

Schriftenreihe der Universität Passau

10 Jahre CenTouris –  
Centrum für marktorientierte Tourismusforschung  
der Universität Passau



Festschrift



**Schriftenreihe der Universität Passau**

**10 Jahre CenTouris –  
Centrum für marktorientierte Tourismusforschung  
der Universität Passau**



**Festschrift**

**10 Jahre CenTouris –  
Centrum für marktorientierte Tourismusforschung  
der Universität Passau**

In Gedenken an den Institutsgründer  
Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen († 30.10.2002)

© 2011

Schriftenreihe der Universität Passau, Heft Nr. 34

ISSN 1614-3450

Herausgeber:

Der Präsident der Universität Passau

Professor Dr. Walter Schweitzer

Innstraße 41, 94032 Passau

Redaktion:

Patricia Mindl

Abteilung Kommunikation

Universität Passau

Fotos Seite 16, 18, 21, 24, 25, 44

Rudolf Melcak, Passau-Life

Druck:

Druckerei Ostler, Passau

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
<b>10 Jahre CenTouris</b>	
Begrüßung durch den Präsidenten der Universität Passau	11
Grußwort des Regierungspräsidenten von Niederbayern	15
Rückblick	16
CenTouris aus Kundensicht	18
Ausblick	21
Impressionen der 10-Jahres-Feier	24
<b>CenTouris</b>	
Wie alles begann	26
CenTouris in den Medien	28
Zu Besuch bei CenTouris	30
Eröffnung des Telefonstudios	33
Meilensteine	34
Netzwerk	39
Referenzen	41
Fotogalerie	43
CenTouris-Team	46

## Vorwort

Am 1. Oktober 2010 jährte sich die Gründung des Centrums für marktorientierte Tourismusforschung der Universität Passau (kurz: CenTouris) zum zehnten Mal. Im Jahr 2000 wurde CenTouris unter der Leitung von Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen als „Institut für angewandte Tourismusforschung und Tourismusinformationssysteme“ in der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Passau errichtet. Eine sehr wichtige Rolle bei der Institutsgründung spielten auch „Mitinitiator“ Günther Keilwerth (Abteilungsdirektor bei der Regierung von Niederbayern) sowie Präsident Professor Dr. Walter Schweitzer (damals Rektor) und Kanzler Ludwig Bloch, welche die Initiative zur Errichtung eines „Tourismusforschungsinstituts“ von Anfang an vorbehaltlos unterstützten.

Während einer vierjährigen Startphase wurde das Institut aus Mitteln der High-Tech-Offensive Zukunft Bayern finanziert und hatte den Auftrag, eine fundierte Datenbasis für den Tourismus in Ostbayern zur Verfügung zu stellen. Dieses Tourismusbarometer Ostbayern (kurz: TBO) untersuchte die Tourismusregionen Ostbayerns mittels zwei sich ergänzender Untersuchungen: Eine kontinuierliche Gästebefragung in den Urlaubsregionen Ostbayerns und eine jährliche bundesweite und bevölkerungsrepräsentative Image- und Marktpotenzialanalyse. Als die Anschubfinanzierung auslief, einigten sich die 18 kommunalen Gebietskörperschaften, welche die Forschungsgemeinschaft TBO bildeten, das TBO für weitere vier Jahre auf eigene Kosten fortzuführen. Die Fortführung des TBO war ein wichtiger Meilenstein für CenTouris, bildete das TBO damals noch die wichtigste Einnahmequelle des Instituts. Mit der Ausweitung des Tourismusbarometers im Jahr 2007 auf Urlaubsgebiete in Franken, Oberbayern und im Allgäu konnte sich CenTouris endgültig als universitäres Tourismusforschungsinstitut in Bayern etablieren.

Als Drittmittelinstitut muss sich CenTouris (nach der staatlichen Anschubfinanzierung) über Einnahmen aus Auftragsforschung finanzieren. Neben dem Tourismusbarometer (Gästebefragungen, Image- und Marktpotenzialanalysen) entwickelte das Institut zu diesem Zweck im Laufe der Zeit weitere Produkte (bspw. Strategieberatung und Tourismuskonzepte für Destinationen, Wertschöpfungsanalysen). Im Jahr 2007 wurden die Forschungsaktivitäten, die nicht den Tourismusbereich betreffen, in ein neues, eigens errichtetes Schwesterinstitut, das Centrum für Marktforschung der Universität Passau, ausgegliedert, um künftig auch branchenübergreifende Forschung betreiben zu können.

Zehn Jahre nach seiner Gründung ist CenTouris eine feste Einrichtung der Universität Passau. Untergebracht auf Schloss Neuburg am Inn, beschäftigt CenTouris derzeit zehn festangestellte Mitarbeiter und neun studentische Hilfskräfte. Das Institut ist finanziell gesund und blickt der Zukunft optimistisch entgegen.

Diese Festschrift soll auf informative und kompakte Art und Weise die ersten 10 Jahre von CenTouris beleuchten, also den erfolgreichen Weg vom „Projekt der High-Tech-Offensive“ zur Dauereinrichtung als Drittmittelinstitut. Im Mittelpunkt steht dabei die 10-Jahres-Feier mit insgesamt 72 Kunden, Partnern, Förderern und anderen Wegbegleitern am 13. Oktober 2010 auf Schloss Neuburg am Inn.

Mit der vorliegenden Festschrift möchten wir uns nochmals bei allen Personen und Institutionen bedanken, die CenTouris in den letzten zehn Jahren mit Rat und Tat unterstützt haben.

Die Institutsleitung im Dezember 2010

Professorin Dr. Gertrud Moosmüller (Institutsdirektorin)

Professor Dr. Marc Fischer (Institutsdirektor)

Dr. Günther Hribek (Geschäftsführer)

## 10 Jahre CenTouris

### Begrüßung durch den Präsidenten der Universität Passau, Professor Dr. Walter Schweitzer



Anlass für die heutige Feier und unser Zusammentreffen ist das 10-jährige Jubiläum von CenTouris, dem Centrum für marktorientierte Tourismusforschung. Zehn Jahre CenTouris bedeutet zehn Jahre angewandte Forschung und Wissenstransfer für die Region, ganz im Sinne eines Wahlspruches unserer Universität, dass wir eine Universität nicht nur in der Region, sondern auch für die Region sind. CenTouris war immer ein wesentliches Element dieser Regionalisierungsstrategie, wenn man an den Stellenwert des Tourismus als Wirtschaftsfaktor für die Region Niederbayern denkt – der Nationalpark Bayerischer Wald feiert in diesen Tagen das 40-jährige Bestehen, und das Bäderdreieck sowie die Golfregion sind Schlagworte, die in ganz Deutschland einen guten Klang haben.

Ende der 90er Jahre wurde von der Bayerischen Staatsregierung das Sonderprogramm High-Tech-Offensive Bayern aufgelegt, mit dem bayernweit in einem Wettbewerbsverfahren umfangreiche Vorhaben zur Förderung von Forschung und Technologietransfer aufgelegt wurden. An der Universität Passau wurde aus diesem Programm unser IT-Zentrum und das International House neu gebaut sowie das Verwaltungsgebäude der Jochenstein Kraftwerke AG erworben und in das Institutsgebäude an der Gottfried-Schäffer-Promenade umgebaut. Ergänzt wurde dieser bayernweite Wettbewerb durch ein Regionalkonzept der High-Tech-Offensive für die Regierungsbezirke, mit dem weitere Projekte in kleinerer Größenordnung realisiert werden konnten, an unserer Universität u. a. der Umbau der ersten Etage von Schloss Neuburg, auf der wir uns heute mit unserer Feierstunde befinden, das Institut für Informationssysteme und Softwaretechnik, das von Professor Dr. Burkhard Freitag geleitet wird, sowie schließlich CenTouris, dessen 10-jähriges Bestehen wir heute feiern. Die Abteilung Wirtschaftsförderung der Regierung von Niederbayern, die sich u. a. auch mit der Tourismusentwicklung in der Region beschäftigt, hat unter der damaligen Leitung von Günther Keilwerth unsere Universität ermuntert, für dieses Regionalkonzept das Thema „Tourismus“ aus dem Bereich der angewandten Wissenschaft für die Region zu bearbeiten. Wir alle freuen uns, dass Herr Keilwerth, der vor einigen Jahren aus dem aktiven Dienst ausgeschieden ist, heute bei dieser Feierstunde anwesend ist.

Herr Keilwerth traf bei dieser Diskussion an der Universität Passau auf einen Partner, der Wissenschaft eben nicht nur als Grundlagenforschung im „Elfenbeinturm“ inter-

pretierte, sondern der sich auch der angewandten Wissenschaft verpflichtet fühlte. Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen vom Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre mit Schwerpunkt Absatzwirtschaft und Handel hat die Idee von Herrn Keilwerth aufgegriffen und ein Längsschnittverfahren zur Beobachtung des Tourismus in Ostbayern entwickelt. Es informiert die Tourismuszentren in Ostbayern nicht nur auf der Grundlage eines punktuellen Gutachtens, sondern kontinuierlich entlang der Zeitachse über die Wünsche und Vorstellungen der Besucher und macht dabei auch Veränderungsprozesse deutlich. Von diesem Tourismusbarometer wird heute noch des Öfteren die Rede sein, so dass hier auf eine ausführlichere Darstellung verzichtet werden kann. Es ist uns allen eine besondere Freude, dass Frau Ursula Schmalen, die Ehefrau unseres so völlig überraschend und unerwartet verstorbenen Kollegen und Tourismusfachmanns, heute ebenfalls an dieser Feier teilnimmt.

Die Regierung von Niederbayern konnte über dieses Regionalkonzept der High-Tech-Offensive für das Centrum für marktorientierte Tourismusforschung, marketingorientiert „CenTouris“ genannt, eine Anschubfinanzierung zur Verfügung stellen. Die nachhaltige Wirkung dieser Starthilfe ist mittlerweile längst gesichert, da im Gegensatz zu vielen hochtrabenden Projekten aus der damaligen High-Tech-Offensive das Centrum für marktorientierte Tourismusforschung durch eine große Zahl eingeworbener Projekte für die eigene Finanzierung und damit für die Weiterführung gesorgt hat. Selbstverständlich war der Regierung von Niederbayern damals klar, dass das nicht für alle Projekte der Regionaloffensive der Fall sein würde, denn Wissenschaft birgt immer auch das Risiko des Scheiterns in sich.

Als Standort für das Centrum für marktorientierte Tourismusforschung war anfangs auch eine Stadt in einem von Passau durchaus weit entfernten Landkreis des Bayerischen Waldes in der Diskussion. Professor Schmalen hat hier von Anfang an eine konsequente Gegenposition vertreten, da er auf die Wechselwirkung zwischen dem Centrum für marktorientierte Tourismusforschung und der Wissenschaft, insbesondere den Wirtschaftswissenschaften an der Universität Passau im Allgemeinen und Marketing und der Absatzforschung im Besonderen, größten Wert gelegt hat. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten die Möglichkeit haben, eigene Promotionsvorhaben an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät voranzubringen und sich regelmäßig mit den dort tätigen Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern auch aus Nachbardisziplinen an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät und anderen Fakultäten auszutauschen. Professor Schmalen hat dies gegenüber der damaligen Universitätsleitung sehr deutlich gemacht, bis hin zu der unmissverständlichen Aussage, dass er für dieses Projekt nicht zur Verfügung stünde, wenn nicht die unmittelbare Verbindung zur Universität Passau auch durch die Standortentscheidung gewährleistet wäre.

Das Centrum für marktorientierte Tourismusforschung wurde deshalb im Jahr 2000 für kurze Zeit im Juridicum untergebracht, ab 2002 dann im durch die High-Tech-Offensive ebenfalls finanzierten Institutsgebäude an der Gottfried-Schäffer-Promenade, bis es dann schließlich 2006 in die erste Etage von Schloss Neuburg einzog, deren Umbau ebenfalls durch die High-Tech-Offensive finanziert worden war. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist es damals durchaus schwer gefallen, aus der Stadtmitte nach Schloss Neuburg umzuziehen, aber mittlerweile haben alle die Vorteile dieses Standorts erkannt und genießen dieses wunderbare Ambiente, das gerade für ein

Tourismusprojekt hervorragend passt, wenige Kilometer Inn aufwärts gelegen und trotzdem in noch erträglicher Entfernung zur Universität – dies ist besonders wichtig für die Wissenschaftlichen Direktoren, aber auch für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Professor Schmalen übernahm selbstverständlich die Funktion des Direktors des Centrums für marktorientierte Tourismusforschung, dessen Weiterentwicklung durch den völlig unerwarteten Tod des Direktors im Jahr 2002 allerdings in eine gefährliche Phase geriet. Deshalb ist die Universität Passau Professorin Dr. Gertrud Moosmüller sowie Professor Dr. Gerhard Kleinhenz zu außerordentlichem Dank verpflichtet, die diese Phase der Unsicherheit für das Centrum überwunden haben, indem sie als „Doppelspitze“ die wissenschaftliche Leitung übernahmen. Bei Professorin Moosmüller, die den Lehrstuhl für Statistik vertretungsweise leitet und die selbstverständlich mit quantitativen empirischen Arbeiten bestens vertraut ist, lag das genauso nahe wie bei Professor Kleinhenz, der durch sein Interesse an der Regionalpolitik sich auch regelmäßig mit Tourismusfragen beschäftigte – ich erinnere hier an sein wegweisendes Gutachten zur Bedeutung des Nationalparks Bayerischer Wald im Jahr 1983. Nach dem Ausscheiden von Professor Kleinhenz aus dem aktiven Dienst übernahmen die zwischenzeitlich an unserer Universität tätigen Professoren Dr. Martin Spann und Dr. Marc Fischer zusammen mit Frau Professorin Moosmüller die wissenschaftliche Leitung. Professor Spann hat uns allerdings mittlerweile verlassen und ist an die Ludwig-Maximilians-Universität München gewechselt, es besteht aber berechnete Hoffnung, dass sein Nachfolger sich ebenfalls in der wissenschaftlichen Leitung des Centrums engagieren wird. Von Anfang an hatte Dr. Günther Hribek die Geschäftsführung des Centrums übernommen; er war sozusagen das stabilisierende Element der Personalführung in den vergangenen zehn Jahren und sorgte damit für die erforderliche Kontinuität.

In der letzten Dekade war CenTouris mit der Weiterentwicklung des Tourismusbarometers und dessen konkreter Anwendung in der Region beschäftigt und hat damit ganz entscheidend für die Verbesserung der Situation des Tourismus in Ostbayern gesorgt. Dieses Konzept des Tourismusbarometers hat mittlerweile andere Tourismusregionen in Bayern und darüber hinaus überzeugt und sie haben dieses Befragungs- und Berichtsinstrument übernommen. Um selbständig Telefonbefragungen durchzuführen und ohne hier auf die Unterstützung anderer Forschungsinstitute angewiesen zu sein, wurde im Centrum für marktorientierte Tourismusforschung auch ein leistungsfähiges Telefonstudio eingerichtet, das auch für andere Forschungsprojekte der Universität Passau zur Verfügung steht und immer wieder genutzt wird.

Die Wirtschaftsabteilung der Regierung von Niederbayern hat bereits in der Gründungsphase auf die Notwendigkeit hingewiesen, durch Weiterbildungsaktivitäten das Qualitätsniveau im Tourismus im Bayerischen Wald und im Bäderdreieck weiter zu entwickeln. Deshalb hat CenTouris in den vergangenen Jahren diesen Wunsch aufgegriffen und Weiterbildungsangebote konzipiert, die mittlerweile auch gut angenommen werden.

Um die Forschungskompetenz im Bereich der Marktforschung über den Tourismus hinaus auch nach außen darzustellen, wurde vor einiger Zeit eine zweite Abteilung gegründet, das Centrum für Marktforschung. Personell ist diese Abteilung mit dem Centrum für marktorientierte Tourismusforschung identisch, es sollte eben nur die

Forschungskompetenz über Tourismusfragen hinaus auch in der Außendarstellung dokumentiert werden.

Auf die Tatsache, dass CenTouris den Beweis angetreten ist, dass es nachhaltig in der Lage ist, sich durch Projekte der angewandten Forschung selbst zu finanzieren, habe ich bereits hingewiesen. Dieses Ziel gilt für alle Institute an unserer Universität, aber es wird längst nicht von allen auch tatsächlich erreicht. Die permanente Akquisition von Aufträgen ist eine dauerhafte Herausforderung für die wissenschaftliche Leitung und die Geschäftsführung. Deshalb sei hier die Bitte an die Vertreter aus der Region geäußert, dass sie sich bei geplanten Projekten in der Markt- und Tourismusforschung der Kompetenz des Centrums für Marktforschung und von CenTouris bedienen sollten. Schließlich sollte in Niederbayern nicht der Satz gelten, dass der Prophet im eigenen Land nichts gilt. In diesem Sinne begleiten unsere guten Wünsche die Arbeit des Centrums für marktorientierte Tourismusforschung für die nächsten zehn Jahre in der Hoffnung, dass dann wiederum eine ähnlich gelungene Jubiläumsfeier stattfinden wird wie heute.

## **Grußwort des Regierungspräsidenten von Niederbayern, Heinz Grunwald**



Geburtshelfer sein ist schön – vor allem, wenn sich das Baby so prächtig entwickelt wie CenTouris. Ich habe die Geburt damals zwar nicht persönlich begleitet, aber stolz auf das Ergebnis und den Beitrag meines Hauses bin ich trotzdem. Die Regierung von Niederbayern hat den Aufbau von CenTouris insgesamt mit rund zwei Millionen Euro aus der High-Tech-Offensive des Freistaates Bayern unterstützt. Das ist schon eine ordentliche Summe. Damit konnte man das Baby ganz gut aufpäppeln.

Aus diesem Baby ist mittlerweile selbst ein erfolgreicher Geburtshelfer geworden. Dank CenTouris sind neue und bessere Strukturen im niederbayeri-

schen Tourismus entstanden. Der Tourismusverband Ostbayern vermarktet die niederbayerischen Urlaubsziele mittlerweile mit zwei eigenen Marken – dem Bayerischen Wald und dem Bayerischen Golf- und Thermenland. So kommt die Werbung leichter bei mehr Menschen an. Das ist auch der Forschung von CenTouris zu verdanken und wirklich ein großer Erfolg.

An der Universität Passau wird so gut gearbeitet, dass das Tourismusbarometer von CenTouris zum Exportschlager für ganz Bayern geworden ist. Und inzwischen sind auch Firmen aus anderen Branchen auf die hervorragende Arbeit von CenTouris aufmerksam geworden. Also wurde vor zwei Jahren ein zweites Institut – das Centrum für Marktforschung – gegründet. Auch das läuft sehr gut mit namhaften Unternehmen wie BMW und ZF Passau als Kunden.

Die Verantwortlichen können wirklich stolz sein auf das, was sie hier aufgebaut haben. CenTouris hat viel erreicht – und mit CenTouris werden unsere Touristiker noch viel erreichen. Herzlichen Glückwunsch zum Jubiläum.

## Rückblick der Institutsdirektorin von CenTouris, Professorin Dr. Gertrud Moosmüller

Seit 10 Jahren gibt es CenTouris nun, und es freut mich, heute als Institutsdirektorin so viele Wegbegleiter begrüßen zu dürfen.

In erster Linie meine ich damit natürlich alle Mitglieder der Forschungsgemeinschaft Tourismusbarometer Ostbayern, das heißt die Vertreter des Bayerischen Waldes, der Ostbayerischen Städte, der Heil- und Thermalbäder Niederbayerns sowie des Oberpfälzer Waldes, zugleich unsere wichtigsten Auftraggeber.

Aber auch die IHK Niederbayern in Passau, die heute durch den stv. Hauptgeschäftsführer, Herrn Martin Frank, vertreten ist und CenTouris von Anfang an auf vielfältige Art wohlwollend und partnerschaftlich unterstützt hat.



Vielen Dank auch an den Bürgermeister der Gemeinde Neuburg am Inn, Herrn Stöcker, dass er sich heute Abend Zeit für uns nimmt. Lieber Sepp, ich freue mich sehr über Dein Erscheinen.

Mit Herrn Dr. Michael Braun, dem Geschäftsführer des Tourismusverbandes Ostbayern, darf ich ein Eigengewächs ganz herzlich begrüßen: Er hat in seinen sechs Jahren bei CenTouris nicht nur den Dokortitel erworben, sondern auch einen so hervorragenden Eindruck bei den Tourismusverantwortlichen der Region hinterlassen, dass ihm die freie Stelle des Verbandsgeschäftsführers anvertraut wurde. Lieber Herr Braun, ich danke Ihnen für die vertrauensvolle Zusammenarbeit, die Sie mit den Mitarbeitern von CenTouris weiterhin pflegen. Auch seinem Vorgänger, Herrn Georg Steiner, möchte ich aufrichtigen Dank sagen. Herr Steiner hat sich während seiner Amtszeit immer sehr stark für CenTouris und seine Belange eingesetzt und war insbesondere in der Aufbauphase des Instituts ein überaus wichtiger Ratgeber. Es freut mich, dass Herr Steiner auch in seiner neuen Funktion als Tourismusdirektor von Linz den Kontakt zu CenTouris in den letzten vier Jahren immer aufrechterhalten hat.

Mit Frau Brigitte Franz, Frau Silvia Garhammer und Herrn Dr. Eugen Leippi feiern heute Abend drei weitere ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von CenTouris mit uns. Sie waren zusammen ca. 13 Jahre als wissenschaftliche Mitarbeiter bei CenTouris tätig und sind vielen von Ihnen von daher gut bekannt.

Das Beste kommt zum Schluss – so sagt man. So möchte ich zu guter Letzt einen lieben Menschen begrüßen, ohne den es CenTouris nicht geben würde und ohne den sich CenTouris zweifelsohne nicht so gut entwickelt hätte. Lieber Herr Keilwerth, herzlich willkommen auf unserer Jubiläumsfeier. Sie waren es, der in seiner Funktion als Abteilungsdirektor bei der Regierung von Niederbayern Herrn Professor Schmalen ermutigt hat, Fördermittel für ein Tourismusbarometer Ostbayern im Rahmen der High-Tech-Offensive zu beantragen. Als Mitglied des Institutsbeirats und später der Forschungsgemeinschaft Tourismusbarometer Ostbayern waren Sie immer hautnah am Geschehen um CenTouris dran, Ihre ausgleichenden Argumente fanden in unseren Gremiumssitzungen immer breite Zustimmung. Aber auch „hinter den Kulissen“ haben Sie sich immer weit über das Normale hinausgehend für CenTouris eingesetzt und beispielsweise so manchen Skeptiker im Vier-Augen-Gespräch von der Sinnhaftigkeit touristischer Marktforschung und der Ableitung marktorientierter Marketingkonzepte überzeugen können. Ihnen gebührt von ganzem Herzen mein und unser Dank für Ihre jahrelange unschätzbare wertvolle Unterstützung.

Verbunden mit dem Wunsch auf weiterhin gute Zusammenarbeit wünsche ich allen Gästen einen angenehmen und geselligen Abend.

## **CenTouris aus Kundensicht:**

### **Dipl.-Kfm. Ernst A. Stapfer, Werkleiter Europa Therme Bad Füssing**

Ich kann mich noch gut erinnern, als ich vor ca. 11 Jahren eine Einladung in den mir wohl bekannten 4. Stock, in den Raum 412 des Nikolaklosters der Universität Passau, erhalten habe. Ganz kurz glaubte ich mich fast zwei Jahrzehnte zurückversetzt, denn in diesem Raum habe ich während meines Studiums nicht wenige Klausuren geschrieben. Ehrlich gesagt war ich dann doch froh, hier keine Prüfung mehr absolvieren zu müssen.

Über die Einladung war ich sogar doppelt erfreut:

1. Als ehemaliger Absolvent der Universität Passau schloss sich sozusagen ein Kreis, und ich kehrte irgendwie wieder zurück, traf einige meiner Hochschullehrer wieder, Professor Schmalen, später Professor Kleinhenz, bei dem ich meine Diplomarbeit schrieb, oder auch Frau Professorin Moosmüller, die damals noch als Assistentin von Professor Schweitzer ihre Statistik-Übungen im Rekordtempo durchzog.

2. Und dieser Punkt wiegt wesentlich schwerer – der Nutzen für die Region, in jederlei Hinsicht, den ich mir damals erhoffte.

Nachdem ich damals bereits seit einiger Zeit im Kur- und Bäderwesen tätig war und als ehemaliger Geschäftsführer des Bayerischen Heilbäder-Verbandes auch landes- und bundesweite Einblicke in die Materie hatte, hoffte ich spontan auf die Gründung und den Betrieb eines entsprechenden wissenschaftlichen Institutes an der Universität Passau. Diese Chance durften wir uns nicht entgehen lassen. Endlich konnten vor Ort zahlreiche Synergieeffekte genutzt werden, entsprechende Forschungsergebnisse auch mittel- und langfristig begleitet werden und es stand nicht die Gewinnoptimierung des ausführenden Unternehmens im Vordergrund.

Nicht wenige Gutachten verstaubten damals in den Schubladen – in Bad Füssing konnten wir ein Lied davon singen – ohne je in praktische Umsetzungsphasen zu gelangen.

Nicht zuletzt deshalb herrschte bei manchen Verantwortlichen anfangs auch eine gewisse Skepsis vor der Gründung des Institutes. Hinzu kommt, dass der Niederbayer bei Neuerungen generell erst mal gerne abwartet, oder wie Peter Felixberger in „Neuland“, dem Wirtschaftsmagazin der Region Niederbayern, den Niederbayern u. a. beschreibt:

„Er ist eben ein Lebensreich mit einer Mischung aus Zurückhaltung und Gelassenheit.“



Umso mehr ist es in erster Linie der Hartnäckigkeit, der Kompetenz und der Eloquenz von Professor Helmut Schmalen, gemeinsam mit dem damaligen Abteilungsdirektor der Regierung von Niederbayern, Günther Keilwerth, zu verdanken, dass – trotz des Widerstandes des damaligen Wirtschaftsministers Dr. Otto Wiesheu – nicht wenige Millionen DM bzw. später Euro aus der High-Tech-Offensive Bayern für Gründung und Anschubfinanzierung losgeeist werden konnten. Es war auch ein strategischer Schachzug, Dr. Günther Hribek zum Geschäftsführer von CenTouris zu machen. Ein waschechter Niederbayer, der seine Heimat und vor allem deren Bewohner kennt. In turbulenten und stürmischen Situationen bewahrt er stets die nötige Gelassenheit und Ruhe und hat das Gespür, mit den entsprechenden Gremien und den jeweils Verantwortlichen stets zum anvisierten Ziel zu kommen.

Über die Heil- und Thermalbäder in Niederbayern, ehemals Gesunde 5, die seit einiger Zeit im Bayerischen Thermenland aufgegangen sind und heute wiederum Bestandteil des Bayerischen Golf- und Thermenlandes sind, waren die Kurorte und Heilbäder von Anfang an federführend in die Arbeit von CenTouris integriert.

Seit nunmehr 10 Jahren habe ich das Vergnügen, dem effizientesten Beirat aller Institutionen als Vertreter der Kurorte und Heilbäder anzugehören.

Hier werden nicht nur die umfangreichen Fragebögen für die direkten Gästebefragungen an den entsprechenden Messpunkten ausgearbeitet und beschlossen, sondern beispielsweise auch die bundesweiten Telefonbefragungen vorbereitet.

Nach den Interviewwellen und den wissenschaftlichen Auswertungen durch die CenTouris-Mitarbeiter erfolgten bzw. erfolgen die jährlichen bzw. zweijährlichen Präsentationen der Ergebnisse in den jeweiligen Orten oder diversen Gremien.

Diese Ergebnisse werden ja meist in einem größeren Kreis mit Medienvertretern erläutert und anschließend diskutiert.

Nachdem hier Tacheles gesprochen wird, sind manchmal hitzige Diskussionen und kontroverse Rededuellen unvermeidlich. Beginnend von der Auswahl der gestellten Fragen bis hin zur Repräsentanz der Messpunkte oder auch falsch verstandener Kritik wird oft kein Thema ausgelassen. Ich denke immer gerne an Dr. Eugen Leippi, der meist knallhart Klartext sprach ohne lange, diplomatische Umschweife. Hierdurch wurde Vielen oft erst der Nutzen der Befragungsergebnisse bewusst.

Im Gedächtnis bleibt mir persönlich besonders eine Ergebnispräsentation in Bad Füssing, die aufgrund des anschließenden PNP-Berichtes zur Androhung einer Strafanzeige, Schadensersatzforderung und Dienstaufsichtsbeschwerde führte. Und ich muss heute noch sagen, ich freue mich über jedes Wort, das ich damals ausgesprochen habe.

Entscheidend sind jedoch die Konsequenzen, die aus diesen Ergebnissen vor Ort gezogen werden und wurden. Und hier konnten durch den breiten Konsens während der Ergebnispräsentationen und dank der uneingeschränkten Unterstützung von Bürgermeister und Kurdirektor mittel- und langfristige Erfolge verbucht werden. Insbesondere die Veränderung der Befragungsergebnisse über Jahre hinweg tragen erst wirklich zu einem nachhaltigen Nutzen bei.

Inzwischen ist die Arbeit von CenTouris ja nicht mehr „nur“ auf Niederbayern und die Oberpfalz begrenzt, sondern agiert bayernweit und sogar bundesweit.

Im Übrigen ist auch mir der Begriff „Ostbayern“ ein Greuel. Viele Entscheidungsträger im öffentlichen und privaten Tourismusbereich nutzen die vielfältigen Potenziale von CenTouris.

Kompetente Ansprechpartner für touristische Marktforschung und auch Marketingberatung stehen quasi vor Ort zur Verfügung.

Diese Möglichkeiten sollte man nutzen – Bad Füssing und das Bayerische Golf- und Thermenland arbeiten gerne, intensiv, konstruktiv und fruchtbar mit CenTouris zusammen.

Für die wertvolle Arbeit zum Nutzen aller touristischen Leistungserbringer und weit darüber hinaus danke ich Herrn Dr. Hribek mit seinem engagierten Team, Frau Professorin Dr. Moosmüller als Direktorin und Herrn Professor Dr. Schweitzer als Präsidenten der Universität Passau in besonderem Maße.

Gerade die Universität Passau kann stolz auf dieses Forschungsinstitut sein.

Ich bin mir sicher, dass CenTouris nicht nur weitere 10 Jahre bestehen wird, sondern ein fester, unverzichtbarer Bestandteil der Universität Passau und unserer Region bleiben wird – und in absehbarer Zeit auch weltweit tätig sein wird – siehe Partnerschaft der Universität Passau mit dem asiatischen Raum.

Herzlichen Dank!

## Ausblick von Dr. Günther Hribek, Geschäftsführer CenTouris



Es freut mich, dass Sie heute so zahlreich erschienen sind, um mit uns unser 10-jähriges Jubiläum zu feiern. Fast 80 Personen haben sich angemeldet, mit ca. 50 hatten wir gerechnet. Unsere Erwartungen wurden somit deutlich übertroffen, man könnte auch sagen: Die große Resonanz hat uns nicht nur zufrieden gestellt, sie hat uns sogar begeistert.

Bitte schauen Sie sich einmal unser Logo an. Haben Sie sich schon mal gefragt, was die drei ineinandergreifenden Halbbögen bedeuten? Das sind drei Cs, also dreimal der Anfangsbuchstabe von CenTouris, denken Sie bestimmt. Das stimmt schon. Das Logo symbolisiert aber auch sich ausbreitende kleine Wellen, die entstehen, wenn man einen Stein ins Wasser wirft.

Dieser Stein wurde vor 10 Jahren ins Wasser geworfen. Dieser Stein, das war das Tourismusbarometer Ostbayern, zu dessen Zweck CenTouris ins Leben gerufen wurde.

Wer hat den Stein geworfen? Nicht die Universität Passau allein, nicht die Universität und die Regierung von Niederbayern, nicht Universität, Regierung und Tourismusverband Ostbayern, nein, es waren auch 17 – später sogar 20 – kommunale Gebietskörperschaften mit dabei. Und wenn man die finanziellen Mittel betrachtet, die aus der HTO und in Form von Anschließerbeiträgen der Kommunen eingesetzt wurden, muss man konstatieren, dass es ein ziemlich großer Stein war.

Man könnte das Ganze also auch so formulieren: Die Region hat einen Fels ins Wasser geworfen.

CenTouris ist somit ein Institut der Region. Natürlich sind wir juristisch gesehen ein Institut der Universität Passau, aber wir verstehen uns aufgrund unserer Entstehungsgeschichte ganz klar als ein Institut der Region bzw. für die Region. Dass dies auch andersrum so gesehen wird, erkennt man daran, dass einige unserer Wegbegleiter manchmal von „unserem Institut“ oder von „unserem CenTouris“ sprechen.

Unser Logo symbolisiert somit den Gedanken der Nachhaltigkeit. CenTouris sollte nicht mit Auslaufen der HTO-Anschubfinanzierung nach vier Jahren den Betrieb einstellen, sondern der Region dauerhaft zur Verfügung stehen.

Dieses Ziel haben wir erreicht: CenTouris ist 10 Jahre alt, die Mitarbeiterzahl hat sich gegenüber dem Jahr 2000 übrigens mehr als verdoppelt.

Dies alles war nur möglich, weil wir immer einen großen Kreis von Unterstützern hatten: treue Auftraggeber, Förderer und Fürsprecher wie die IHK Niederbayern und eine Hochschulleitung, die uns in persona von Präsident Professor Dr. Walter Schweitzer und Kanzler Ludwig Bloch immer sehr wohlwollend unterstützt hat. Auch von meiner Seite dafür vielen Dank.

Meinen Ausblick möchte ich mit einem Ziel beginnen: CenTouris soll es auch in 10 Jahren noch geben.

Produkte durchlaufen bekanntlich einen sogenannten Produktlebenszyklus, d. h. irgendwann, oft nach wenigen Jahren, gehen die Absatzzahlen zurück, zunächst ein wenig, dann immer stärker. Dieses Markt-Phänomen erleben auch manche Destinationen, wenn sie ihre Übernachtungszahlen betrachten. Auch wir stellen es bei unseren Gästebefragungen fest, also bei dem Produkt, mit dem wir groß geworden sind.

Um noch einmal zu unserem Logo zurück zu kommen: Die Wellen, die ein Steinwurf hervorruft, verlaufen sich irgendwann. Man muss also immer wieder neue Steine ins Wasser werfen, wenn man etwas bewegen, sprich erfolgreich sein möchte.

Was kann man tun? Gegensteuern kann man zum einen, indem man einen sogenannten Relaunch versucht, was aber mit erheblichen Risiken verbunden sein kann. Zum anderen kann man für eine Auslastung der Kapazitäten sorgen, indem man sein Leistungsspektrum erweitert.

Wir versuchen beides.

Selbstverständlich streben wir auch weiterhin an, Aufträge für Gästebefragungen zu erhalten: Erst vor kurzem konnten wir einen Vertrag über eine Gästebefragung im Landkreis Rosenheim schließen, übrigens auf Empfehlung des Passauer Landrats Franz Meyer. Er ist heute nicht hier, ich habe mich aber schon bei ihm für seine wertvolle Unterstützung bedankt. Im Bayerischen Wald führen wir im bevorstehenden Winter eine Gästebefragung durch. Und auch der eine oder andere Tourismusbarometer-Partner wird wohl in absehbarer Zeit wieder einmal Interesse an einer neuen Welle haben.

Für Gästebefragungen trifft somit der Spruch „A weng epps geht imma“ zu, aber allein davon trägt sich unser Institut definitiv nicht.

Genau aus diesem Grund bietet CenTouris seit mehreren Jahren nicht mehr nur Gästebefragungen an, sondern auch diverse andere Leistungen: Strategieberatung, Wertschöpfungsanalysen, Image- und Marktpotenzialanalysen, Markenleitbilder, Logotests, Mitarbeit an bzw. Fortschreibung von regionalen Entwicklungskonzepten, Mystery Checks, auch Umsetzungsbegleitung bei touristischen Marketing-Maßnahmen.

Ich erwähne dies so explizit, weil wir – auch aufgrund unserer kürzlich durchgeführten Kundenbefragung – sehr genau wissen, dass viele in uns einen reinen Datenlieferanten sehen. Was nicht verwundert, denn die Erstellung einer fundierten Datenbasis für den Tourismus in Ostbayern war schließlich der erklärte HTO-Auftrag von

CenTouris. Daher auch unser Motto „Tourismus in Zahlen“. Nun gilt es die Botschaft zu kommunizieren: Wir können mehr als nur Gästebefragungen.

Um unser Leistungsspektrum zusätzlich zu erweitern, haben wir – wie Sie heute Abend schon gehört haben, bereits im Jahr 2007 mit dem „Centrum für Marktforschung der Universität Passau“ ein Schwesterinstitut gegründet: Frei nach dem Motto „Auf einem Bein steht man schlecht“. Die Personal- und Sachausstattung beider Institute ist dabei praktisch identisch.

Wir bieten somit Marktforschung und Marketingberatung nicht mehr nur für die Tourismusbranche an, sondern für private und öffentliche Unternehmen aller Wirtschaftszweige.

Auf unserer Referenzliste finden sich schon so bekannte nationale Unternehmen wie die Deutsche Postbank AG, einige Sparda Banken, der Pharmagroßhändler Sanacorp oder der ADAC, bekannte regionale Unternehmen wie die BMW-Werke in Dingolfing, Landshut und Regensburg, die Continental Automotive GmbH in Regensburg, die ZF Passau GmbH, die :a:k:t Informationssysteme AG in Passau oder Knauf AMF in Grafenau, aber auch öffentliche Auftraggeber wie einige kommunale Krankenhäuser, der Kreisjugendring Passau oder die Gemeinde Ruderting, für die wir bspw. eine Bürgerbefragung durchgeführt haben.

Ich gehe einmal davon aus, dass die meisten von Ihnen dies gar nicht gewusst haben. Aber auch das ist nur allzu verständlich, ist es doch nicht leicht, solche Botschaften zielgruppengerecht zu kommunizieren.

Gerade im Business-to-Business-Geschäft ist Vertrauen eine sehr wichtige Geschäftsgrundlage, Empfehlungen sind deshalb ein sehr wichtiges, wenn nicht sogar das wichtigste Marketing-Instrument. So wie uns der Passauer Landrat seinem Rosenheimer Kollegen empfohlen hat, hat uns bspw. auch die ZF Passau weiterempfohlen, und zwar dem Continental-Werk in Regensburg. Ohne diese Empfehlungen wären diese Aufträge sicherlich nicht zustande gekommen.

Und das ist es, worauf ich hinaus will.

Als Institut für die Region – eigentlich sind es ja zwei – sind wir natürlich auf die Unterstützung der Region angewiesen. Als Drittmittelinstitut müssen wir uns über Aufträge finanzieren. Aufträge, die naturgemäß in erster Linie aus der Region stammen. Und zwar nicht nur von Stammkunden, sondern auch von Neukunden. Neukunden, die auf uns aufmerksam geworden sind und die uns ihr Vertrauen schenken, weil wir ihnen von unseren Stammkunden, also von Ihnen, empfohlen worden sind. Bleiben Sie uns also bitte weiterhin gewogen.

Abschließend möchte ich noch einmal Dank sagen.

Mein Dank gebührt zunächst meinen Vorrednern, insbesondere denen, die nicht zur Universität Passau gehören, namentlich Herrn Regierungspräsidenten Heinz Grunwald sowie Ernst Stapfer, für ihre Bereitschaft, hier heute zu sprechen und natürlich auch für die anerkennenden Worte, die sie gefunden haben. Dank auch an Matthias Koopmann für die authentische Begrüßung durch den Schlossherrn Graf Niklas von Salm.

Und zu guter Letzt Dank an Sie alle für bis zu 10 gemeinsame Jahre, verbunden mit der Hoffnung auf viele weitere.

## Impressionen der 10-Jahres-Feier

### Graf Niklas von Salm – Begrüßung in historischer Manier



*Die Festgemeinde hat die Ehre, persönlich von Graf Niklas von Salm begrüßt zu werden – seines Zeichens Feldhauptmann Kaiser Karls des V. und Schlossherr von Neuburg am Inn. Er begleitet die Gäste auf eine spannende Zeitreise im Foyer des Schlosses.*

### Institutsleitung und Festredner



*Von links nach rechts: Dipl.-Kfm. Ernst Stapfer, Werkleiter der Europa Therme Bad Füssing, Dr. Günther Hribek, Geschäftsführer CenTouris, Professorin Dr. Gertrud Moosmüller, Institutsdirektorin CenTouris, Heinz Grunwald, Regierungspräsident von Niederbayern, Professor Dr. Marc Fischer, Institutsdirektor CenTouris, und Professor Dr. Walter Schweitzer, Präsident der Universität Passau.*



*Gertraud Seidel, CenTouris, überreicht dem Regierungspräsidenten von Niederbayern und Ehrengast der 10-Jahres-Feier, Herrn Heinz Grunwald, ein kleines Präsent.*



*Nach dem Festprogramm:  
Ausklang mit einem geselligen Abend.*

## Wie alles begann:

## Die Chronik von CenTouris

29.04.1999	Förderantrag für ein Tourismusbarometer Ostbayern im Rahmen des regionalen Technologiekonzeptes für Niederbayern der High-Tech-Offensive Bayern (HTO)
01.10.2000	Gründung eines „Instituts für angewandte Tourismusforschung und Tourismusinformationssysteme“ in der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Universität Passau (vierjährige HTO-Anschubfinanzierung) unter der Leitung von Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen
20.12.2000	Konstituierende Sitzung eines regional besetzten Instituts-Beirats
Januar 2001	Bezug von eigenen Räumlichkeiten im Juridicum
29.03.2001	Umbenennung in „Centrum für marktorientierte Tourismusforschung“ (CenTouris)
Mai 2001	Beginn der permanenten Gästebefragung (Tourismusbarometer Ostbayern = TBO)
April 2002	Umzug in das Institutsgebäude der Universität Passau (Gottfried-Schäffer-Straße)
30.10.2002	† Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen
13.03.2003	Professor Dr. Gerhard D. Kleinhenz und Professorin Dr. Gertrud Moosmüller werden zu Direktoren von CenTouris bestellt (kollegiale Leitung)
01.01.2004	Projektbeginn „Strategie- und Entwicklungsplanung für den Tourismus in Ostbayern“ („touristischer Masterplan Ostbayern“)
17.05.2004	Der Vorsitzende des Ausschusses für Tourismus im Deutschen Bundestag, MdB Ernst Hinsken, besucht CenTouris
25.02.2005	Besuch von MdL Gudrun Peters (SPD)
29.07.2005	Besuch von MdL Franz Meyer (CSU), Staatssekretär im Bayerischen Staatsministerium der Finanzen
April 2006	Einrichtung eines institutseigenen Telefonstudios (mit 6 CATI-Stationen)
Mai 2006	Das Bayerische Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie entscheidet, die Ausweitung des TBO auf weitere Teile Bayerns finanziell zu unterstützen. Im Laufe des Jahres beteiligen sich 14 Regionen, Städte und Kurorte aus Franken, Oberbayern und dem Allgäu am Tourismusbarometer Bayern
09.05.2006	Professor Dr. Martin Spann wird zum Mitglied der kollegialen Leitung von CenTouris bestellt

November 2006	Umzug auf Schloss Neuburg am Inn
Dezember 2006	Abschluss des HTO-Projekts „Strategie- und Entwicklungsplanung für den Tourismus in Ostbayern“ (Masterplan)
Mai 2007	Beginn der Gästebefragungen in Franken, Oberbayern und im Allgäu
31.07.2007	Professor Dr. Gerhard D. Kleinhenz beendet seine Tätigkeit als Direktor von CenTouris
01.08.2007	Errichtung des Schwesterinstituts „Centrum für Marktforschung“ unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Dr. Martin Spann
Dezember 2007	Erstmalige Durchführung einer Wertschöpfungsanalyse für die Tourismusbranche
11.02.2008	Professor Dr. Marc Fischer wird zum Mitglied der kollegialen Leitung des Centruns für Marktforschung bestellt
April 2008	Dr. Günther Hribek wird in ein Expertengremium berufen, das zusammen mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie „Tourismuspolitische Leitlinien der Bundesregierung“ erarbeiten soll
Juni 2008	Veröffentlichung des ersten touristischen Weiterbildungsprogramms von CenTouris
September 2008	CenTouris bildet erstmalig aus (eine Fachangestellte für Markt- und Sozialforschung)
02.10.2008	Besuch des Regierungspräsidenten von Niederbayern, Heinz Grunwald
05.03.2009	Kurzbesuch des Bayerischen Wirtschaftsministers Manfred Zeil
25.06.2009	Besuch der AG Tourismus der CSU-Landtagsfraktion (Vorsitz MdL Klaus Stöttner)
28.07.2009	Besuch von MdL Eike Hallitzky (Bündnis 90 / Die Grünen)
17.12.2009	CenTouris erhält die Zertifizierung ServiceQualität Deutschland in Bayern (Stufe I)
22.02.2010	Besuch des AK Kommunale Fragen und Innere Sicherheit der SPD-Landtagsfraktion (Vorsitz MdL Reinhold Perlak)
28.02.2010	Professor Dr. Martin Spann beendet seine Tätigkeit als Direktor von CenTouris und am Centrum für Marktforschung
05.07.2010	Professor Dr. Marc Fischer wird zum Mitglied der kollegialen Leitung von CenTouris bestellt



## Zu Besuch bei CenTouris:



Am 17. Mai 2004 besuchte MdB Ernst Hinsken CenTouris. V. l. n. r.: Günther Keilwerth, Abteilungsleiter bei der Regierung von Niederbayern, Georg Steiner, Geschäftsführer Tourismusverband Ostbayern e. V., Professorin Dr. Gertrud Moosmüller, Direktorin von CenTouris, Ernst Hinsken, Ludwig Bloch, Kanzler der Universität Passau, Professor Dr. Gerhard Kleinhenz, Direktor von CenTouris, Dr. Günther Hribek, Geschäftsführer CenTouris, Professor Dr. Walter Schweitzer, Präsident der Universität Passau.



MdL Franz Meyer informierte sich am 29. Juli 2005 über Tätigkeitsbereiche und Forschungsschwerpunkte bei CenTouris. V. l. n. r.: Institutsdirektor Professor Dr. Gerhard Kleinhenz, Institutsdirektorin Professorin Dr. Gertrud Moosmüller, Franz Meyer sowie Dr. Michael Braun, Projektleiter CenTouris.



Martin Zeil, Bayerischer Staatsminister für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie, besuchte am 5. März 2009 CenTouris. Staatsminister Zeil (v. l. n. r.), Walter Keilbart, Hauptgeschäftsführer der IHK Niederbayern, Dr. Günther Hribek, Geschäftsführer CenTouris, Universitätspräsident Professor Dr. Walter Schweitzer und Professor Dr. Gerhard Kleinhenz, Direktor von CenTouris.



Am 25. Juni 2009 besuchten Mitglieder der CSU Landtagsfraktion/Arbeitskreis Tourismus CenTouris, darunter der Vorsitzende der Arbeitsgruppe Tourismus, Klaus Stöttner (7. v. l.), MdL und Staatsminister a. D. Erwin Huber (3. v. r.), MdL Walter Taubeneder (5. v. l.), 1. Bürgermeister Josef Stöcker (r.) und 2. Bürgermeister Dr. Heinrich Wimmer (l.) von Neuburg am Inn.



*Helga Schmitt-Bussinger (vorne rechts), Leiterin des Arbeitskreises Kommunale Fragen und Innere Sicherheit, die Landtagsmitglieder Reinhold Perlak (vorne, 2. von links) und Bernhard Roos (hinten, 3. von links) sowie weitere Mitglieder der SPD-Landtagsfraktion besuchten am 22. Februar 2010 CenTouris.*

## Eröffnung des Telefonstudios

Im April 2006 konnte dank einer Finanzierung aus der High-Tech-Offensive Zukunft Bayern ein institutseigenes Telefonstudio mit sechs modernen CATI-Stationen eingerichtet werden. Hier können an sechs Tagen die Woche (in drei Schichten pro Tag) Telefonbefragungen durchgeführt werden.



*Stehend v. l. n. r.: Eugen Leippi, Projektleiter CenTouris, Günther Keilwerth, Abteilungsleiter bei der Regierung von Niederbayern, Ludwig Bloch, Kanzler der Universität Passau, Georg Steiner, Geschäftsführer Tourismusverband Ostbayern e. V., Dr. Günther Hribek, Geschäftsführer CenTouris. Im Vordergrund sitzend Regine Seidel, studentische Hilfskraft (l.) und Silvia Garhammer, Projektleiterin CenTouris.*

## CenTouris – Meilensteine

### Tourismusbarometer Ostbayern (TBO)

*Erste Förderphase im Rahmen der High-Tech-Offensive Zukunft Bayern (2001 bis 2004/05):*

- Forschungsgemeinschaft aus 20 kofinanzierenden Kooperationspartnern (17 aus Niederbayern, 3 aus der Oberpfalz)
- Zusätzliche Mitglieder: Tourismusverband Ostbayern, Regierung von Niederbayern, Regierung der Oberpfalz
- Permanente Gästebefragung mit fast 35.000 ca. 22-minütigen CAPI-Interviews mit Übernachtungsgästen in Ostbayern
- Einsatz von 192 überwiegend ortsansässigen Interviewern
- 125 messpunktsspezifische Saisongutachten (Sommer, Winter), acht Gesamtberichte Ostbayern
- An den Ergebnispräsentationen vor Ort haben ca. 2.000 Vertreter des öffentlichen und des privatwirtschaftlichen Tourismus teilgenommen, die Ergebnisse diskutiert sowie Handlungsempfehlungen mit den CenTouris-Mitarbeitern abgeleitet

#### 1. Anschlussphase (2005 bis 2008):

- Forschungsgemeinschaft aus 17 finanzierenden Kooperationspartnern (14 aus Niederbayern, 3 aus der Oberpfalz)
- Zusätzliche Mitglieder: Tourismusverband Ostbayern, Regierung von Niederbayern, Regierung der Oberpfalz
- Permanente Gästebefragung mit fast 13.000 ca. 18-minütigen CAPI-Interviews mit Übernachtungsgästen in Ostbayern
- 44 messpunktsspezifische Saisongutachten (Sommer, Winter)
- An den Ergebnispräsentationen vor Ort haben ca. 700 Vertreter des öffentlichen und des privatwirtschaftlichen Tourismus teilgenommen, die Ergebnisse diskutiert sowie Handlungsempfehlungen mit den CenTouris-Mitarbeitern abgeleitet

#### 2. Anschlussphase (ab 2009):

- Die permanente Gästebefragung wird im Bayerischen Wald und in den fünf niederbayerischen Heil- und Thermalbädern fortgeführt

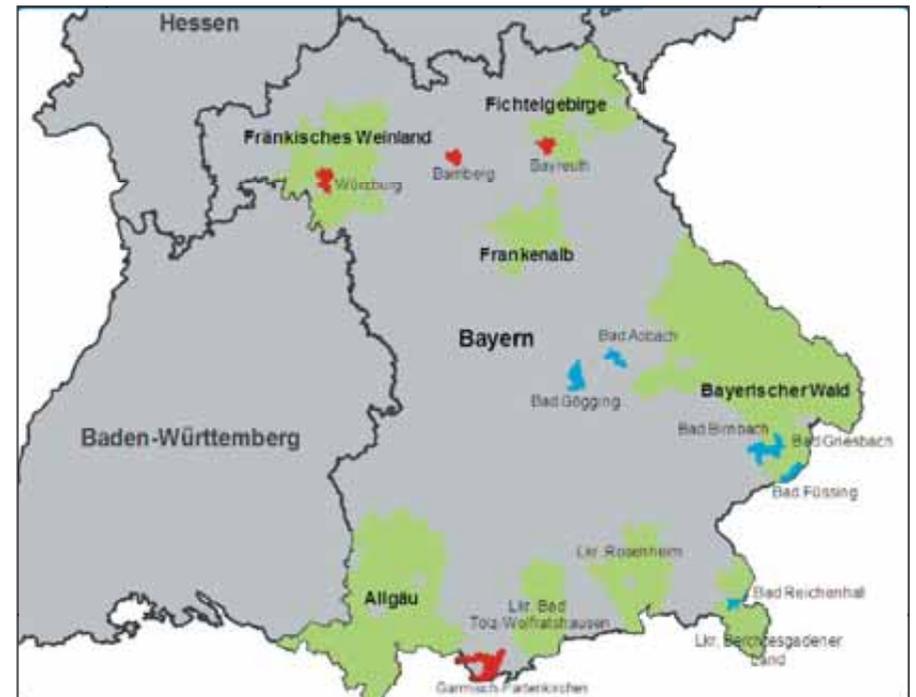
### Tourismusbarometer Bayern (TBB)

- Die Diskussion der Grundlagenstudie „Die Zukunft des bayerischen Tourismus“ (von Prof. Dr. Meyer, LMU München) hat ergeben, in Bayern ein streng am Qualitätserleben der Nachfrageseite orientiertes Tourismusmonitoring zu etablieren
- Aufgrund der sehr guten Erfahrungen in Ostbayern (Erhebungsmethodik, Vor-Ort-Präsentationen mit Handlungsempfehlungen) und der großen Akzeptanz des

TBO (nach dem Auslaufen der staatlichen Anschubfinanzierung wurde das TBO von den Kooperationspartnern weitergeführt und finanziert) erschien es dem Bayerischen Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie (Tourismusreferat) zielführend, auch in den Verbandsgebieten Oberbayern, Franken und Allgäu ein vergleichbares Monitoring-Tool zu verankern

- Zu diesem Zweck stellte das Ministerium den drei regionalen Tourismusverbänden (Tourismusverband Allgäu/Bayerisch-Schwaben e. V., Tourismusverband München-Oberbayern e. V., Tourismusverband Franken e. V.) im Mai 2006 aus dem Tourismustitel eine Förderung in Höhe von 199.500 Euro in Aussicht
- Im Laufe des Jahres 2006 hat CenTouris Kooperationsverträge mit insgesamt 14 Regionen, Städten und Kurorten in diesen drei Verbandsgebieten geschlossen (für die Jahre 2007 bis 2010)
- Das Tourismusbarometer Ostbayern wurde somit zum Tourismusbarometer Bayern ausgeweitet

### Tourismusbarometer Bayern 2009/2010



## **Image- und Marktpotenzialanalyse (IMA) für den Tourismus in (Ost-) Bayern:**

- Ergänzend zu den permanenten Gästebefragungen in Ostbayern hat CenTouris in den Jahren 2001 bis 2004 jeweils im Herbst telefonisch eine bundesweite, bevölkerungsrepräsentative Umfrage (pro Welle 1.200 Telefoninterviews) über das Image und die Marktpotenziale der Destination Ostbayern bzw. seiner Vermarktungseinheiten durchgeführt
- Die Untersuchungsergebnisse der IMA wurden den Mitgliedern der Forschungsgemeinschaft und auch dem Marketingausschuss des Tourismusverbandes Ostbayern e. V. regelmäßig vorgestellt und ausgiebig diskutiert
- Die Ergebnisse der IMA waren mit ausschlaggebend für die Entscheidung des Tourismusverbandes Ostbayern e. V., sein Marketing noch konsequenter an den Landschaftsgebieten zu orientieren und nicht weiter in die Markenbildung des Begriffs Ostbayern zu investieren
- Die Image- und Marktpotenzialanalyse wurde in den Jahren 2001 bis 2004 (vier Wellen) aus der HTO-Anschubfinanzierung für CenTouris gefördert. Die Datenerhebung erfolgte dabei durch TNS Infratest (München), weil das laut Projektantrag vorgesehene Telecenter des Landkreises Regen hierfür nicht mehr zur Verfügung stand
- Aufgrund der besonderen Bedeutung der Studie wurden für drei weitere IMA-Wellen (2006 bis 2008) zusätzliche HTO-Mittel zur Verfügung gestellt. Zu diesem Zweck hat CenTouris ein hauseigenes Telefonstudio eingerichtet
- Das Instrument einer Image- und Marktpotenzialanalyse für touristische Destinationen findet bei potenziellen Auftraggebern guten Anklang, was einige Folgeaufträge (u. a. für die Bayern Tourismus Marketing GmbH sowie für Altötting, Bischofsgrün und Linz) beweisen

## **Centrum für Marktforschung**

- CenTouris betreibt in erster Linie Marktforschung und Marketingberatung im Tourismus
- Im Laufe der Zeit hat CenTouris immer wieder auch Marktforschungs- und Beratungsprojekte für nicht im Tourismusbereich angesiedelte Auftraggeber abgewickelt
- Die nicht-touristischen Aktivitäten wurden am 01.08.2007 in ein neu errichtetes (Schwester-) Institut ausgegliedert, das Centrum für Marktforschung der Universität Passau
- Das Centrum für Marktforschung betreibt anwendungsorientierte Marktforschung und darauf gestützte Marketingberatung für öffentliche und private Auftraggeber
- Die Personal- und Sachausstattung der beiden Institute ist im Prinzip identisch

## *Leistungsspektrum:*

- Konzeption und Planung:
  - Informationsbedarf und Forschungsziele
  - Untersuchungsdesign
  - Fragebogengestaltung
- Datenerhebung:
  - computergestützte Face-to-Face-Befragung (CAPI)
  - computergestützte Telefonbefragung (CATI)
  - Onlinebefragung (CAWI)
  - schriftliche Befragung
  - qualitative Erhebungsmethoden
- Auswertung und Interpretation der Ergebnisse:
  - moderne statistische Verfahren
  - verständliche Ergebnisaufbereitung
  - Ableitung von Handlungsempfehlungen

## **Aus- und Weiterbildung für Touristiker**

- Fort- und Weiterbildung ist neben Forschung und Lehre das dritte Aufgabengebiet deutscher Universitäten
- Die Universität Passau hat deshalb 2002 ein Kolleg für Weiterbildung eingerichtet und bietet seit 2003 Weiterbildungsseminare an
- Die Zielvereinbarung zwischen der Universität Passau und dem Bayerischen Staatsministerium für Wissenschaft, Forschung und Kunst sah für den Zeitraum 01.06.2006 bis 31.12.2008 vor, dass die Universität Passau ihr Weiterbildungsangebot marktgerecht ergänzt
- Als universitäre Einrichtung hat CenTouris deshalb auf Wunsch der Hochschulleitung im Jahr 2008 sein Leistungsspektrum mit Weiterbildungsseminaren erweitert, um die bestehende Weiterbildungslandschaft in Ostbayern punktuell zu ergänzen
- Aufgrund von Erfahrungen, die auf eigenen Untersuchungen und zahlreichen Gesprächen mit Tourismusakteuren basieren, wurde dabei der Schwerpunkt des Weiterbildungsprogramms auf die Bereiche Unternehmensführung und Marketing gelegt
- Die Zielgruppen der Seminare sind Fach- und Führungskräfte des öffentlichen Tourismus sowie Führungskräfte/Inhaber/Pächter und Mitarbeiter von Betrieben des Gastgewerbes und sonstigen Tourismusbetrieben

- Die Seminare sollten zum einen die Grundlagen zu einzelnen Themengebieten vermitteln (Basisseminare), zum anderen aber auch bereits vorhandene Kompetenzen und Erfahrungen der Teilnehmer berücksichtigen (Expertenseminare, Modullehrgänge)
- Nach dem Motto „Wissenschaftlich fundiert – in der Praxis bewährt!“ verbinden die (überwiegend externen) Referenten den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Forschung mit Praxisrelevanz
- Die Seminare finden an verschiedenen attraktiven Veranstaltungsorten in Ostbayern statt
- Im Jahr 2009 konnten sieben eintägige Seminare mit insgesamt 128 zahlenden Teilnehmern durchgeführt werden
- Im Jahr 2010 wurden bereits elf eintägige Seminare mit insgesamt 180 zahlenden Teilnehmern durchgeführt. Dieses erfreuliche Ergebnis ist unter anderem auf eine Kooperation mit dem Deutschen Seminar für Tourismus (DSFT) in Berlin zurückzuführen
- CenTouris bietet auch bedarfsorientiert „Inhouse-Seminare“, z. B. für Destinationen und Tourismusverbände, an. Themen waren beispielsweise Messetrainings oder Kundenbindung und Empfehlungsmarketing
- Auch mit der Bayern Tourist GmbH (BTG) besteht eine enge Kooperation im Bereich der deutschlandweiten Qualitätsinitiative „ServiceQualität Deutschland“. CenTouris bietet dabei ebenfalls Seminare im Rahmen dieser Initiative an
- Die Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Ostbayern e. V. in Regensburg bietet seit April 2010 in Kooperation mit CenTouris und dem Lehrstuhl für Tourismus an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt einen praxisorientierten viersemestrigen Kompaktstudiengang zum/zur „Tourismusmanager/in (VWA)“ an. Das besondere Augenmerk dieses berufsbegleitenden Studienganges auf Hochschulniveau liegt in der Verbindung von Hochschulstudium und praktischem Unternehmertum. Die Studierenden erhalten mit diesem Studium die wirtschaftswissenschaftlichen Kenntnisse und Methoden, um den Anforderungen des Marktes in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft gerecht zu werden
- Das Bayerische Staatsministerium für Unterricht und Kultus hat im Mai 2010 entschieden, u. a. am Standort Grafenau eine Berufsfachschule für Hotel- und Tourismusmanagement einzurichten. Diese Standortentscheidung wurde u. a. aufgrund der von der Universität Passau aufgezeigten Kooperationsmöglichkeiten zwischen der neuen Berufsfachschule in Grafenau und CenTouris getroffen. Eine verstärkte Zusammenarbeit der beiden Partner soll für die berufliche Erstausbildung an der Berufsfachschule auch im Hinblick auf die Qualität der Ausbildung und auf die Durchlässigkeit der beruflichen Bildung ein besonderes Gütesiegel darstellen

## **CenTouris-Netzwerk**

### **Tourismusverbände/GmbHs:**

- Deutscher Tourismusverband e. V.
- Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT)
- Bayern Tourismus Marketing GmbH
- Bayerischer Heilbäder-Verband e. V.
- Bayerischer Hotel- und Gaststättenverband DEHOGA Bayern e. V.
- Bayern Tourist GmbH (BTG)
- Tourismusverband Allgäu/Bayerisch-Schwaben e. V.
- Tourismusverband Franken e. V.
- Tourismusverband München-Oberbayern e. V.
- Tourismusverband Ostbayern e. V.

### **Politik und Behörden:**

- Bayerisches Staatsministerium für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie
- Regierung der Oberpfalz
- Regierung von Niederbayern

### **Wirtschaftsverbände:**

- IHK für Niederbayern in Passau
- IHK Regensburg
- Wirtschaftsforum Passau e. V.
- Regionalmarketing Niederbayern
- Bund der Selbständigen (BDS) Region Passau

### **Forschungs- und Bildungseinrichtungen:**

- Lehrstuhl für Marketing und Innovation der Universität Passau
- Lehrstuhl für Marketing und Services der Universität Passau
- Lehrstuhl für Statistik der Universität Passau
- Institut für Informationssysteme und Softwaretechnik (Universität Passau)
- Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik II der Universität Passau

- Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt, Lehrstuhl Tourismus (Professor Dr. Harald Pechlaner)
- Hochschule Luzern, Institut für Tourismuswirtschaft (ITW)
- Fachhochschule Deggendorf
- Fachhochschule Kempten
- Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie Ostbayern e. V.
- Tourismusakademie Ostbayern
- Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) in Berlin
- Krems Research
- Berufsfachschule für Hotel- und Tourismusmanagement in Grafenau

#### **Sonstige Netzwerkpartner:**

- Actori (München)
- Atelier & Friends (Werbeagentur)
- Coplan AG
- credo concept communication (Werbeagentur Passau)
- Detail Foto & Design (Passau)
- Dr. Eiberweiser GeoConsult GmbH (Deggendorf)
- Dr. Fried und Partner (München)
- Euregio Bayerischer Wald – Böhmerwald – Unterer Inn
- Facts (Werbeagentur Nürnberg)
- Gevas humberg und partner (München)
- GKS Gesellschaft für Kommunikationsservice mbH (Passau)
- Heartsome Europe GmbH
- inspektour GmbH
- Institut für Freizeitwirtschaft (München)
- MF2 consulting Beratungsgesellschaft für Hotellerie und Tourismus mbH
- Steininger & Kollegen

## **Referenzen CenTouris**

### **Städte, Märkte und Gemeinden**

- Bad Gögging (Stadt Neustadt a. d. Donau)
- Gemeinde Bad Füssing
- Markt Bad Abbach
- Markt Bad Birnbach
- Stadt Altötting
- Stadt Bad Griesbach
- Stadt Bamberg
- Stadt Bayreuth
- Stadt Dachau
- Stadt Deggendorf
- Stadt Freyung
- Stadt Landshut
- Stadt Passau
- Stadt Regensburg
- Stadt Straubing
- Stadt Würzburg
- Stadt Zwiesel

### **Landkreise**

- Landkreis Cham
- Landkreis Freyung-Grafenau
- Landkreis Lindau
- Landkreis Oberallgäu
- Landkreis Ostallgäu
- Landkreis Passau
- Landkreis Regen
- Landkreis Rosenheim
- Landkreis Straubing-Bogen
- Landkreis Unterallgäu

### **Verbände und Tourismusgemeinschaften**

- Anbietergemeinschaft „Urlaub auf dem Bauernhof“, Landkreis Regen
- Bayern Tourismus Marketing GmbH
- Berchtesgadener Land Tourismus GmbH
- Garmisch-Partenkirchen-Tourismus
- Ilzer Land e. V.
- Tölzer Land Tourismus

- Tourismusarbeitsgemeinschaft Oberpfälzer Wald
- Tourist-Information Frankenalb
- Tourismuszentrale Fichtelgebirge e. V.
- Tourismus & Marketing GmbH Ochsenkopf
- Tourismusverband Allgäu/Bayerisch-Schwaben e. V.
- Tourismusverband München-Oberbayern e. V.
- Tourismusverband Ostbayern e. V.
- Tourismusverband Franken e. V.
- Tourismusverband Fränkisches Weinland
- Wegscheider Land
- Werbegemeinschaft ArberRegion
- Zweckverband PassauCard

### Weitere Kooperationspartner

- IHK Regensburg
- Nationalpark Bayerischer Wald

### Referenzen Centrum für Marktforschung

- ADAC e. V.
- :a:k:t: Informationssysteme AG
- BMW AG Werk Dingolfing
- BMW AG Werk Regensburg
- BMW AG Werk Landshut
- Continental Automotive GmbH (Regensburg)
- Deutsche Postbank AG
- FORWISS Passau
- INWISO Institut für empirische Wirtschafts- und Sozialforschung
- Knauf AMF GmbH & Co. KG
- Knaus Tabbert Group GmbH
- Kreisjugendring Passau
- Kreiskrankenhäuser Rottal-Inn gGmbH
- Landkreis Passau Krankenhaus gGmbH
- Passau Event GmbH
- Regionalmarketing Niederbayern
- Sanacorp Pharmahandel AG
- Sparda Bank Hamburg eG
- Sparda Bank West eG
- Sparda Bank Südwest eG
- ZF Passau GmbH

## Fotogalerie – 10 Jahre CenTouris



*Vorstellung der neuen Direktoren von CenTouris, Professorin Dr. Gertrud Moosmüller und Professor Dr. Gerhard D. Kleinhenz, im März 2003 in Straubing im Rahmen einer Sitzung der Forschungsgemeinschaft Tourismusbarometer Ostbayern.*



*Betriebsausflug 2004 – Großer Falkenstein*



Strategie-Workshop „Bayerischer Wald“ bei Joska Kristall in Bodenmais. Von links nach rechts: Josef Kagerbauer, Markus Müller, Helmut Seitz, Günther Hribek, Brigitte Nömmmer, Andrea Miethaner, Ulrich Brandl und Reinhard Penninger.



... und als Feldinterviewerin im Einsatz in der Fußgängerzone in Straubing. Brigitte Wolf im Gespräch mit Passanten ...



Das Telefonstudio von CenTouris.

(Foto: Melcak)



Telefoninterviewer bei der Arbeit im Studio ...

(Foto: Melcak)



... sowie Lena Batrla bei einer Befragung in Bamberg.

## Das CenTouris-Team

### Direktoren:

CenTouris: Professorin Dr. Gertrud Moosmüller (seit März 2003)

Centrum für Marktforschung: Professor Dr. Marc Fischer (seit Februar 2008)

### Geschäftsführer:

Dr. Günther Hribek (seit Oktober 2000)

### Wissenschaftliche Mitarbeiter:

Christiane Biebl, M.A. (seit Mai 2007)

Brigitte Franz, Dipl.-Kffr. (seit Januar 2004)

Valentin Koser, Dipl.-Kfm. (seit Juli 2009)

Stefan Mang, Dipl.-Kfm. (seit Januar 2010)

Ina Reichenberger, Soz. Mag. Phil. (seit August 2008)

Stefan Rösch, PhD, Dipl.-Geogr. (seit November 2007)

Stefanie Wöfl, Dipl.-Geogr. (seit November 2008)

### Weitere Mitarbeiter:

Gertraud Seidel, Sekretariat (seit April 2002)

Brigitte Wolf, Interviewer-Einsatzplanung (seit April 2002)

Marieke Borgwardt, Auszubildende (seit September 2008)

### Ehemalige Direktoren und Mitarbeiter

#### *Direktoren:*

Professor Dr. Dr. h. c. Helmut Schmalen, von 01.10.2000 bis 30.10.2002

Professor Dr. Gerhard D. Kleinhenz, von 13.03.2003 bis 31.07.2007

Professor Dr. Martin Spann, von 09.05.2006 bis 28.02.2010

#### *Wissenschaftliche Mitarbeiter:*

Dr. Michael Braun, von April 2001 bis März 2007 (Promotion bei CenTouris)

Andreas Dittlmann, von April 2007 bis Oktober 2008

Silvia Garhammer, von Februar 2006 bis Juni 2009

Dr. Daniel Kolleck, von Oktober 2003 bis Dezember 2007 (Promotion bei CenTouris)

Dr. Eugen Leippi, von Januar 2004 bis November 2008 (Promotion bei CenTouris)

Andrea Maier, von April 2007 bis Juli 2008

Dr. Wolfgang Meyer, von Januar 2005 bis Februar 2005

Ingo Stetter, von Januar 2001 bis April 2002

Dr. Ariane von Stenglin, von August 2002 bis Oktober 2003

Dr. Barbara Wasner, von Februar 2007 bis April 2009

#### *Weitere Mitarbeiter:*

Maria Gaspar, von März 2001 bis April 2002, Sekretärin