

Magdalena Putz

# Alle Wege führen zum Dom?!? – Eine Beobachtung und Analyse der Touristinnen/Touristen in der Wiener Innenstadt

119 - Customer Experience (not only) in Tourism

## Abstract

Der Städtetourismus wird immer wichtiger und die Destination Stadt will sich möglichst gut für die Touristinnen/Touristen vorbereiten. Um dies zu ermöglichen, ist es nötig, das Zeit-Raum-Verhalten der Besucherinnen/Besucher zu erheben und zu analysieren.

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit den Wegen der Touristinnen/Touristen in der Wiener Innenstadt. Im Rahmen dieser Bachelorarbeit soll herausgefunden werden, ob es Einflussfaktoren gibt, die auf diese Wege wirken und wie stark diese mit den Eigenschaften der Wege in Zusammenhang stehen. Die Erhebung der Daten fand mittels GPS-Tracking und Beobachtungsbögen im Rahmen der Weihnachtsmärkte 2013 statt.

Es zeigt sich, dass die Ausgangspunkte sowohl einen sehr starken Einfluss auf die zurückgelegte Distanz und die durchschnittliche Gehgeschwindigkeit der Probandinnen/Probanden, als auch auf den Drall, das heißt auf die Anzahl der Links-/Rechtsabbiegungen, haben. Auch die Sozialform und das Vorhandensein einer Kamera stehen in starkem Zusammenhang mit der Distanz und der Geschwindigkeit. Beim Drall ist auffällig, dass die beobachteten Personen häufiger links als rechts abgebogen sind, wenn die Gruppe mit Kindern unterwegs war, es während der Untersuchungszeit geschneit oder geregnet hat oder das Tracking an einem Vormittag stattfand.

## Keywords:

Wege, Wien, Wiener Innenstadt, GPS-Tracking, Beobachtung, Touristinnen/Touristen, Städtetourismus, Besucherlenkung, Touristenbehelfe

## 1 Einleitung

Der Städtetourismus in Österreich ist in den letzten Jahren stark gewachsen. Wien, als Bundeshauptstadt Österreichs, liegt im Österreichvergleich mit mehr als 12,7 Millionen Nächtigungen (2013) an erster Stelle. Das allgemeine Interesse für den Städtetourismus ist groß, dies zeigt sich durch das prozentuell größere Wachstum an Nächtigungen in Städten im Vergleich zu Gesamtösterreich (vgl. [www.statistik.at](http://www.statistik.at)).

Die Wirtschaft legt im Städtetourismus den Fokus vor allem auf die Erhebung und Veröffentlichung von Zahlen und vernachlässigt dabei die Analyse einzelner Touristinnen/Touristen. Viele Besucherinnen/Besucher erkunden heutzutage die Städte zu Fuß, und das Angebot an Hilfsmitteln ist groß – von iPads, die man als Unterstützung für einen Stadtrundgang mieten kann, bis hin zu klassischen Reiseführern, welche immer öfter auch mit vorgeschlagenen Routen verkauft werden. Dabei stellt sich allerdings die Frage, ob Touristinnen/Touristen dann auch wirklich diese Wege gehen oder sich von anderen Faktoren beeinflussen

lassen. Gibt es innerhalb Wiens beliebtere und weniger beliebte Wege? Diese Forschungslücken sollen mit Hilfe der vorliegenden Arbeit zumindest teilweise geschlossen werden.

## 2 Der Städtetourismus

### 2.1 Definition und Begriffsabgrenzung

Der Begriff „Städtetourismus“ wird auf unterschiedliche Weise definiert und zu verschiedenen Bereichen gezählt (wie z.B. als Unterkategorie von Kurzreisen oder Kulturreisen). Dennoch kann er als eigene Sparte gesehen werden. *Dettmer et al. (2000, S. 54)* sprechen von der Aktivität des Reisens in die Destination „Stadt“ mit einer bestimmten dahinterstehenden Motivation.

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Städtetourismus“ als Ausprägung des Tourismus gesehen, der durch viele verschiedene Motive entstehen kann und Personen meint, die sich nicht in ihrem gewöhnlichen Umfeld aufhalten (vgl. *Dettmer et al. 2000, S. 54*).

### 2.2 Sozialformen von Städtereisen

Eine mögliche Unterteilung von Städtetouristinnen/-touristen kann in Gruppenreisende und Individualreisende vorgenommen werden (vgl. *Beeco et al. 2013, S. 554*). Eine Individualreise, auch DIY-holiday (Do it yourself-Reise) genannt, wird selbst organisiert und durchgeführt und findet im Städtetourismus großen Anklang (vgl. *Fuchs et al. 2008, S. 374*).

Gruppenreisen hingegen unterscheiden sich in einigen Punkten von Individualreisen. Eine Gruppenreise besteht aus Personen, die sich bewusst zusammenschließen, mindestens eine Nacht an einem anderen Ort verbringen und nicht nur ausschließlich aus Familienmitgliedern besteht (vgl. *Fuchs et al. 2008, S. 331*).

### 2.3 Die Touristin/der Tourist im Städtetourismus

Der Begriff „Touristin“/„Tourist“ kann auf verschiedenste Weise definiert werden. Viele Autorinnen/Autoren greifen auf die Definitionen der World Tourism Organization (UNWTO) zurück. Diese lautet wie folgt:

*“A visitor is a traveler taking a trip to a main destination outside his/her usual environment, for less than a year, for any main purpose (business, leisure or other personal purpose) other than to be employed by a resident entity in the country or place visited. A visitor (domestic, inbound or outbound) is classified as a tourist (or overnight visitor), if his/her trip includes an overnight stay, or as a same-day visitor (or excursionist) otherwise (www.unwto.org).”*

In der Tourismusbranche ist es sinnvoll, die Begriffe „Besucherin/Besucher“ und „Touristin/Tourist“ zu unterscheiden, da es zu unterschiedlichen Bedürfnissen kommt – beispielsweise im Bereich der Unterkunft (vgl. *Burns 1999, S. 38.*). In der nachstehenden Arbeit werden die Begriffe dennoch synonym verwendet, da es auf Grund des Forschungsdesigns (verdeckte Beobachtung) nicht möglich ist, dies zu unterscheiden.

## 3 Vorgehensweise bei der Datenerhebung

### 3.1 Forschungsfrage und Hypothesenmodell mit Beispielhypothesen

Als Grundlage für diese wissenschaftliche Arbeit dient die nachstehende Forschungsfrage:

Nach Besuchermerkmalen und ausgewählten Einflussfaktoren differenzierte Darstellung der Wege der Touristinnen/Touristen am Beispiel der Wiener Innenstadt im Zeitraum der Weihnachtsmärkte 2013 in dem Zeitfenster 8:00 bis 18:00.

Die empirische Forschung soll das Verifizieren oder Falsifizieren der Hypothesen aus dem nachstehenden Hypothesenmodell ermöglichen. Bei allen Hypothesen handelt es sich um bivariate Hypothesen, das heißt,

sie bestehen aus zwei Variablen, einer unabhängigen und einer abhängigen. Die drei zentralen Variablen (zurückgelegte Distanz in Meter, durchschnittliche Geschwindigkeit in Kilometer pro Stunde und der Drall – Links- bzw. Rechtsabbiegungen) sind abhängige, die anderen (soziodemographische Merkmale und Einflussfaktoren) sind unabhängige Variablen. Beispielsweise kann folgende Hypothese aus dem Modell abgelesen werden: Die durchschnittliche Geschwindigkeit ist abhängig vom verwendeten Touristenbehelf.

Die soziodemographischen Merkmale der Probandinnen/Probanden werden wie folgt unterteilt:

- Sozialform: Einzelperson, Paar, Gruppe (z.B. Freunde oder Mutter-Tochter) oder Familie
- Geschlecht und Anzahl der Personen: Erwachsenen (+15 Jahre) – wird zwischen männlich und weiblich unterschieden; bei Kindern spielt das Geschlecht keine Rolle.
- Alter: wird geschätzt und in drei Kategorien eingestuft (15-29 Jahre, 30-59 Jahre, 60+ Jahre); alle Personen unter 15 Jahren werden als Kinder aufgezeichnet.

Auch die Behelfe der Touristinnen/Touristen werden in Unterkategorien geteilt:

- Stadtpläne und Reiseführer: nur in Printform von Bedeutung
- Straßenschilder: Es geht vorrangig um die Verwendung der touristischen Straßenmarkierungen der Stadt Wien (gelb-braune Schilder).
- Mobile Devices: z.B. Google Maps als Navigation oder Orientierungshilfe. Zusätzlich wird hier aufgezeichnet, ob ein Mobiltelefon oder ein Tablet beispielsweise als Kamera verwendet wird

Die Umwelteinflüsse werden wie folgt definiert: Wetter (sonnig/klar, bewölkt oder Regen/Schneefall) und Temperatur zur Startzeit (mittels Internetabrufung).

Als Forschungsraum wurde die Wiener Innenstadt festgelegt. Neben dem 1. Bezirk zählen noch kleine Erweiterungen zum Gebiet: Sigmund-Freud-Park mit Votivkirche, Museumsquartier, Karlsplatz, Stadtpark und Sezession. Als Startpunkte werden fünf verschiedene Ausgangspunkte in der Wiener Innenstadt ausgewählt: Museumsquartier – Standpunkt Haupteingang, Schwedenplatz – Standpunkt Rotenturmstraße 60, Schottentor – Standpunkt Kreuzung Schottengasse/Helferstorferstraße, Hotel Marriott Vienna – Standpunkt Kreuzung Parkring/Weihburggasse und Stephansdom – Standpunkt Haupteingang des Doms.

Die zeitlichen Merkmale, welche laut Hypothesenmodell keinen Einfluss auf die Wege der Touristinnen/Touristen haben, werden folgendermaßen unterteilt: Wochentage (Montag bis Sonntag) und Uhrzeit (in zwei Kategorien – Vormittag (08:00-13:00) und Nachmittag (13:01-18:00)).

Aus diesen Variablen wurde in späterer Instanz ein Beobachtungsbogen konzipiert, welcher die Datenerhebung durch das GPS-Tracking ergänzt.

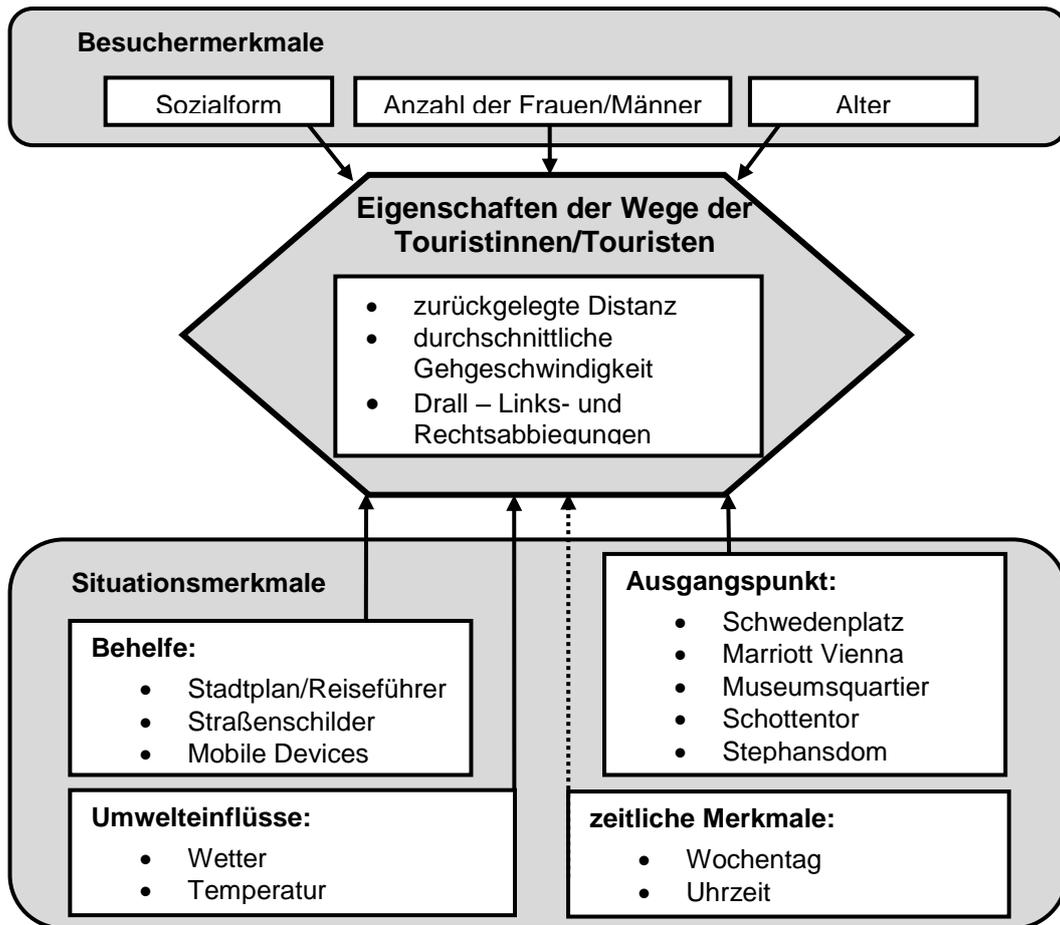


Abbildung 1: Hypothesenmodell

Quelle: Eigene Darstellung

Legende:

- > Hypothese
- .....> Nullhypothese

### 3.2 Datenerhebungsmethodik

#### 3.2.1 Angewandte Methodik

Bei der vorliegenden Arbeit handelt es sich um ein konklusives<sup>1</sup> Forschungsdesign. Die Daten werden mittels Beobachtung und GPS-Tracking quantitativ erhoben. Da diese Daten für Wien noch nicht zur Verfügung stehen, wurde eine Primärerhebung eingesetzt. Die Durchführung einer Querschnittsanalyse erlaubt eine Ermittlung einer Momentaufnahme. Die aufgestellten Hypothesen sollen mittels deskriptiver und kausaler Ansätze verifiziert oder falsifiziert werden. Die Wege der Touristinnen/Touristen werden anhand einer verdeckten<sup>2</sup>, nicht teilnehmenden<sup>3</sup> Beobachtung erforscht. Dies ist ein Prozess, bei dem das Verhalten der Probandinnen/Probanden beobachtet und aufgezeichnet wird, aber das Handeln selbst nicht durch die Forschende/den Forschenden manipuliert werden kann. Es geht um ein Erforschen des non-verbalen

<sup>1</sup> Es geht um ein Testen spezifischer Hypothesen und Untersuchen von Beziehungen. Das Messen steht dabei im Vordergrund (vgl. Pizam 1994, S. 99.).

<sup>2</sup> Verdeckte Beobachtung heißt, dass es dem Beobachtungsobjekt nicht bewusst ist, dass es beobachtet wird. Zusätzlich ist der Beobachter/die Beobachterin unbekannt (vgl. Pizam 1994, S. 99).

<sup>3</sup> Nicht teilnehmende Beobachtung bedeutet, dass der Forschende/die Forschende nicht Teil der zu beobachtenden Gruppe ist, sondern von außen auf die Beobachtungsobjekte blickt (vgl. Pizam 1994, S. 99).

Verhaltens. Zusätzlich werden die Wege der Touristinnen/Touristen mittels GPS-Tracking<sup>4</sup>, d.h. Aufzeichnung der Wege mit elektronischer Karteneintragung, erhoben.

Die Einflussfaktoren (Besuchermerkmale und Situationsmerkmale) werden mittels Beobachtungsprotokoll erfasst. Die Beobachtung umfasst eine Dauer von 15 Minuten und fand während der Weihnachtsmärkte 2013 (1. Dezember – 24. Dezember 2013) statt.

Eine Vollerhebung der Daten der Grundgesamtheit (Touristinnen/Touristen der Wiener Innenstadt) wäre nicht durchführbar. Auch eine repräsentative Stichprobe würde den Rahmen einer Bachelorarbeit übersteigen, weshalb hier eine Fallstudie eingesetzt wird.

In Summe wurde eine Bruttostichprobe von 67 Datensätzen erfasst, wobei nur 50 davon abgeschlossen wurden (Nettostichprobe). Die Differenz von 17 Datensätzen umfasst all jene Probandinnen/Probanden, bei denen die Beobachtung aus verschiedenen Gründen abgebrochen wurde (z.B. Verlassen des Forschungsraumes). Es wurde berücksichtigt, dass bei jedem Ausgangspunkt gleich oft erhoben wird (10 Tracks pro Ausgangspunkt).

### **3.3 Berechnung zusätzlicher Variablen**

Die statistische Auswertung der Ergebnisse wurde durch zusätzliche, berechnete Variablen, die sich nicht im Beobachtungsbogen befinden, unterstützt.

Beispielsweise wurden auf Basis der GPS-Aufzeichnung die zurückgelegte Distanz und die durchschnittliche Geschwindigkeit der beobachteten Personen sowie der Drall berechnet. Letzterer zeigt, ob die Probandinnen/Probanden zu mehr Links- oder Rechtsabbiegungen neigen. Werte über 0,5 kennzeichnen einen Rechtsdrall, wohingegen Werte unter 0,5 mehr Linksabbiegungen indizieren. Bei gleich vielen Links- und Rechtsabbiegungen ist der Wert genau 0,5.

## **4 Statistische Präsentation der empirischen Ergebnisse**

Alle nachstehenden statistischen Auswertungen wurden mit dem Programm „IBM SPSS Statistik“ ausgewertet und beziehen sich auf die Stichprobe. Wie auch bereits bei der Erhebung wurden die Gütekriterien Objektivität, Reliabilität und Validität eingehalten.

### **4.1 Deskriptive Statistik**

Es wurde eine systematisch-zufällige Auswahl der Touristinnen/Touristen gewählt, wodurch auch die Unterteilungen bei den Besuchermerkmalen zufällig sind. Bei der Auswertung zeigt sich, dass 48 Prozent der beobachteten Personen als Paar definiert wurden. In Summe waren allerdings mehr als 60 Prozent der Touristinnen/Touristen zu zweit unterwegs. Diese Differenz ergibt sich beispielsweise, wenn Mutter und Tochter gemeinsam unterwegs waren. Sie wurden nicht als Paar, aber als Zweiergruppe festgehalten. Bei den 50 abgeschlossenen Tracks waren 92 Prozent ohne Kinder und 74 Prozent in einer gemischt geschlechtlichen Konstellation unterwegs. 20 Prozent der beobachteten Gruppen bestanden aus rein weiblichen Personen und bei nur 6 Prozent der Probandinnen/Probanden handelte es sich um eine rein männliche Touristengruppe.

Bei der Berechnung des durchschnittlichen Alters – auf Basis der Mittelwerte und anschließend in Gruppen eingeteilt – stellt sich heraus, dass sich in Summe knapp 60 Prozent der getrackten Personen in der zweiten

<sup>4</sup> Das Global Positioning System (GPS) ist ein globales Navigationssatellitensystem, welches zur Bestimmung der Position und der Zeitmessung dient (vgl. *Pettersson/Zillinger* 2011, S. 6.).

Altersgruppe (30-59 Jahren) befinden. Bei der Analyse der Verwendung von Behelfen zeigt sich, dass die Kamera von 74 Prozent der beobachteten Personen verwendet wurde und somit der am häufigsten eingesetzte Behelf ist. Der aktive Einsatz von Straßenschildern hingegen konnte nur bei einem Touristenpaar beobachtet werden. Die Behelfe Stadtplan/Reiseführer und Mobile Devices fanden mit 28 bzw. 16 Prozent auch Verwendung.

#### **4.2 Analyse der abhängigen Variablen**

Im Gesamtdurchschnitt, das heißt, nicht unterteilt in die einzelnen Einflussfaktoren, wurde eine Distanz von 709 Metern zurückgelegt und die durchschnittliche Geschwindigkeit liegt bei 2,83 Kilometer pro Stunde. Es zeigt sich, dass der Wochentag, an dem die Beobachtungen durchgeführt wurden, ein Faktor ist, der großen Einfluss auf die Distanz bzw. Gehgeschwindigkeit hat. Im Wochentagsvergleich ist auffällig, dass Sonntag und Montag die Tage sind, an denen durchschnittlich die meisten Meter innerhalb von 15 Minuten zurückgelegt wurden bzw. die Beobachtungsobjekte am schnellsten gegangen sind. Weiters zeigt sich, dass laut Eta-Korrelation der Zusammenhang zwischen Ausgangspunkt und Distanz bzw. Geschwindigkeit am stärksten ist und dieser Faktor somit am meisten beeinflusst. Beim Ausgangspunkt variiert die durchschnittlich zurückgelegte Distanz um 277 Meter, wobei sich der Stephansplatz als langsamster und das Hotel Marriott Vienna als der schnellste Ausgangspunkt abzeichnen.

Bei der Sozialform und dem Vorhandensein von Kindern, welche auch als großer Einflussfaktor auf die Distanz bzw. Geschwindigkeit gesehen werden können, zeigt sich, dass Familien durchschnittlich am langsamsten unterwegs sind. Die Differenz zwischen schnellster (Gruppe) und langsamster (Familie) Sozialform liegt bei 328 Meter bzw. 1,31 km/h. Auffällig ist, dass die durchschnittliche Gehgeschwindigkeit bei reinen Männergruppen um einiges höher als bei reinen Frauengruppen oder gemischt geschlechtlichen Beobachtungsgruppen ist.

Laut Pearson Korrelationskoeffizient fällt auf, dass die Kamera den größten Einfluss auf die zurückgelegte Distanz und die durchschnittliche Gehgeschwindigkeit hat. Es zeigt sich, dass Personen mit einer Kamera eher langsamer gehen.

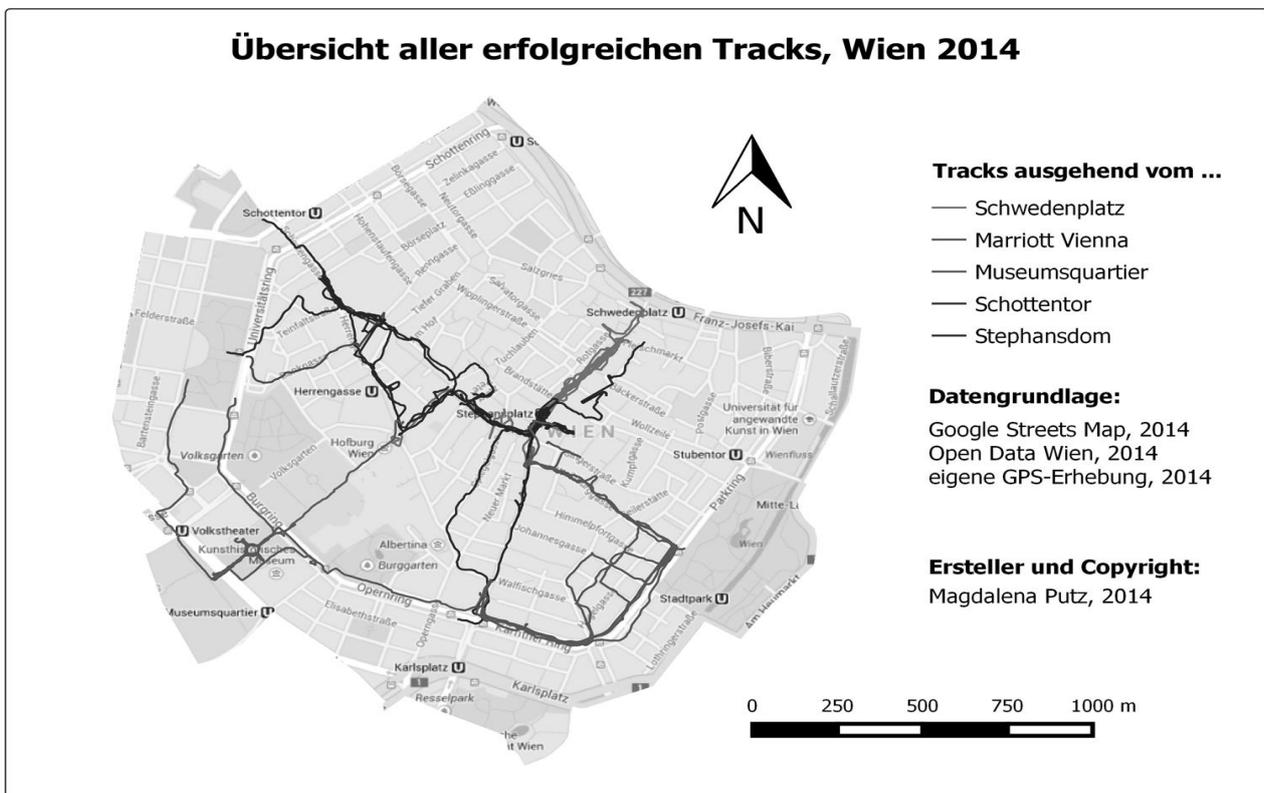
Bei einer Gesamtbetrachtung des Dralls – Links-/Rechtsabbiegungen – kann festgestellt werden, dass diese abhängige Variable bei 0,55 liegt. Dies bedeutet, dass die Summe der durchschnittlichen Linksabbiegungen nur gering kleiner ist als jene der Rechtsabbiegungen und die beobachteten Personen in 55 Prozent der Fälle rechts abgebogen sind. Es zeigt sich, dass die Personen am Freitag am öftesten rechts abgebogen sind. An diesem Wochentag gingen die beobachteten Personen in 73 Prozent der Fälle rechts. Auch die Uhrzeit steht in relativ starkem Zusammenhang mit dem Drall. Am Vormittag gingen die Personen tendenziell links, am Nachmittag wurden mehr Rechtsabbiegungen durchgeführt.

Bei der Korrelation nach Eta wirken die Ausgangspunkte am stärksten auf die Anzahl der Links-/Rechtsabbiegungen. Bei Personen ausgehend vom Schottentor und vom Schwedenplatz sind mehr Links- als Rechtsabbiegungen aufgezeichnet worden als bei den anderen drei Startpunkten. Ausgehend vom Marriott Vienna wurden durchschnittlich die meisten Rechtsabbiegungen getätigt. In 68 Prozent der Fälle wurde rechts abgebogen. Weiters lässt sich feststellen, dass drei Probandinnen/Probanden mit dem Ausgangspunkt Schwedenplatz innerhalb der 15 Minuten weder links noch rechts abgebogen sind.

## 5 Kartographische Präsentation der empirischen Ergebnisse

Die kartographischen Auswertungen wurden mit dem Programm „QGis“ erstellt. Als Datengrundlage dienen die mittels GPS-Tracking erhobenen Daten und Open Google Maps als kartographischer Untergrund. Die Karte stellt einen Überblick aller 50 erfolgreichen Tracks dar. Dabei wird deutlich, dass sich die Wege der beobachteten Personen von einem Ausgangspunkt nur in seltenen Fällen mit jenen eines anderen Startpunktes decken. Weiters ist anzumerken, dass der nördliche und der nordöstliche Bereich der Wiener Innenstadt eher wenig frequentiert sind.

Ausgehend vom Schwedenplatz ist zu sehen, dass fast alle Probandinnen/Probanden den gleichen Weg gingen: Rotenturmstraße bis zum Stephansplatz bzw. Anfang der Kärntnerstraße. Nur einige wenige schafften es innerhalb der 15 Minuten weiter oder bogen zuvor schon ab. Vom Marriott Wien ausgehend wird es deutlich, dass sich ca. die Hälfte entlang des Rings orientiert hat und die andere Hälfte die Weihburggasse entlang gegangen ist. Beim Museumsquartier zeigt sich, dass die beobachteten Personen in die unterschiedlichsten Richtungen gegangen sind. Auffällig ist, dass sich 50 Prozent der Touristinnen/Touristen nur zwischen Museumsquartier und dem Burgring – also beim Weihnachtsmarkt am Maria-Theresien-Platz – bewegt haben. Das Schottentor als Ausgangspunkt verzeichnet eine größere Variation an besuchten Straßen. Viele bummelten am Weihnachtsmarkt Freyung entlang, gingen dann aber entweder Am Hof oder in der Herrengasse entlang. Vereinzelt bogen Probandinnen/Probanden in weniger frequentierte Straßen ab. Analysiert man den Ausgangspunkt Stephansplatz, ist zu sehen, dass die Richtungen der Probandinnen/Probanden sehr unterschiedlich sind, jedoch keine Tracks in Richtung Ost-Süd-Ost verzeichnet wurden.



Karte 1: Übersicht aller erfolgreichen Tracks

Quelle: Eigene Darstellung

### Literaturliste/ Quellenverzeichnis:

Beeco, J. Adam/Huang, Wei-Jue/Hallo, Jeffrey C./Norman, William C./McGehee, Nancy G./McGee, John/Goetcheus, Cari (2013): GPS Tracking of Travel Routes of Wanderers and Planners. In: Tourism Geographies: An International Journal of Tourism Space, Place and Environment, Vol. 15, Nr. 3, S. 551-573

Burns, Peter M. (1999): Part I: Anthropology, tourism and tourists: Chapter 3: Tourists. In: Introduction to Tourism & Anthropology, S. 35-47

Dettmer, Harald/Glück, Elisabeth/Hausmann, Thomas/Kaspar, Claude/Lognis, Jahann/Opitz, Werner/Schneid, Werner (2000): Tourismstypen. München/Wien

Fuchs, Wolfgang/Mundt, Jörn W./Zollondz, Hans-Dieter (2008): Lexikon Tourismus – Destinationen, Gastronomie, Hotellerie, Reisemittler, Reiseveranstalter, Verkehrsträger. München

Pettersson, Robert/Zillinger, Malin (2011): Time and Space in Event Behaviour: Tracking Visitors by GPS. In: Tourism Geographies, Vol. 13, Nr. 1, S. 1-20

Pizam, Abraham (1994): Planning a Tourism Research Investigation. In: Ritchie, J. R. Brent / Goeldner, Charles R. (Hrsg.): Travel, Tourism and Hospitality Research – A Handbook for Managers and Researchers. 2. Auflage, New York, S. 91-104

www.unwto.org: UNWTO, Understanding Tourism – Basic Glossary.

<http://media.unwto.org/content/understanding-tourism-basic-glossary>, (24.02.2014)

www.statistik.at: Statistik Austria, [http://www.statistik.at/web\\_de/static/](http://www.statistik.at/web_de/static/)

[ankuenfte\\_und\\_naechtigungen\\_nach\\_herkunftslaendern\\_kalenderjahr\\_2013\\_075857.pdf](http://www.statistik.at/web_de/static/ankuenfte_und_naechtigungen_nach_herkunftslaendern_kalenderjahr_2013_075857.pdf), (14.03.2014)