

Sina Bernhard

Wieviel Risiko darf es sein?

Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2010 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783842806290

Sina Bernhard

Wieviel Risiko darf es sein?

Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess

Sina Bernhard

Wieviel Risiko darf es sein?

Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess

Sina Bernhard

Wieviel Risiko darf es sein?

Eine empirische Analyse des Einflusses der Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf den Reiseentscheidungsprozess

ISBN: 978-3-8428-0629-0

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2010

Zugl. Fachhochschul-Studiengänge der Wiener Wirtschaft GmbH, Wien, Österreich, MA-Thesis / Master, 2010

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2010

Was wäre das Leben, hätten wir nicht den Mut,
etwas zu riskieren?

Vincent van Gogh (1853-1890), Niederländischer Maler

Danksagung

Bei der Entstehung dieser Masterarbeit erhielt ich zahlreiche Anregungen und Unterstützung von Menschen, bei denen ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken möchte.

Besonderer Dank gilt meinem Betreuer von Raiffeisen Reisen, Herrn Prok. Johann Harczula, für seine Geduld und Unterstützung, die er mir zukommen lassen hat.

Außerdem danke ich der Wirtschaftskammer Österreich, Sparte Tourismus und Freizeit, allen voran Herrn Mag. Rainer Ribing und Herrn Mag. Gernot Liska für ihre Anregungen, Ideen und ihre Zuversicht. Ferner gebührt mein Dank Uschi und Viki vom Fachverband Reisebüros.

Im Weiteren gilt mein Dank Herrn Mag. Klaus Grabler für die wissenschaftliche Unterstützung, seine wohlwollend-kritische Begleitung und sein fundiertes Feedback, die mich immer wieder angespornt haben: Vielen Dank für Ihre großartige Betreuung während der gesamten Zeit!

Der größte Dank gilt meiner Familie, die mich während des gesamten Studiums in jeder erdenklichen Weise unterstützte und nie den Glauben an mich verlor: Euch allen vielen Dank für eure Geduld mit meiner Ungeduld!

Dank gebührt auch meinen Freunden in Wien und anderswo für eure aufmunternden Worte und eure moralische Unterstützung.

ABSTRACT

Im Tourismus kommt dem Sicherheitsaspekt eine zentrale Bedeutung zu. In Anbetracht der Zunahme von terroristischen Anschlägen, Naturkatastrophen, kriegerischen Auseinandersetzungen und gesundheitlichen Risiken gewinnt diese Thematik auch für den Tourismus eine immer stärkere Bedeutung.

Die vorliegende Arbeit befasst sich vor diesem Hintergrund mit dem Einfluss der Risikowahrnehmung und -akzeptanz seitens der Reisenden auf den Reiseentscheidungsprozess bei Auslandsreisen. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen Kunden von Reiseveranstalter. Mittels einer quantitativen Befragung wird analysiert, wie die individuelle Risikowahrnehmung und -akzeptanz auf das Reiseverhalten wirken. Untersucht werden sollen dementsprechend die verschiedenen Einflussgrößen der Wahrnehmung und Akzeptanz von Risiko, die Einschätzung des internationalen Tourismus vor allem hinsichtlich exemplarisch ausgewählter Risikoarten unserer Zeit, die Bedeutung von Sicherheit im Zielgebiet sowie die Haltung gegenüber und Akzeptanz von Sicherheitsvorkehrungen.

Anhand dieser Untersuchung konnten signifikante Unterschiede im Reiseverhalten zwischen risikoaversen und risikoaffinen Reisenden identifiziert werden. Zudem waren Differenzen bei der Beurteilung von Konsequenzen negativer Ereignisse sowie bezüglich der Wahrnehmung des internationalen Tourismus festzustellen.

Die gewonnenen Resultate der geleisteten empirischen Untersuchung offerieren ferner die Möglichkeit zur Gestaltung zielgruppenorientierter Reiseangebote für Anbieter.

ABSTRACT

Safety plays an important role in tourism. Given the increasing number of terrorist attacks, natural disasters, political/ social unrest, and health risk in recent years, the issue of safety is now becoming even more important.

This paper deals with the influence of risk perception and risk-taking on decisions about travelling abroad. The focus of the research lies on customers of tour operators. A quantitative survey was used to analyze the impact of risk perception and risk-taking on travel behavior. The aim is to quantify the factors determining the perception and acceptance of risk, attitude towards international tourism - especially with regard to specific risks– the importance of safety at holiday destinations, as well as attitudes toward and acceptance of safety arrangements.

The results point to significant differences in the travel behavior of risk averse and risk-friendly travelers. Moreover, their evaluations of the consequences of negative events and their perception of international tourism also differ substantially.

The result of this research can be used for target group-oriented marketing and product developing.

INHALTSVERZEICHNIS

TABELLENVERZEICHNIS	V
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	VIII
1 EINLEITUNG	1
1.1 AUSGANGSLAGE - BEDEUTUNG VON SCHUTZ UND SICHERHEIT IM TOURISMUS	1
1.2 ZIELSETZUNG	9
1.3 ARGUMENTATIONSGANG	10
2 BEGRIFFLICHKEITEN UND TERMINOLOGISCHE ABGRENZUNGEN	12
2.1 RISIKO	12
2.2 INTERDISZIPLINÄRE SICHTWEISE	13
2.2.1 Psychologische Sichtweise	13
2.2.2 Entscheidungstheoretische Sichtweise	14
2.3 ABGRENZUNG DES BEGRIFFES RISIKO	14
2.3.1 Risiko vs. Unsicherheit	14
2.3.2 Risiko vs. Gefahr	15
2.4 SUBJEKTIVE VS. OBJEKTIVE WAHRSCHEINLICHKEIT	16
2.5 RISIKOARTEN	17
2.5.1 Relevante Risiken der Untersuchung	18
3 RISIKOWAHRNEHMUNG	19
3.1 EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOWAHRNEHMUNG	19
3.1.1 Quantitative Risikofaktoren	19
3.1.2 Qualitative Risikofaktoren	21
3.1.3 Sozio-demografische Faktoren	21
3.1.4 Psychografische Faktoren	22
3.1.4.1 (Internationale) Reiseerfahrung und Schadenserfahrung	23
3.1.4.2 Urlaubsmotive	23
3.1.4.2.1 Motivation zur Risikominimierung	24
3.1.4.3 Einstellungen und Präferenzen	24
3.1.4.4 Selbstkonzept bzw. Selbst-Image	25
3.1.4.4.1 Selbstkonzept im Tourismus	26
3.1.4.4.2 Bildung von Destinations-Images	27
3.1.4.4.3 Bewertung der Selbst-Image Product-Image Kongruenz	28
3.1.5 Soziale Faktoren	28
3.1.6 Soziokulturelle Faktoren	29
4 RISIKOPROZESS	31
4.1 INDIVIDUELLE RISIKOAKZEPTANZ	32
4.1.1 Verhalten zur Reduzierung der Risikowahrnehmung	33
5 (REISE-)ENTSCHEIDUNGSPROZESS	34
5.1 ARTEN VON KAUFENTSCHEIDUNGSPROZESSEN	34
5.1.1 Bedeutung für den Tourismus	34
5.2 ALLGEMEINER KAUFENTSCHEIDUNGSPROZESS	35

5.3	EINFLUSS VON RISIKOWAHRNEHMUNG UND -AKZEPTANZ AUF DEN REISEENTSCHEIDUNGSPROZESS	35
6	GRUNDLAGEN DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG.....	38
6.1	UNTERSUCHUNGSDESIGN	38
6.2	ZIEL DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG	38
6.3	STATISTISCHE GRUNDLAGEN	39
6.3.1	<i>Signifikanzniveau und Irrtumswahrscheinlichkeit.....</i>	<i>39</i>
6.3.2	<i>Häufigkeiten.....</i>	<i>39</i>
6.3.3	<i>Korrelation und Kreuztabelle.....</i>	<i>40</i>
6.3.4	<i>Varianzanalyse.....</i>	<i>40</i>
6.3.5	<i>Diskriminanzanalyse.....</i>	<i>40</i>
6.3.6	<i>Faktorenanalyse.....</i>	<i>40</i>
7	QUANTIFIZIERUNG DER EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOAKZEPTANZ..	41
7.1	INDIKATOR ZUR BESTIMMUNG DER EINZELNEN GRUPPEN	41
7.2	ÜBERPRÜFUNG DER EINFLUSSFAKTOREN	41
8	CHARAKTERISIERUNG DER ZIELGRUPPEN.....	43
8.1	ZIELGRUPPEN UND ZIELGRUPPENGROÖE.....	43
8.1.1	<i>Die risikoaversen Reisenden ~ 12 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.2	<i>Die tendenziell (/ eher) risikoaversen Reisenden ~ 54 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.3	<i>Die tendenziell (/ eher) risikofreudigen Reisenden ~ 28 %.....</i>	<i>43</i>
8.1.4	<i>Die risikofreudigen Reisenden ~ 6 %.....</i>	<i>43</i>
8.2	DURCHSCHNITTSWERTE DER EMPIRISCHEN ERHEBUNG.....	45
8.3	DIE RISIKOAVERSEN REISENDEN	45
8.3.1	<i>Reiseerfahrung.....</i>	<i>45</i>
8.3.2	<i>Risikowahrnehmung.....</i>	<i>46</i>
8.3.3	<i>Selbst-Image.....</i>	<i>46</i>
8.3.4	<i>Einstellung zur Urlaubsvorbereitung.....</i>	<i>46</i>
8.3.4.1	<i>Informationsquellen</i>	<i>47</i>
8.3.5	<i>Reiseorganisation.....</i>	<i>48</i>
8.3.6	<i>Einstellung zu Sicherheit.....</i>	<i>48</i>
8.3.7	<i>Urlaubsmotive.....</i>	<i>49</i>
8.3.8	<i>Touristentypen.....</i>	<i>50</i>
8.3.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung.....</i>	<i>50</i>
8.4	DIE TENDENZIELL (EHER) RISIKOAVERSEN REISENDEN	52
8.4.1	<i>Reiseerfahrung.....</i>	<i>52</i>
8.4.2	<i>Risikowahrnehmung.....</i>	<i>52</i>
8.4.3	<i>Selbst-Image.....</i>	<i>52</i>
8.4.4	<i>Einstellung zur Urlaubsvorbereitung.....</i>	<i>53</i>
8.4.4.1	<i>Informationsquellen</i>	<i>53</i>
8.4.5	<i>Reiseorganisation.....</i>	<i>54</i>
8.4.6	<i>Einstellung zur Sicherheit</i>	<i>54</i>
8.4.7	<i>Urlaubsmotive.....</i>	<i>55</i>
8.4.8	<i>Touristentypen.....</i>	<i>55</i>

8.4.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i>	56
8.5	DIE TENDENZIELL (EHER) RISIKOFREUDIGEN REISENDEN	57
8.5.1	<i>Reiseerfahrung</i>	57
8.5.2	<i>Risikowahrnehmung</i>	57
8.5.3	<i>Selbst-Image</i>	58
8.5.4	<i>Einstellung zu Urlaubsvorbereitung</i>	58
8.5.4.1	<i>Informationsquellen</i>	58
8.5.5	<i>Reiseorganisation</i>	59
8.5.6	<i>Einstellung zu Sicherheit</i>	60
8.5.7	<i>Urlaubsmotive</i>	60
8.5.8	<i>Touristentypen</i>	61
8.5.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i>	61
8.6	DIE RISIKOFREUDIGEN REISENDEN	63
8.6.1	<i>Reiseerfahrung</i>	63
8.6.2	<i>Risikowahrnehmung</i>	63
8.6.3	<i>Selbst-Image</i>	64
8.6.4	<i>Einstellung zu Urlaubsvorbereitung</i>	64
8.6.4.1	<i>Informationsquellen</i>	65
8.6.5	<i>Reiseorganisation</i>	66
8.6.6	<i>Einstellung zu Sicherheit</i>	66
8.6.7	<i>Urlaubsmotive</i>	66
8.6.8	<i>Touristentypen</i>	67
8.6.9	<i>Zusammenfassende Betrachtung</i>	68
9	VERGLEICH DER GRUPPEN	69
9.1	VERGLEICH DER REISEERFAHRUNG	70
9.1.1	<i>Schadenserfahrung</i>	72
9.2	VERGLEICH DER RISIKOWAHRNEHMUNG	73
9.3	VERGLEICH DES SELBST-IMAGES	75
9.4	VERGLEICH DER EINSTELLUNG ZUR URLAUBSVORBEREITUNG	78
9.4.1	<i>Die Urlaubsvorbereitung</i>	78
9.4.2	<i>Vergleich der Informationsquellen bei Risiken</i>	81
9.5	VERGLEICH DER REISEORGANISATION	83
9.6	VERGLEICH DER EINSTELLUNG ZU SICHERHEIT	84
9.6.1	<i>Zusammenhang zwischen Präferenz, Sicherheit und Wissen</i>	86
9.7	VERGLEICH DER URLAUBSMOTIVE	88
9.8	VERGLEICH VON VERHALTENSMAßNAHMEN DER VIER ZIELGRUPPEN BEI RISIKEN WÄHREND DER REISEENTSCHEIDUNG	91
10	ZUSAMMENFASSUNG	94
11	TOURISTISCHE RELEVANZ	99
11.1	HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR REISEVERANSTALTER	101
11.1.1	<i>Empfehlungen für die risikoaversen Reisenden</i>	102
11.1.2	<i>Empfehlungen für die tendenziell (/eher) risikoaversen Reisenden</i>	104

11.1.3	<i>Empfehlungen für die tendenziell (/eher) risikofreudigen Reisenden</i>	105
11.1.4	<i>Empfehlungen für die risikofreudigen Reisenden</i>	107
12	SCHLUSSFOLGERUNG	109
12.1	LIMITS DER ARBEIT	110
	LITERATURVERZEICHNIS	111
	ANHANG	118

TABELLENVERZEICHNIS

TABELLE 1.1 INTERNATIONALE TOURISTENANKÜNFTE NACH REGIONEN IN MIO.	2
TABELLE 1.2 VERÄNDERUNGSRATEN INTERNATIONALER TOURISTENANKÜNFTE IN %	3
TABELLE 1.3 REISEGEWOHNHEITEN DER ÖESTERREICHISCHEN BEVÖLKERUNG	6
TABELLE 1.4 ANTEIL AN PAUSCHALREISEN UND REISEORGANISATION BEI URLAUBSREISEN IN %	8
TABELLE 3.1 QUALITATIVE RISIKOFAKTOREN.....	21
TABELLE 3.2 ZUSAMMENHANG ZW. KAUFMOTIVATION UND SELBSTKONZEPT.....	28
TABELLE 4.1 VERSICHERUNGSPOLIZZEN	33
TABELLE 5.1 TYPOLOGIEN DES ENTSCHEIDUNGSVERHALTENS	34
TABELLE 6.1 SIGNIFIKANZ UND IRRTUMSWAHRSCHEINLICHKEIT	39
TABELLE 9.1 CHARAKTERISIERUNG DER ZIELGRUPPEN	69
TABELLE 9.2 KORRELATION SELBSTEINSCHÄTZUNG (RISIKOBEREITSCHAFT)/ REISEERFAHRUNG	72
TABELLE 9.3 KORRELATION REISEERFAHRUNG/ RISIKOAKZEPTANZ.....	72
TABELLE 9.4 KORRELATIONEN ZWISCHEN PRÄFERENZ, SICHERHEIT UND WISSEN DER EINZELNEN LÄNDER	88

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

ABBILDUNG 2.1 GRUNDFORMEN VON RISIKEN IN ZIELGEBIETEN	18
ABBILDUNG 3.1 ENTSCHEIDUNGSBAUM	20
ABBILDUNG 3.2 PERSÖNLICHKEIT	22
ABBILDUNG 3.3 ZUSAMMENHANG VON EINSTELLUNGEN UND PRÄFERENZEN.....	25
ABBILDUNG 3.4 DETERMINANTEN DER ZIELGEBIETSAUSWAHL.....	30
ABBILDUNG 4.1 RISIKOVERHALTEN ALS KOGNITIVER PROZESS	32
ABBILDUNG 5.1 REISEENTSCHEIDUNGSPROZESS	37
ABBILDUNG 7.1 STÄRKE DER EINFLUSSFAKTOREN AUF DIE RISIKOAKZEPTANZ	42
ABBILDUNG 8.1 REISENDE SEGMENTIERT NACH RISIKOAKZEPTANZ	44
ABBILDUNG 8.2 BEGINN MIT DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN URLAUBSDESTINATIONEN DER RISIKOAVERSEN REISENDEN	47
ABBILDUNG 8.3 INFORMATIONQUELLEN FÜR URLAUBSREISEN DER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	48
ABBILDUNG 8.4 URLAUBSMOTIVE DER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN)	49
ABBILDUNG 8.5 BEGINN DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN MIT URLAUBSDESTINATIONEN DER EHER RISIKOAVERSEN REISENDEN.....	53
ABBILDUNG 8.6 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER TENDENZIELL RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN)	54
ABBILDUNG 8.7 URLAUBSMOTIVE DER EHER RISIKOAVERSEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	55
ABBILDUNG 8.8 BEGINN DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN MIT URLAUBSDESTINATIONEN DER EHER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN.....	58
ABBILDUNG 8.9 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER TENDENZIELL RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN)	59
ABBILDUNG 8.10 URLAUBSMOTIVE DER EHER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN)	60
ABBILDUNG 8.12 INFORMATIONQUELLEN URLAUBSREISEN DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN)	65
ABBILDUNG 8.11 BEGINN MIT DER URLAUBSPLANUNG BEI UNBEKANNTEN UND BEKANNTEN URLAUBSDESTINATIONEN DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN	65
ABBILDUNG 8.13 URLAUBSMOTIVE DER RISIKOFREUDIGEN REISENDEN (MEHRFACHANTWORTEN).....	67
ABBILDUNG 9.1 VERGLEICH REISEERFAHRUNG UND REISEFREQUENZ	71
ABBILDUNG 9.2 SCHADENSERFAHRUNG (MEHRFACHANTWORTEN)	73
ABBILDUNG 9.3 VERGLEICH DER RISIKOWAHRNEHMUNG (EINSCHÄTZUNG DER EINTRITTSWAHRSCHEINLICHKEIT UND KONSEQUENZEN DER VIER NEG. EREIGNISSE).....	74
ABBILDUNG 9.4 VERGLEICH DES SELBST-IMAGES.....	76
ABBILDUNG 9.5 VERGLEICH DER AUFGEWANDTEN ZEIT ZUR URLAUBSVORBEREITUNG BEI BEKANNTEN UND UNBEKANNTEN URLAUBSREGIONEN.....	79
ABBILDUNG 9.6 VERGLEICH DER URLAUBSVORBEREITUNG	80
ABBILDUNG 9.7 VERGLEICH DER NUTZUNG DER INFORMATIONQUELLEN BEI AUSLANDSREISEN	81
ABBILDUNG 9.8 VERGLEICH DER NUTZUNG VON INFORMATIONQUELLEN BEI RISIKEN	82