

Erlebnis-Setting

Touristische Angebotsgestaltung in der Erlebnisökonomie

Roland Scheurer

Inauguraldissertation
der Philosophisch-naturwissenschaftlichen Fakultät
der Universität Bern

Die Fakultät hat diese Arbeit am 5. Juni 2003 auf Antrag der beiden Gutachter Prof. Dr. Paul Messerli (Erstgutachter) und Prof. Dr. Hansruedi Müller (Koreferent) als Dissertation angenommen, ohne damit zu den darin ausgesprochenen Auffassungen Stellung nehmen zu wollen.

Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus (FIF) der Universität Bern

Bern 2003

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
Gesamtzusammenfassung	13
1 EINLEITUNG	25
1.1 Ausgangslage	25
1.2 Problemstellung	26
1.3 Einordnung des Themas im wissenschaftlichen Kontext	27
1.4 Ziele und Forschungsfragen	28
1.5 Methodisches Vorgehen	31
1.5.1 Sekundäranalyse	31
1.5.2 Empirische Untersuchungen	32
1.5.3 Diplomarbeiten	34
1.5.4 Expertengespräche	34
1.6 Aufbau der Arbeit	35
1.7 Definition und Abgrenzung der zentralen Begriffe	36
1.7.1 Touristische Angebotsgestaltung	36
1.7.2 Themenparks	43
1.7.3 Tourismusdestinationen	43
2 DIE ENTWICKLUNG DER ERLEBNISÖKONOMIE ALS FOLGE SOZIALEN WANDELS	45
2.1 Überblick	45
2.2 Modernisierungstheoretische Ansätze	48
2.3 Veränderungen auf der Nachfrageseite	49
2.3.1 Sozio-ökonomische Veränderungen	50
2.3.2 Sozio-kulturelle Veränderungen	53
2.4 Veränderungen auf der Angebotsseite	61
2.4.1 Von der Absatzlehre zum „modernen“ Marketing	61
2.4.2 Erlebnismarketing	63

Inhaltsverzeichnis

2.5	Die Erlebnisökonomie	65
2.5.1	Der Erlebnismarkt	65
2.5.2	Das Konzept der Erlebnisökonomie	69
2.6	Entwicklungen im Bereich Freizeit und Tourismus	76
2.6.1	Freizeit als Erlebniszeit	76
2.6.2	Der Tourismus als mobiler Teil der Freizeit	77
2.7	Zusammenfassung	84
2.8	Fazit 1 zum Erlebnis-Setting	86
3	DAS ERLEBNIS AUS EMOTIONSPSYCHOLOGISCHER SICHT	87
3.1	Einführung	87
3.2	Das Konzept der Emotion	87
3.2.1	Beziehung zu verwandten Konstrukten	88
3.2.2	Beziehung zwischen den Emotionskomponenten	90
3.3	Emotionales Erleben	90
3.3.1	Arbeitsdefinition	90
3.3.2	Strukturmodelle der Gefühle	92
3.4	Auslöser von Emotionen	93
3.4.1	Ereignisse im Alltagsleben	94
3.4.2	Selbst herbeigeführte Befindensänderungen	95
3.5	Erklärungsansätze von Emotionen	96
3.5.1	Kognitive Ansätze	97
3.5.2	Biologische Ansätze	98
3.5.3	Fazit der unterschiedlichen Ansätze	99
3.5.4	Moderierende Faktoren	99
3.5.5	Verarbeitung von Erlebnissen	103
3.5.6	Die Emotionskette - vom Ereignis zur Erfahrung	104
3.6	Auswirkung von Emotionen	105
3.7	Erlebniswelten	106
3.8	Erlebnisse in Freizeit und Tourismus	108
3.8.1	Urlaubserleben als Prozess	108
3.8.2	Erlebnisbereiche im Urlaub	109
3.8.3	Strategien der Erlebnisoptimierung im Urlaubsort	109
3.9	Zusammenfassung	111

3.10	Fazit 2 zum Erlebnis-Setting	112
4	DAS KONZEPT DES ERLEBNIS-SETTINGS	113
4.1	Einführung	113
4.2	Erlebnis und Umwelt - Grundlagen der Umweltpsychologie	113
4.2.1	Einführung in die Umweltpsychologie	113
4.2.2	Theorien des Zusammenhangs zwischen Umwelt und Verhalten	114
4.2.3	Emotionale Wirkung von einzelnen Umweltreizen und Reizkonstellationen	119
4.2.4	Wahrnehmung und Bewertung von natürlichen Umwelten	127
4.3	Das Konzept des Erlebnis-Settings als Modell zur Angebotsgestaltung im Tourismus	131
4.3.1	Einführung	131
4.3.2	Bestehende Konzepte	131
4.3.3	Modellentwicklung	132
4.4	Zusammenfassung	143
4.5	Fazit 3 zum Erlebnis-Setting	144
5	INSZENIERUNGSELEMENTE VON ERLEBNIS-SETTINGS IN THEMENPARKS	145
5.1	Einführung	145
5.2	Freizeit- und Themenparks als Untersuchungsgegenstand	147
5.2.1	Historische Entwicklung der Freizeit- und Themenparks	147
5.2.2	Angebot heute	153
5.2.3	Nachfrage	157
5.2.4	Ausgewählte betriebliche Aspekte von Themenparks	163
5.2.5	Angebotsentwicklung in Themenparks	166
5.2.6	Auswirkungen von Themenparks	169
5.3	Untersuchung der Inszenierungselemente von Erlebnis-Settings in Themenparks	172
5.3.1	Zielsetzung	172
5.3.2	Untersuchungsgegenstand	172
5.3.3	Forschungsfragen	173
5.3.4	Untersuchungsmethoden	174
5.4	Ergebnisse: Elemente der Erlebnis-Settings von Themenparks	180
5.4.1	Beschreibung des Erlebnis-Settings	180

Inhaltsverzeichnis

5.4.2	Graphisches Erklärungsmodell	184
5.4.3	Die Inszenierungselemente	188
5.4.4	Beziehung zwischen den einzelnen Inszenierungselementen	207
5.4.5	Die weiteren beeinflussenden Faktoren	209
5.5	Zusammenfassung und Überprüfung der Fragestellungen	210
5.5.1	Zusammenfassung	210
5.5.2	Überprüfung der Fragestellungen	211
6	DIE INSZENIERUNGSANALYSE ALS INSTRUMENT ZUR UNTERSUCHUNG VON BESTEHENDEN ERLEBNIS-SETTINGS	215
6.1	Einführung	215
6.2	Allgemeine Anleitung zur Inszenierungsanalyse	215
6.2.1	Zielsetzung und Forschungsfragen der Analyse	215
6.2.2	Grundsätze und Anforderungen	215
6.2.3	Bestehende methodische Ansätze	216
6.2.4	Methodisches Konzept	220
6.3	Grenzen der Inszenierungsanalyse	224
6.4	Der Inszenierungsprozess: Sicherung und Entwicklung des Erlebnis-Settings	224
6.5	Zusammenfassung	226
7	INSZENIERUNGSANALYSE IN DESTINATIONEN	227
7.1	Vergleich von Themenparks und Destinationen	227
7.1.1	Natürliche und künstliche Erlebniswelten im Tourismus	227
7.1.2	Die Systembetrachtung	234
7.1.3	Vergleich der Angebote aus der Nachfragesicht	237
7.1.4	Betrachtung der Besuchermotive	239
7.1.5	Fazit	241
7.2	Inszenierungsanalyse in Destinationen - Studiendesign	243
7.2.1	Zielsetzung	243
7.2.2	Untersuchungsgegenstand	243
7.2.3	Forschungsfragen und Untersuchungshypothesen	244
7.2.4	Methodisches Vorgehen	; 244
7.3	Ergebnisse der Inszenierungsanalysen	247
7.3.1	Allgemeine Erkenntnisse zur Inszenierung in Tourismusdestinationen	,247

Inhaltsverzeichnis

7.3.2	Spezifische Erkenntnisse der Inszenierungsanalysen für die einzelnen Fallbeispiele	250
7.3.3	Fazit	265
7.4	Zusammenfassung und Hypothesenüberprüfung	266
7.4.1	Zusammenfassung	266
7.4.2	Hypothesenüberprüfung	268
8	EMPFEHLUNGEN	269
8.1	Grundsätze zur Umsetzung des Erlebnis-Setting-Konzeptes	269
8.2	Strategien für Tourismusdestinationen	271
8.3	Vorgehen zur Umsetzung eines Inszenierungsprozesses in Tourismusdestinationen	274
9	LITERATURVERZEICHNIS	279
10	ANHANG	301
10.1	Abkürzungsverzeichnis	301
10.2	Abbildungsverzeichnis	302
10.3	Tabellenverzeichnis	304
10.4	Expertengruppe und Auskunftspersonen	305
10.4.1	Mündliche halbstandartisierte Expertengespräche zu Erfolgsfaktoren von Freizeit- und Themenparks	305
10.4.2	Teilnehmer des Expertenhearings vom 27. 12. 2001	305
10.4.3	Liste der Expertengespräche in Tourismusdestinationen	306
10.4.4	Weitere Auskunftspersonen	306
10.5	Evaluationsbogen Sekundäranalyse	307
10.6	Liste der Beobachtungen in Themenparks	308
10.7	Liste der Beobachtungen in Destinationen	308
10.8	Interviewleitfaden Expertengespräche	309
10.9	Übersicht Europa Park Rust	316
10.10	Übersicht Disneyland Paris	317

Inhaltsverzeichnis		10
10.11	Umsetzung der Prinzipien der kognitiven Karte	318
10.12	Checkliste der Inszenierungselemente	319
10.13	Theaterwissenschaftliches Protokollblatt zur Inszenierungsanalyse	321
10.14	Protokollblatt zur Inszenierungsanalyse von Erlebnis-Settings	322
10.15	Subjektive Einschätzungen der Atmosphäre der drei Beobachter im Vergleich	327
10.16	Abgrenzung der Erlebnis-Settings	328
10.15.1	Basel	328
10.15.2	Interlaken	329
10.15.3	Gstaad	330
10.15.4	Sils	331
BERNER STUDIEN ZU FREIZEIT UND TOURISMUS		332