

# Gästekbefragung 2017

Wie bewerten die Gäste unsere  
Dienstleistungen im HadA?

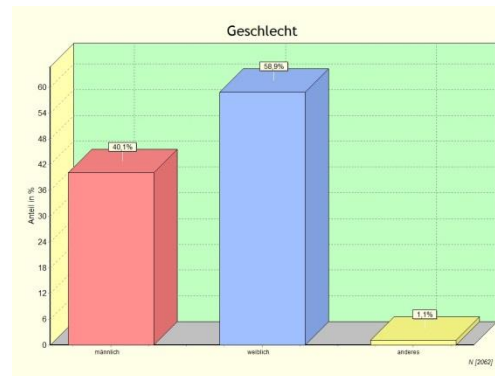
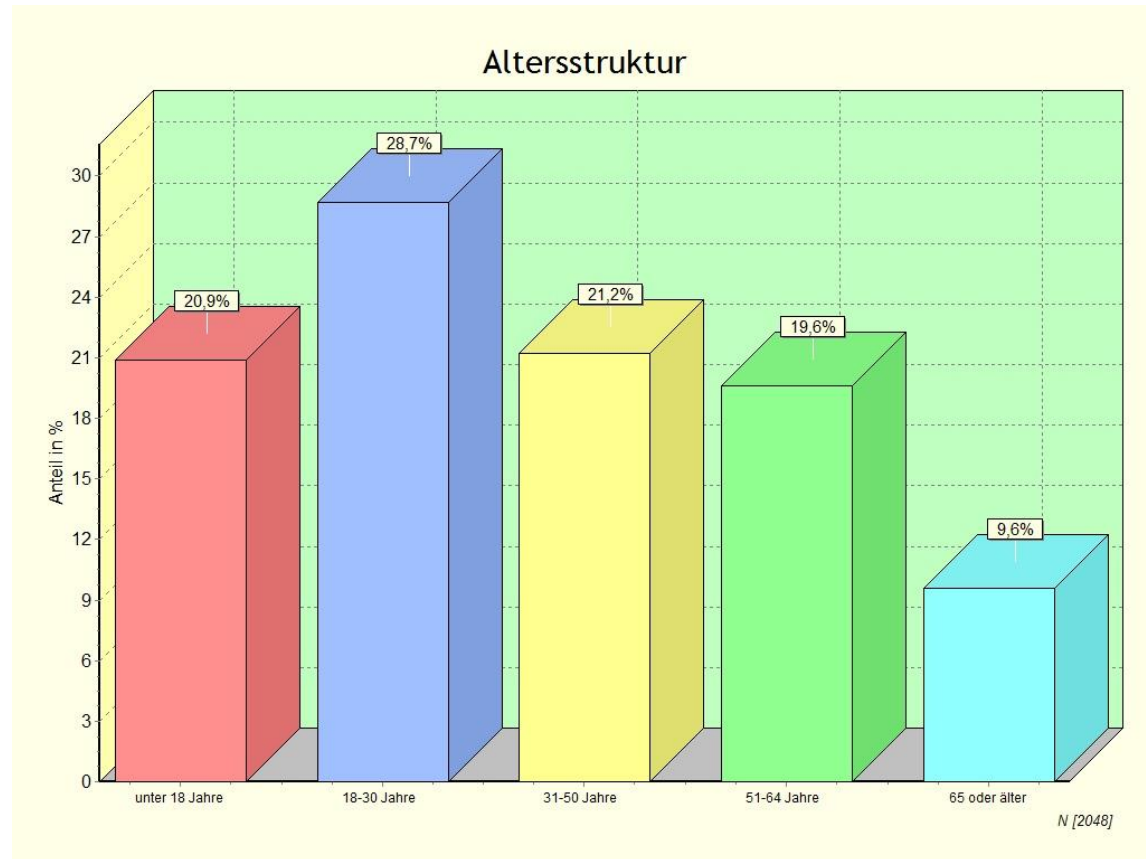
## Einige Zahlen für 2017

- 2.100 beantwortete Fragebögen
- **Ca. 5.800 Gäste – etwas weniger als im letzten Jahr.**
- **Die Zahl der Veranstaltungen ist mit 215 etwas höher als im letzten Jahr – ebenso die Zahl der mehrtägigen Veranstaltungen (183).**
- Mehr als 7.800 Übernachtungen
- **Die Übernachtungszahlen sind um etwa 500 geringer als im Vorjahr.**
- Etwa 4.100 Grundreinigungen durch Gästewechsel.
- Für diese Gäste wurden etwa 11.000 Mittagessen und etwa 8.000 Abendessen zubereitet – jeweils etwas weniger als im Vorjahr. Zusätzlich wurden etwa 450 Lunchpakete hergestellt.



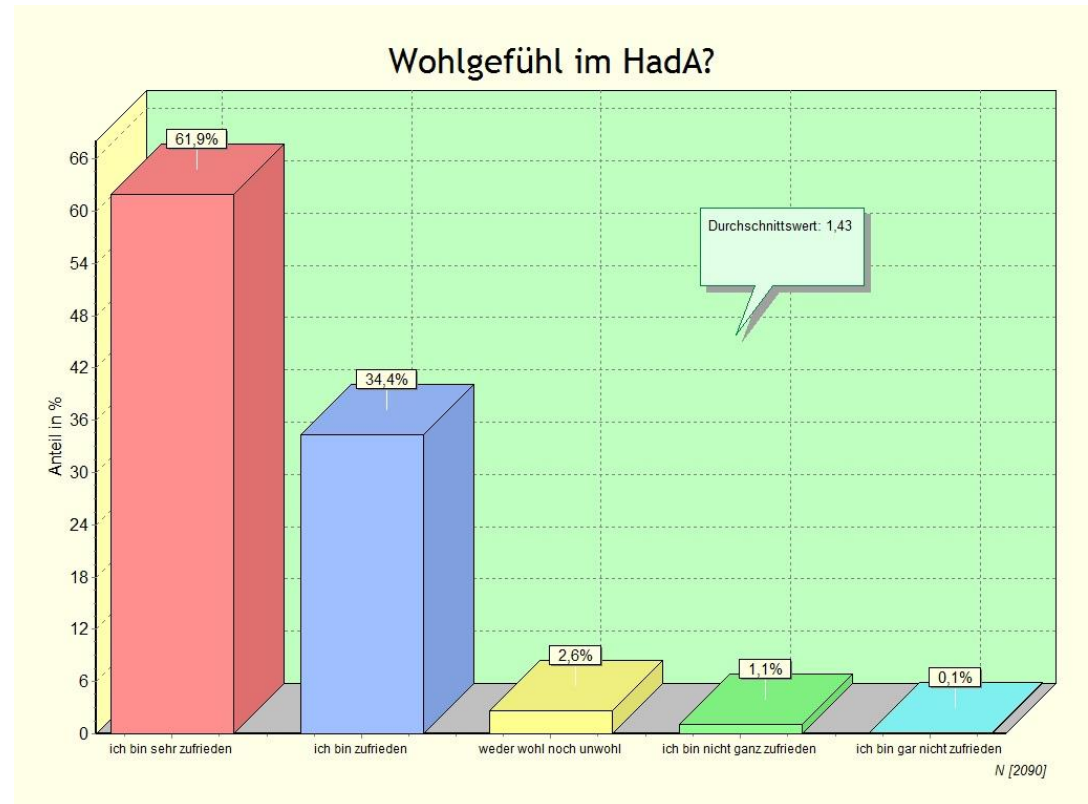
# Rahmendaten der Befragten

- **Fast 50% junge Leute bis 30 (deutlich höher als in den Vorjahren)**
- 40% sind zwischen 30 und dem Rentenalter (weniger als 2016)
- Etwa 10% Rentner/innen (etwas weniger als 2016)
- Wie immer: mehr weibliche Gäste als männliche (Anteile sehr ähnlich wie 2015 und die Jahre davor)
- Das „andere“ Geschlecht ist als Wert vermutlich seriös – und nicht zum „Spaß“ von Jugendlichen angekreuzt worden



## Haben Sie sich im Haus auf der Alb wohl gefühlt?

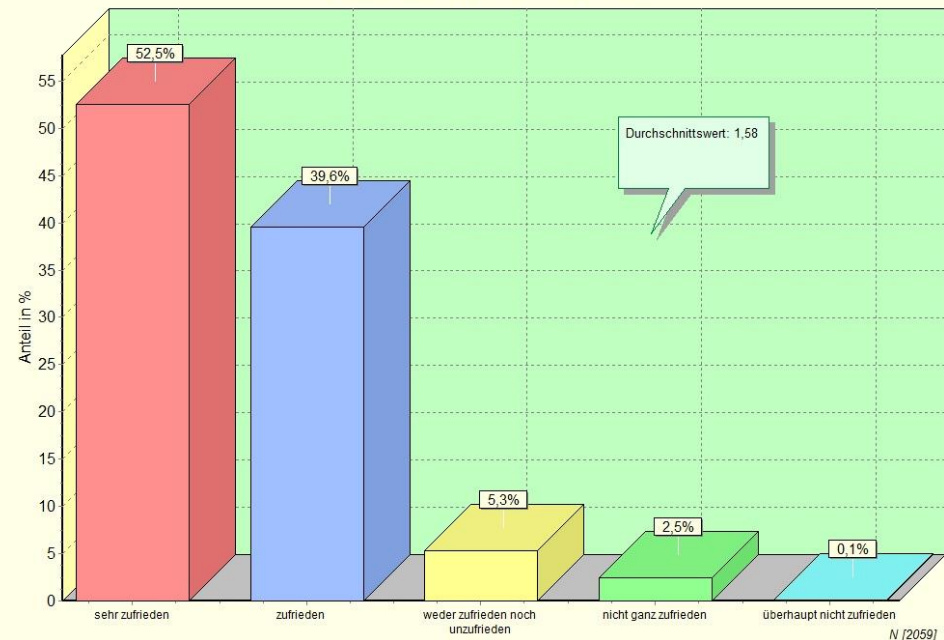
- **1,43 ist der zweitbeste je gemessene Mittelwert.** Minimal schlechter als im Jahr 2014 und im Jahr 2009 (1,42).
- **Die jungen Leute bis 30** haben hier einen Durchschnitt von 1,52 – **der beste je gemessene Wert.**
- Die Gäste über 50 werten hier mit einem Durchschnitt von 1,30 noch etwas besser als in den bisher besten Jahren 2016, 2012 und 2015.
- Der **Gästezufriedenheitsindex** aus Wohlgefühl, Mahlzeitenbewertung und unserer Freundlichkeit war **mit 1,44 der beste je gemessene Wert.** Drei Jahre hintereinander hatten wir nur Topwerte.



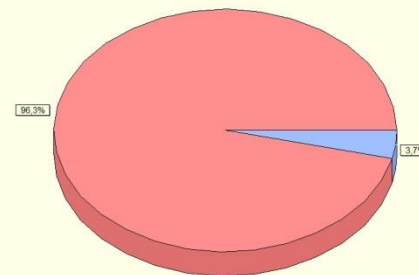
## Essen und Verpflegung

- Die Durchschnittsbewertung für die Qualität des Essens ist mit 1,58 der beste je gemessene Wert – bei den jungen Leuten (mit 1,7) ebenfalls.
- Der Anteil der Unzufriedenen ist mit 2,6% deutlich niedriger als in den Jahren zuvor - das entspricht 54 Personen.
- Über 96% der Gäste waren mit der Menge zufrieden – 76 Personen allerdings nicht (3,7%). Meist sind da bestimmte Dinge ausgegangen. Am meisten Unzufriedene gab es bei der Altersgruppe unter 18 (6,9%).
- Gut 270 Personen loben das Essen auch in den offenen Fragen nochmals besonders – insbesondere das Angebot für Vegetarier und Allergiker (53).
- Impuls: „...war das beste Essen überhaupt!“

### Qualität der Mahlzeiten

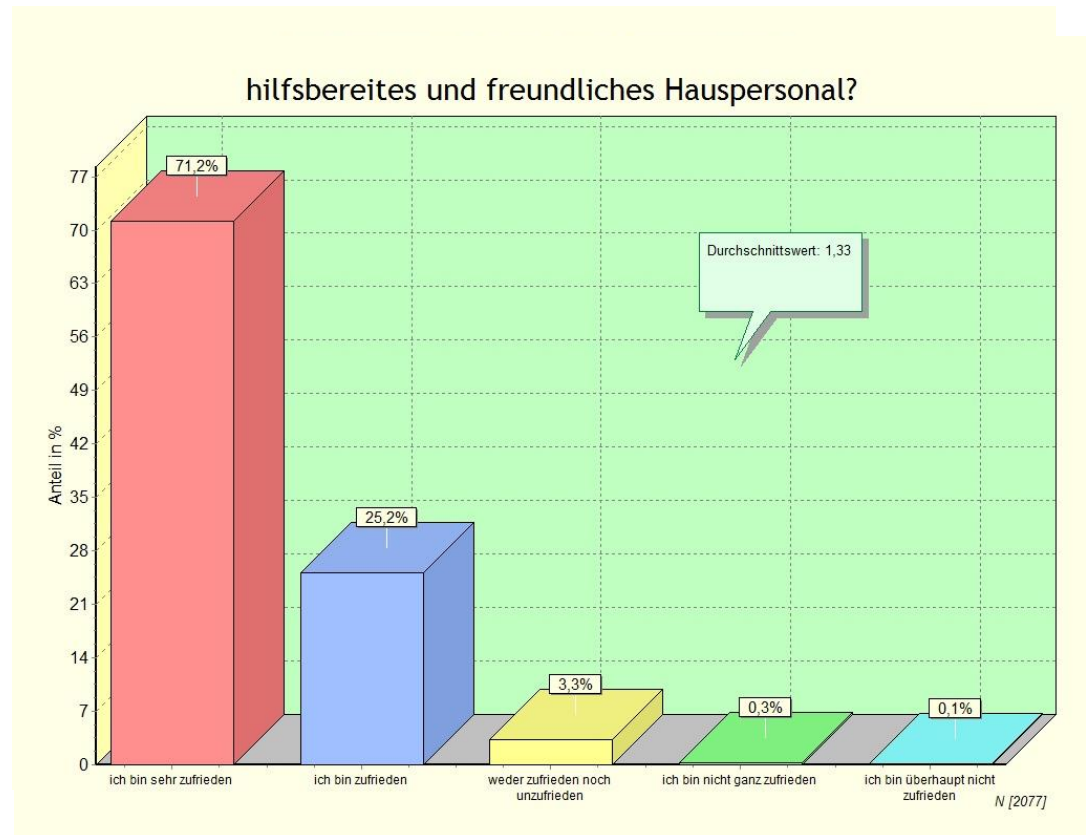


### Größe der Essensportionen



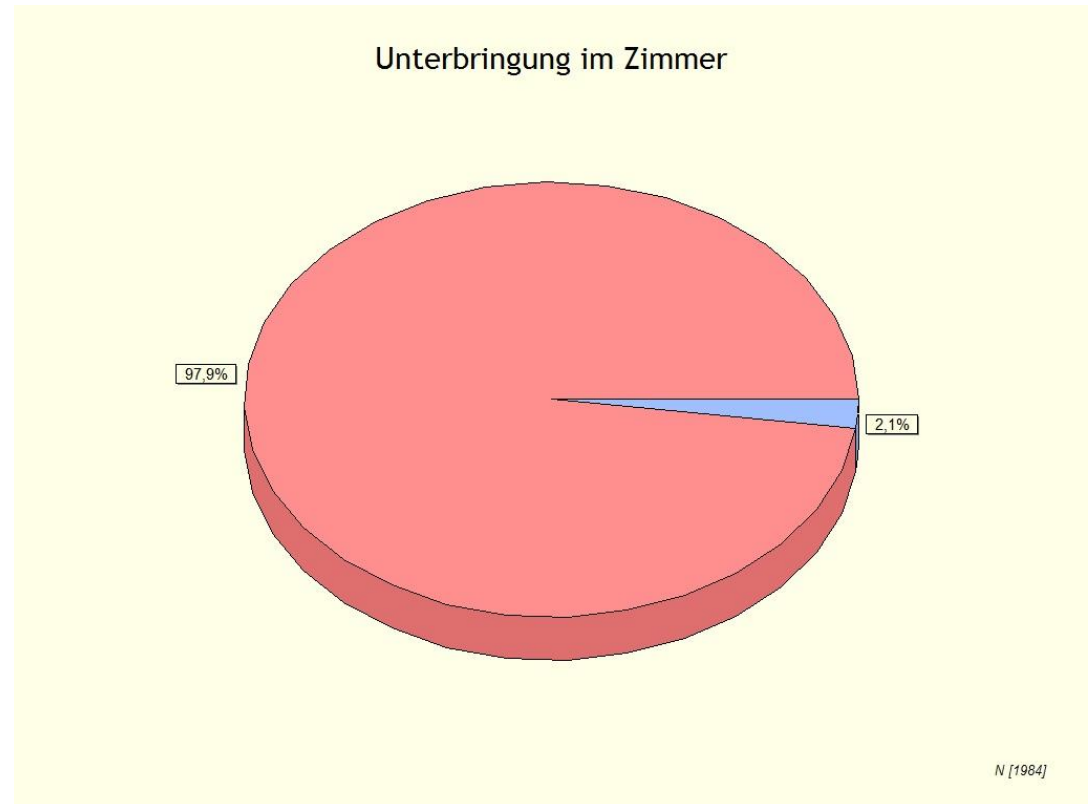
# Hilfsbereite und freundliche Mitarbeitende

- Mit einem Durchschnittswert von **1,33** haben wir den Rekord vom vergangenen Jahr (**1,31**) knapp verfehlt – seit vier Jahren liegen wir bei Werten zwischen **1,31** und **1,34**.
- Zufrieden sind über 96% der Gäste.
- Unzufrieden sind nur 0,4% (8 Personen).



# Unterbringung

- **97,9 % der Gäste waren mit der Unterbringung zufrieden** – das ist der **beste Wert seit Beginn der Messungen**. Und das nach zwei Topwerten in den vergangenen Jahren.
- Unzufrieden sind noch am ehesten die unter 18-jährigen (2,9%). Besonders zufrieden (99%) die Gäste über 65. Jugendliche vermissen vor allem Mehrbettzimmer.
- Mit der Sauberkeit sind fast alle hoch zufrieden.
- **Als verbesserungsfähig werden oft genannt: der mangelnde Schlafkomfort (36) (bis September) – für die neuen Betten gibt es schon erstes Lob; die sterile und ungemütliche Zimmeratmosphäre. Zudem wird das manchmal gestörte oder langsame WLAN beklagt (etwa 500 Beschwerden). Es wird nun grundlegend saniert.**
- **Noch nicht alle haben sich mit der Umstellung und Neueinrichtung im Gartengeschoss angefreundet (47). Hier gilt es noch zu optimieren.**
- **Es gibt aber auch sehr viel Lob für das tolle Haus und die wunderbare Umgebung.**





## Kurz gefasst

Zentrale Werte im zeitlichen Verlauf  
(2005-2017)

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Wohlgefühl</b>	1,43	1,43	1,42	1,47	1,51	1,46	1,45	1,51	1,42	1,48	1,56	1,47	1,47
unter 30	1,52	1,55	1,54	1,61	1,71	1,57	1,55	1,54	1,53				
<b>Qualität der Mahlzeiten</b>	1,58	1,68	1,62	1,61	1,68	1,68	1,71	1,79	1,66	1,75	2,01	1,88	1,77
unter 30	1,7	1,89	1,8	1,75	1,92	1,76	1,81	1,89	1,79	1,85	2,1	1,98	1,85
<b>Hilfsbereites/freundliches Hauspersonal</b>	1,33	1,31	1,34	1,33	1,38	1,41	1,49	1,51	1,42	1,4	1,47	1,41	1,44
unter 30	1,45	1,5	1,54	1,49	1,6	1,62	1,71	1,67					
<b>Unterbringung - unzufrieden</b>	2,10%	2,90%	2,60%	3,10%	3,90%	4,40%	3%	3,20%	3,20%	2,60%	3,30%	2,90%	3,40%
<b>Gästeszufriedenheitsindex</b>	1,44	1,46	1,45	1,47	1,52	1,5	1,53	1,58	1,48	1,53	1,65	1,56	1,54

	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Wohlgefühl</b>	1,43	1,43	1,42	1,47	1,51	1,46	1,45	1,51	1,42	1,48	1,56	1,47	1,47
<b>Qualität der Mahlzeiten</b>	1,58	1,68	1,62	1,61	1,68	1,68	1,71	1,79	1,66	1,75	2,01	1,88	1,77
<b>Hilfsbereites/freundliches Hauspersonal</b>	1,33	1,31	1,34	1,33	1,38	1,41	1,49	1,51	1,42	1,4	1,47	1,41	1,44

beste Werte  
zweitbeste Werte  
schlechteste Werte