdauer verkürzen zu müssen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer der Besucher, die sowohl die Badelandschaft als auch die Saunalandschaft aufsuchen, beläuft sich im Thermalbad Aukammtal auf 4 Stunden und 2 Minuten. „Drei von zehn Befragten aus dieser Besuchergruppe halten sich insgesamt nicht länger als 3 Stunden im Bad auf und könnten somit von einem entsprechenden Kurzzeittarif für den Bade- und Saunabereich profitieren, ohne die gewohnte Aufenthaltsdauer einschränken zu müssen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Die Zehnerkarte für den Besuch der Badelandschaft für bis zu 4 Stunden ist die meistgekauften Eintrittskarten der Besucher des Thermalbades Aukammtal. Nahezu alle Befragten haben eine der Eintrittskarten erworben, bei denen die Aufenthaltsdauer einer zeitlichen Beschränkung unterliegt. Sowohl die Tageskarte für den Besuch der Badelandschaft als auch die für das Aufsuchen der Bade- und Saunalandschaft gültige Tageskarte stoßen bei der Besucherschaft nur auf eine äußerst geringe Akzeptanz. Angesichts der Tatsache, dass der Kauf dieser Tageskarten für den Besucher erst bei einem mehr als 8-stündigen Aufenthalt im Badebereich beziehungsweise einem mehr als 9-stündigen Aufenthalt im Bade- und Saunabereich des Thermalbades finanzielle Vorteile gegenüber dem Erwerb einer entsprechenden Eintrittskarte mit Zeitbegrenzung mit sich bringt, ist dieses Ergebnis nicht überraschend.

Interessant ist in diesem Zusammenhang die Gegebenheit, dass die durch den Kauf der 4-Stunden-Karte für die Badelandschaft vorgegebene Aufenthaltsdauer lediglich von 16 % der Befragten, die nur den Badebereich aufsuchen, auch vollständig ausgeschöpft wird. Auch die durch den Kauf der 6-Stunden-Karte für die Bade- und Saunalandschaft vorgegebene Aufenthaltsdauer wird nur von 14 % der Personen, die den Bade- und Saunabereich aufsuchen, und von 7 % der ausschließlich den Saunabereich aufsuchenden Probanden vollauf genutzt.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Gros der Besucher durch die Einführung der Eintrittskarten, bei der die Aufenthaltsdauer einer zeitlichen Beschränkung unterliegt, seine gewohnte Aufenthaltsdauer im Thermalbad nicht hat einschränken müssen. „Dennoch kann man keineswegs ausschließen, dass bei einem Teil der Besucher des Bades schon allein das Wissen um das Vorhandensein einer Zeitbegrenzung den Erlebniswert des Besuches reduziert (Dipl.-Geogr. Holger Brüggen).“

Mit 27 % ist ein nicht unerheblicher Teil der Befragten bereit, leicht erhöhte Eintrittspreise zu bezahlen, wenn dafür die derzeitigen Begrenzungen der Aufenthaltsdauer wegfielen.

Nur 4 % der Besucher halten das Preis-Leistungs-Verhältnis des Thermalbades Aukammtal für ungünstig. „Aufgrund dieser Gesamtbewertung kann von einem intakten Preis-Leistungs-Verhältnis gesprochen werden. Bei Verzicht auf die derzeitigen zeitlichen Beschränkungen der Aufenthaltsdauer ist eine moderate Anhebung der Eintrittspreise im Kontext einer umfassenden Neugestaltung des Eintrittskartenangebotes zweifellos angemessen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggen).“

Gut die Hälfte der Probanden ist an der Einführung eines Kurzzeittarifs für den Besuch der Badelandschaft für bis zu 2 Stunden interessiert. Vor allem bei den unter 45-jährigen Besuchern des Thermalbades stieß ein solches Angebot auf großes Interesse (Abbildung 3).

An der Einführung eines Kurzzeittarifs für den Besuch der Badelandschaft für bis zu 2 Stunden interessierte und nicht interessierte Besucher des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden in verschiedenen Altersgruppen

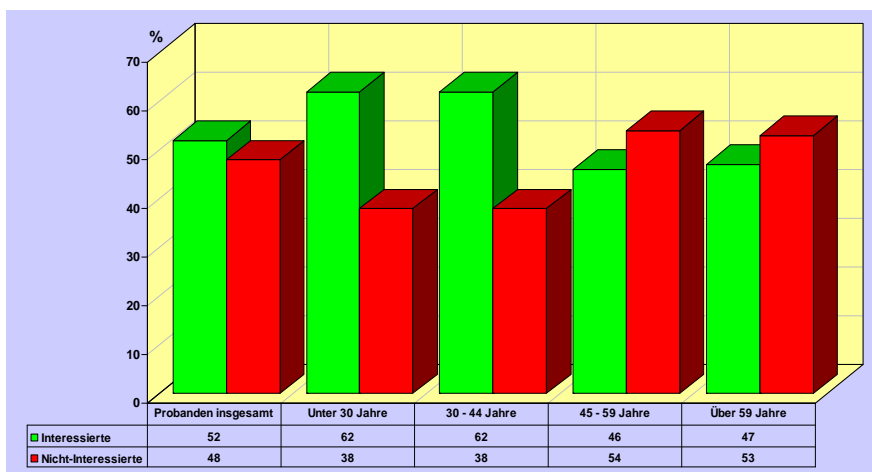


Abbildung 3  
Tourismusforschung BRÜGGEN

„Die Einführung eines Kurzzeittarifs für schwach frequentierte Zeiten würde zu einer gleichmäßigeren Auslastung des Bades beitragen, einen Teil der vorhandenen Besucherschaft zu häufigerem Kommen animieren sowie neue Besuchersegmente erschließen helfen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggen).“

Drei Viertel der Befragten haben zumindest schon einmal die Cafeteria im Thermalbad Aukammtal besucht. Insgesamt kommt zum Ausdruck, dass sich Cafeteriabesuche bei den unter 30-jährigen Besuchern des Thermalbades einer deutlich geringeren Beliebtheit erfreuen, als dies bei allen anderen Altersgruppen der Fall ist (Abbildung 4).

Cafeteriabesucher und nicht die Cafeteria aufsuchende Probanden in verschiedenen Altersgruppen der Besucher des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden

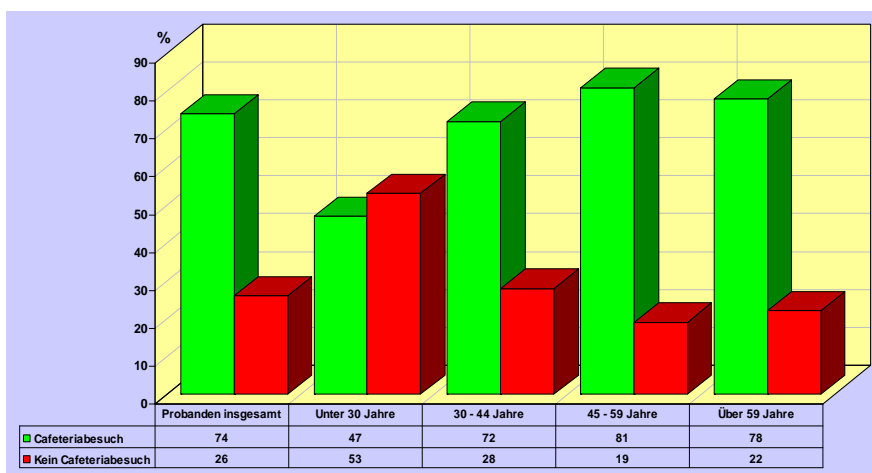


Abbildung 4  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Unter verschiedenen Teilaspekten schneidet der Service in der Cafeteria in der Bewertung durch die Cafeteriabesucher am besten ab. Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Cafeteria wird von den Cafeteriabesuchern mehrheitlich als annehmbar bezeichnet.

Mit 96 % beabsichtigen fast alle Befragten das Thermalbad Aukammtal in Wiesbaden auch künftig zu besuchen. Der Anteil der in dieser Hinsicht noch Unentschlossenen an der Gesamtheit der Besucher des Bades nimmt mit zunehmendem Lebensalter der Probanden ab (Abbildung 5).

Wiederkehrer, Unentschlossene und Nicht-Wiederkehrer in verschiedenen Altersgruppen der Besucher des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden

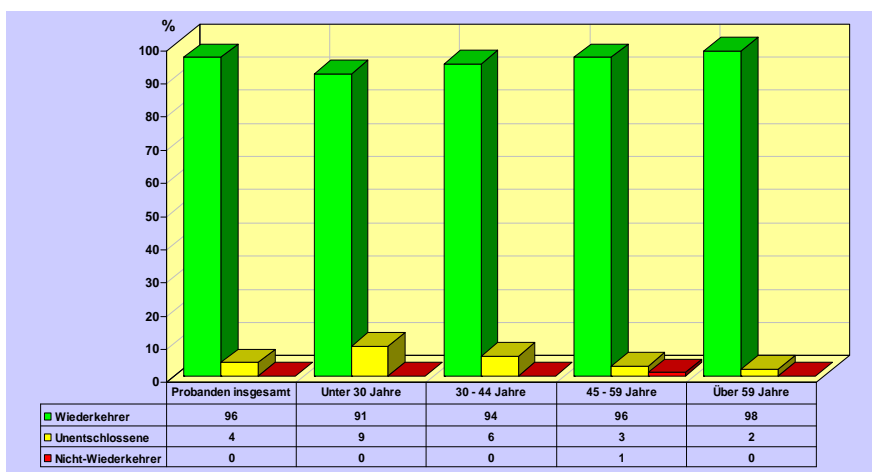


Abbildung 5  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Für eine deutliche Mehrheit der Probanden sind sowohl die Gesundheitsvorsorge als auch das Freizeitvergnügen die Beweggründe für den Besuch des Thermalbades Aukammtal. Während jeder dritte Befragte das Bad ausschließlich aus Gründen der Gesundheitsvorsorge aufsucht, wird das Freizeitvergnügen lediglich von 8 % der Probanden als alleiniger Beweggrund für den Besuch der Einrichtung genannt. Die Bedeutung der Gesundheitsvorsorge als einziger Beweggrund für den Besuch des Thermalbades steigt mit zunehmendem Lebensalter der Befragten signifikant an. Ausschließlich wegen des Freizeitvergnügens kommen mehr unter 45-jährige Probanden als Jungsenioren oder Senioren ins Bad (Abbildung 6).

Beweggründe für den Besuch des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden in verschiedenen Altersgruppen der Besucher

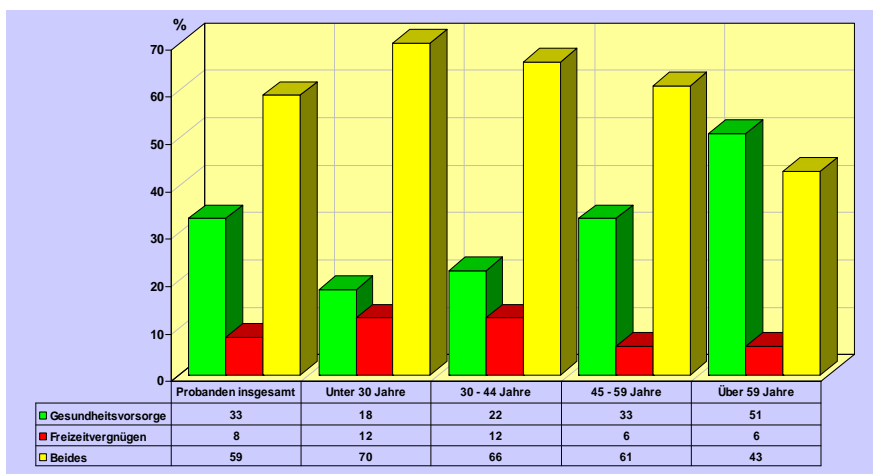


Abbildung 6  
Tourismusforschung BRÜGGEN

Unter den Einrichtungen der Badelandschaft des Thermalbades Aukammtal schneidet das Außenschwimmbecken in der Beurteilung durch die Besucher am besten ab. Immerhin 15 % der Befragten halten die Ruhezone in der Badelandschaft für unbehaglich. Die fehlende Abtrennung der Ruhezone von der Schwimmhalle, eine zu geringe Lufttemperatur sowie unbequeme Liegestühle sind für diese Einschätzung verantwortlich. Die sanitären Anlagen unter den Einrichtungen der Badelandschaft des Thermalbades werden von den Probanden am schlechtesten bewertet. Folgerichtig hat eine Modernisierung der Sanitäreinrichtungen für die Besucher des Bades höchste Priorität. „Die im Sanitärbereich zwischenzeitlich eingeleiteten Modernisierungsmaßnahmen können in diesem Kontext als bedürfniskonform angesehen werden. Ungeachtet der Benennung zahlreicher Schwächen in Teilbereichen der Badelandschaft durch die Besucherschaft kann insgesamt ein positives Werturteil der Befragten über den Badebereich des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden konstatiert werden (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Unter den Einrichtungen der Saunalandschaft des Thermalbades schneiden die Saunen in der Beurteilung durch die Besucher noch am besten ab. Immerhin jeder dritte Befragte stuft die Saunen als komfortabel ein. Gut zwei Drittel der Probanden bezeichnen das Solarium lediglich als annehmbar. Der geringe Bedienungskomfort steht einer positiveren Bewertung dieser Einrichtung entgegen. Das Gros der Besucher vertritt die Auffassung, das Tauchbecken sei annehmbar. Mit 26 % hält ein nicht unerheblicher Teil der Probanden die Ruhezone in der Saunalandschaft für unbehaglich. Unbequeme Liegestühle sowie vor allem ein viel zu geringes Raumangebot tragen dazu bei, dass die Ruhezone hier noch ungünstiger als in der Badelandschaft beurteilt werden. Auch die sanitären Anlagen der Saunalandschaft des Thermalbades Aukammtal werden von den Befragten noch schlechter als die entsprechenden Einrichtungen der Badelandschaft bewertet. „Im Zuge der dringend notwendigen Neugestaltung des gesamten Saunabereichs sind die Sanitäreinrichtungen ebenfalls zu modernisieren (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“ Der Umkleidebereich in der Saunalandschaft schneidet in der Beurteilung durch die Besucher sowohl im Vergleich zu den anderen Einrichtungen des Saunabereichs als auch im Vergleich zur entsprechenden Einrichtung der Badelandschaft am schlechtesten ab.

„Das Fehlen geräumiger Umkleideschränke, eine unzureichende Beleuchtung und Sauberkeit sowie in erster Linie ein zu geringes Raumangebot tragen entscheidend zu dieser negativen Bewertung bei. Obgleich zahlreiche Mängel in Teilbereichen der Saunalandschaft durch die Besucherschaft angeführt werden, ist insgesamt ein noch relativ positives Werturteil der Befragten über den Saunabereich des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden festzustellen (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Zwei Drittel der Befragten bezeichnen das Personal des Thermalbades als entgegenkommend. „Dem Umstand, dass immerhin jeder dritte Besucher der Meinung ist, man sei ihm während seines Aufenthaltes im Bad seitens des Personals eher unverbindlich begegnet, sollte künftig durch eine geeignete Schulung des Personals begegnet werden (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“

Das Thermalwasser, das Außenschwimmbecken, die Atmosphäre im Bad und die Ruhe sind aus der Sicht der Befragten die 4 größten Attraktionen des Thermalbades Aukammtal.

Die geringe Anzahl der vorhandenen Massagedüsen, das bisherige Ausbleiben einer Sanierung des Umkleide- und Sanitärbereiches, das Fehlen eines Whirlpools, unbequeme Liegestühle, eine häufig zu niedrige Wassertemperatur im Außenschwimmbecken und das Fehlen einer direkten Verbindung zwischen Innen- und Außenschwimmbecken sind die meistgenannten Kritikpunkte in Bezug auf das Angebot des Thermalbades in Wiesbaden. „Bereits anlässlich einer ersten Besichtigung des Thermalbades Aukammtal ist bei mir der Eindruck entstanden, dass seit Eröffnung des Bades von verantwortlicher Seite viel zu wenig unternommen worden ist, um mit der Konkurrenz Schritt zu halten oder dieser sogar einen Schritt voraus zu sein. Wenn die aus Thermalbad und Sauna bestehende Produktkombination nach wie vor relativ gut auf dem Markt abgesetzt werden kann, so liegt das vor allem am hervorragenden Standort des Thermalbades Aukammtal in Wiesbaden im westlichen Rhein-Main-Gebiet mit günstigen Konkurrenzbedingungen. Im Falle einer umfassenden Neugestaltung der Saunalandschaft und einer sukzessiven Modernisierung der Badelandschaft bestehen deshalb ausgezeichnete Aussichten auf eine Verbesserung der gegenwärtigen Wettbewerbsstellung. Da das Erlebnisbedürfnis der Menschen in der Freizeit einen großen Bedeutungszuwachs erfahren hat, gilt es, das Thermalbad Aukammtal über die Sachkomponente, das eigentliche physische Produkt hinaus, mit einer Erlebniskomponente auszustatten. Auf der Basis der Ergebnisse dieser Besucherbefragung im Thermalbad Aukammtal in Wiesbaden kann die bisherige Marketingkonzeption überprüft und ergänzt beziehungsweise neu formuliert werden (Dipl.-Geogr. Holger Brüggem).“