



Haus auf der Alb

Ergebnisse der Gästebefragung 2018

Leitung des Tagungszentrums
Nina Deiß und Julia Telegin

lpb
Landeszentrale
für politische Bildung
Baden-Württemberg

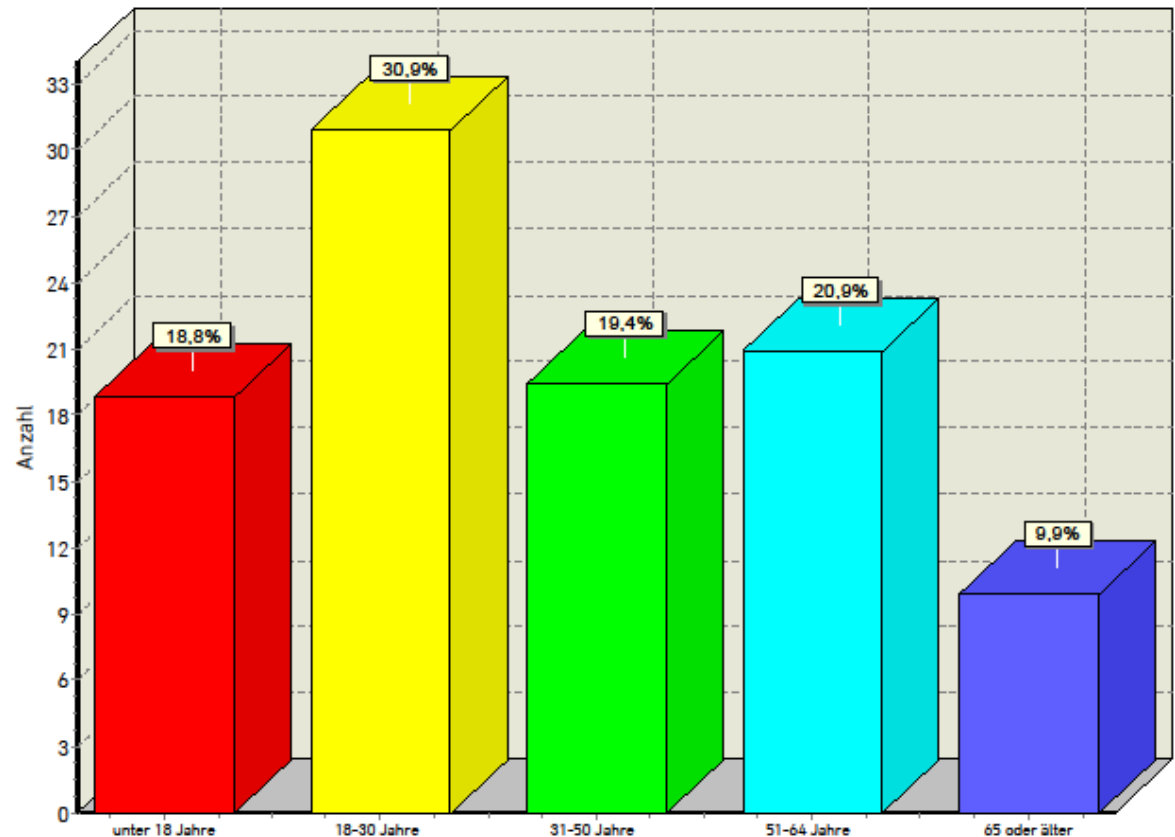
Gästebefragung 2018 im Haus auf der Alb

- 1.790 beantwortete Fragebögen
- Ca. 6.300 Gäste – ungefähr 500 mehr als im letzten Jahr
- Die Zahl der Veranstaltungen ist mit 232 deutlich höher als im letzten Jahr – ebenso die Zahl der mehrtägigen Veranstaltungen (194).
- Mehr als 8.100 Übernachtungen
- Die Übernachtungszahlen sind um 300 höher als im Vorjahr.
- Für diese Gäste wurden etwa 12.000 Mittagessen und etwa 8.600 Abendessen zubereitet – jeweils mehr als im Vorjahr. Zusätzlich wurden etwa 220 Lunchpakete hergestellt.

Rahmendaten der Befragten

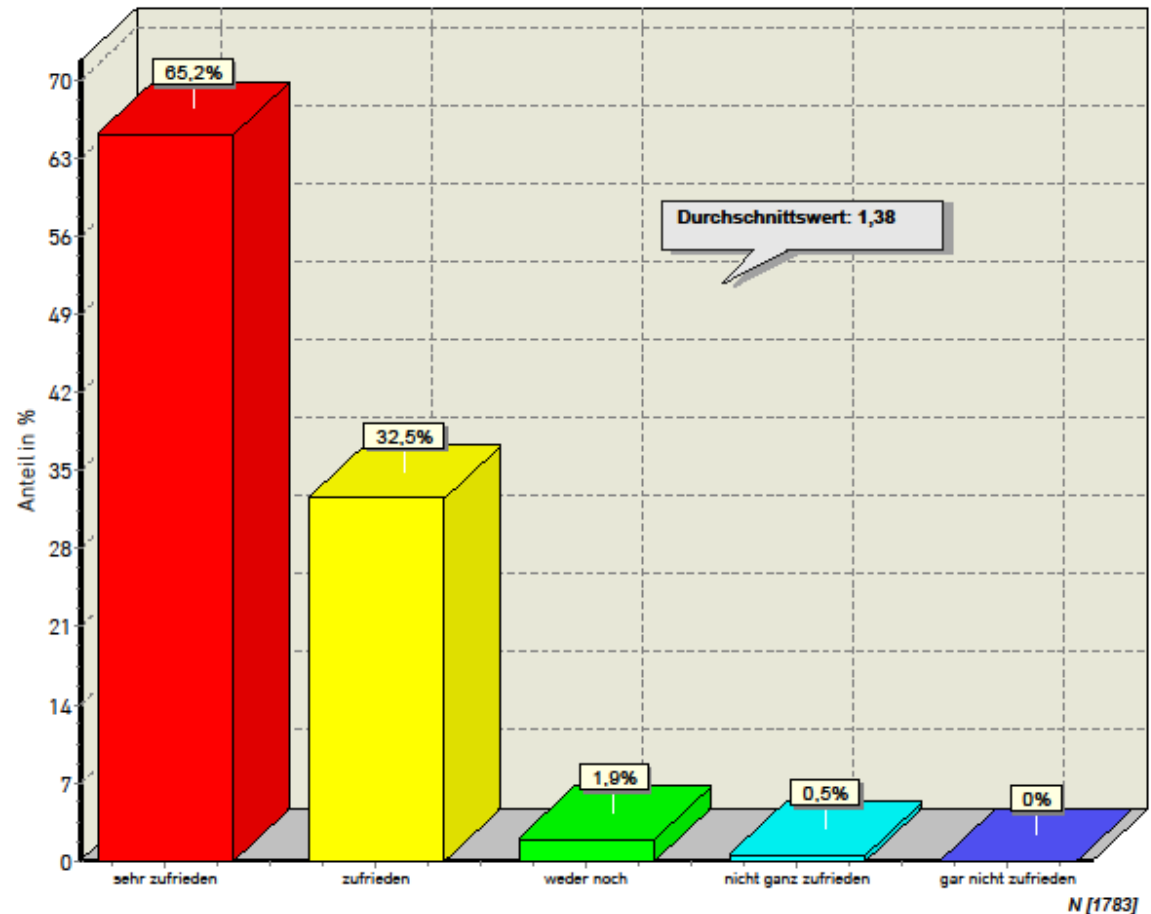
Altersstruktur

- Fast 50% junge Leute bis 30 (ähnlich wie 2017)
- 40% sind zwischen 30 und dem Rentenalter (weniger als 2016, vergleichbar mit 2017)
- Etwa 10% Rentner/innen (ähnlich wie 2017)
- Wie immer: mehr weibliche Gäste (62%) als männliche (37,2%) - Anteile sehr ähnlich zu den Jahren davor, Anteil von Frauen steigend)
- Das „andere“ Geschlecht ist als Wert vermutlich seriös – mit 0,8% weniger als 2017



Wohlgefühl im HadA?

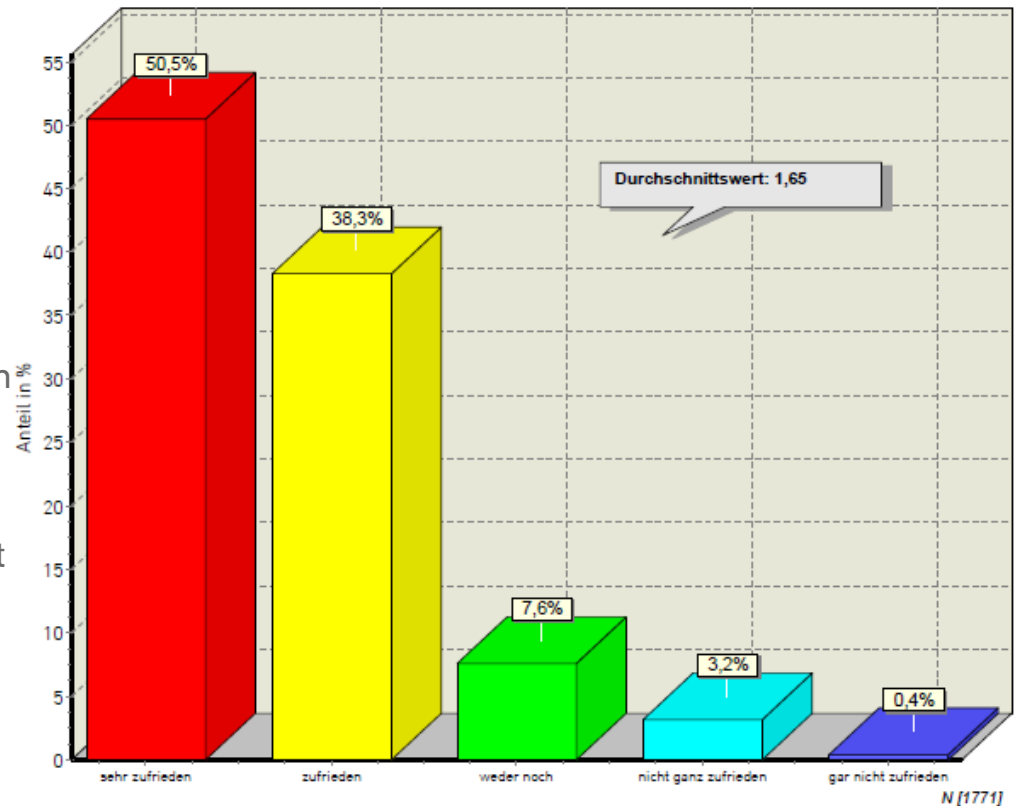
- 1,38 ist der beste je gemessene Mittelwert. Er lag bisher noch nie unter der Marke 1,40.
- Die jungen Leute bis 30 haben hier einen Durchschnitt von 1,45 – ebenfalls der beste je gemessene Wert und erstmals unter der Marke 1,50.
- Der Gästezufriedenheitsindex aus Wohlgefühl, Mahlzeitenbewertung und unserer Freundlichkeit war mit 1,44 der beste je gemessene Wert. Damit ist der Wert gleich wie 2017 und konstant sehr gut in den letzten Jahren.



Verpflegung

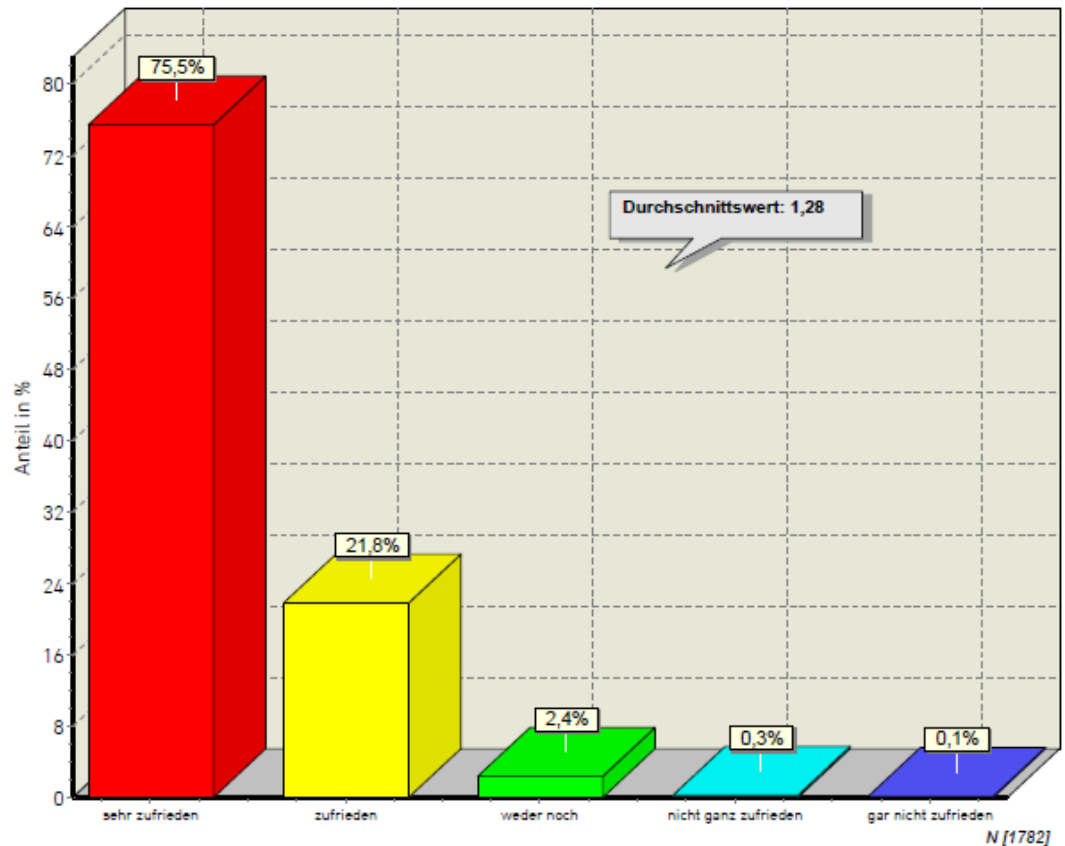
- Die Durchschnittsbewertung für die Qualität des Essens ist mit 1,65 im Feld der Jahre 2015 und 2016 einzuordnen. Der Wert der jungen Leute ist mit 1,74 das zweitbeste je ausgewertete Ergebnis.
- Der Anteil der Unzufriedenen ist mit 2,6% deutlich niedriger als in den Jahren zuvor - das entspricht 54 Personen.
- 96,5% der Gäste waren mit der Menge zufrieden – 62 Personen allerdings nicht (3,5 %). Dieser Wert ist eine geringe Verbesserung zum letzten Jahr.

Qualität der Mahlzeiten



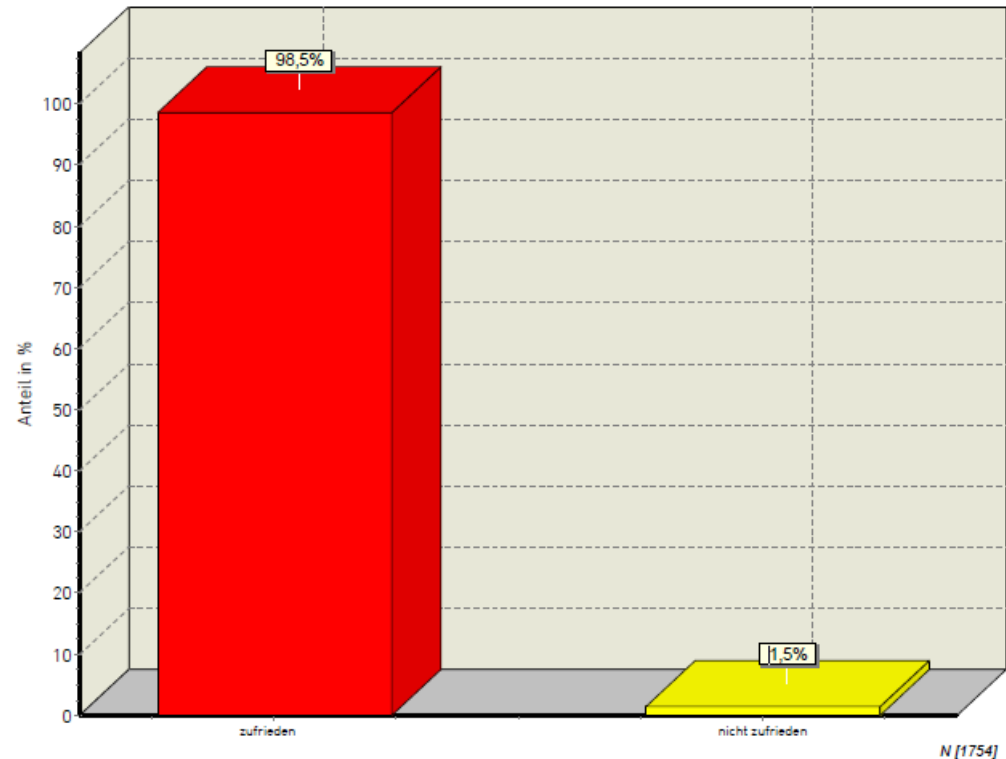
Hilfsbereite und freundliche Mitarbeitende?

- Mit einem Durchschnittswert von 1,28 haben wir den Rekord von 2016 (1,31) eingestellt und haben erstmalig die Marke von 1,30 unterschritten.
- Zufrieden sind ca. 97% der Gäste.
- Unzufrieden sind nur 0,4% (7 Personen).



- 98,5 % der Gäste waren mit der Unterbringung zufrieden – das ist der beste Wert seit Beginn der Messungen.
- Die 2017 ausgetauschten Betten haben dazu beigetragen.
- Als verbesserungsfähig werden oft genannt: die Nasszellen (Schimmel in den Duschen z.B.) und der Aufenthaltsbereich im Gartengeschoss. Beide werden 2020 grundlegend saniert/umgestaltet.
- Als unangenehm werden zum Teil auch Fledermäuse genannt. Auf diese wird in den Sommermonaten Rücksicht genommen. Außerdem gab es 2018 viele Insekten gegen die wir aufgrund der Lage im Wald machtlos sind (Marienkäfer/andere Käfer).

Unterbringung im Zimmer



Überblick 2005 - 2018

-	Durchschnitt aller Jahre	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Wohlfühl	1,46	1,38	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	1,56	1,45	1,52	1,55	1,54	1,61	1,71	1,57	1,55	1,54	1,53				
Qualität der Mahlzeiten	1,72	1,65	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	1,85	1,74	1,70	1,89	1,80	1,75	1,92	1,76	1,81	1,89	1,79	1,85	2,10	1,98	1,85
Hilfsbereites/freundliches Hauspersonal	1,39	1,28	1,33	1,31	1,34	1,33	1,38	1,41	1,49	1,51	1,42	1,40	1,47	1,41	1,44
unter 30	1,40	1,38	1,45	1,50	1,54	1,49	1,60	1,62	1,71	1,67					
Unterbringung - unzufrieden	3,01%	1,50%	2,10%	2,90%	2,60%	3,10%	3,90%	4,40%	3,00%	3,20%	3,20%	2,60%	3,30%	2,90%	3,40%
-		2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005
Wohlfühl	1,46	1,38	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
Qualität der Mahlzeiten	1,72	1,65	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
Hilfsbereites/freundliches Hauspersonal	1,39	1,28	1,33	1,31	1,34	1,33	1,38	1,41	1,49	1,51	1,42	1,40	1,47	1,41	1,44
Gästeszufriedenheitsindex*	1,51	1,44	1,44	1,46	1,45	1,47	1,52	1,50	1,53	1,58	1,48	1,53	1,65	1,56	1,54

beste Werte
zweitbeste Werte
schlechteste Werte

*Aus den Durchschnittswerten der Schaubilder „Wohlfühl“, „Qualität der Mahlzeiten“ und „Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Hauspersonals“ wird jährlich der Gästeszufriedenheitsindex ermittelt.