www.benchmark-services.de www.gaeste-zufriedenheit.de



### Vergleichender Gästemonitor 2018





### Vergleichender Gästemonitor 2018

### Krummhörn-Greetsiel

Basisreport (Tabellenband)

### Für den Inhalt:

benchmark:services
Research & Consulting

Ansprechpartner:

Dr. Alexandra Partale, Florian Haver

Büro Rhein-Main

Zur Mark 24 D-65719 Hofheim

T +49-(0)61 92 - 9 55 84 38 F +49-(0)61 92 - 9 55 84 37

E info@benchmark-services.de I www.benchmark-services.de

Büro Berlin

Gotlandstr. 5 D-10439 Berlin

T +49-(0)30- 46 79 64 85 F +49-(0)30 - 46 79 64 91

BENCHMARK Services: von den Besten lernen – neue Maßstäbe setzen!



### **Methodische Vorbemerkung**

Kaum ein Instrument ist effektiver als eine Gästebefragung, um Hinweise für die eigene touristische Entwicklungsarbeit zu erhalten und im Marketing zielgerichteter vorzugehen. Der Vergleichende Gästemonitor (VGM) ist ein effektives Marktforschungsinstrument, mit dem Tourismusorte regelmäßig entscheidungsrelevante Informationen über ihre Gäste generieren. Ein standardisiertes Befragungskonzept ermöglicht den Vergleich mit anderen Befragungsteilnehmern und ein langfristiges Monitoring. Durch individuelle Zusatzfragen erfolgt der Zuschnitt auf die Informationsbedürfnisse des einzelnen Ortes.

#### Wer wurde befragt?

**Tages- und Übernachtungsgäste ab 15 Jahren**, die 2018 einen touristischen Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel verbracht haben.

### Welche Befragungsmethode wurde angewendet?

Der Vergleichende Gästemonitor ist eine schriftliche Befragung, die sowohl durch einen Online-Fragebogen als auch einen Printfragebogen umgesetzt wird. Die Rekrutierung der Befragungsteilnehmer erfolgt durch eine Bewerbung des Online-Fragebogens sowie die Verteilung von Printfragebögen an vielen virtuellen und reellen Standorten kontinuierlich während des gesamten Jahres. Hierdurch werden alle Zielgruppen des Ortes sowie eine optimale Jahresrepräsentativität erreicht.

Um die Repräsentativität der Daten weiter zu verbessern, wurden die erhobenen Daten entsprechend Ihrer Verteilung in der Grundgesamtheit gewichtet, sofern die erforderlichen Fallzahlen in den Zellen vorlagen. Die Grundlage der Gewichtung bildeten Daten über die Verteilung der Grundgesamtheit (nur Übernachtungsgäste) auf die verschiedenen Beherbergungskategorien.

### Was beinhaltet der vorliegende Basisreport?

Im **Basisreport** dokumentieren wir die Ergebnisse der befragten **Übernachtungsgäste ab 15 Jahren**, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember vor Ort waren.

Zur besseren Einordnung der eigenen Daten bietet der vorliegende Bericht verschiedene **Vergleichswerte** aus dem Teilnehmerkreis.

#### Welche Vergleichswerte werden betrachtet?

Der Bericht liefert Vergleichswerte für alle geschlossenen Fragen des Grundfragenkatalogs. Dabei wird differenziert zwischen Vergleichswerten aus

- 1. Heilbädern und Kurorten ohne Seebäder (H&K),
- 2. Seeheil- und Seebädern (SEE),
- 3. Orte mit mind. 60.000 Einwohnern (CITY) und
- 4. Regionen (REGION).



Tab.: Zuordnung der VGM-Teilnehmer 2018 zu den Vergleichsgruppen

	Ahrenshoop	Augsburg	Bad Mergentheim	Bad Münstereifel	Bad Salzuflen	Bad Zwischenahn	Bayreuth	Borkum	Cuxhaven	Edersee	Esens-Bensersiel	Garmisch-Partenkirchen	Göhren	Greetsiel	Juist	Kühlungsborn	Langeoog	Lüneburg	Naheland	Norden-Norddeich	Rheintal	Storkow (Mark)	Waldecker Land	Wangerland	Wangerooge	Willingen
SEE	х							х	х		х		х	х	х	х	х			х				х	Х	
н&к			х	х	х	х						х														Х
City		х					х											х								
Region										х									х		х		х			

#### Wie wurden die Benchmarkwerte berechnet?

Die Benchmark-Werte wurden auf der Grundlage der Durchschnittswerte der teilnehmenden Orte berechnet und repräsentieren somit jeden Ort mit gleichem Gewicht.

### Was ist bei der Interpretation der Ergebnisse zu beachten?

Sofern nicht gesondert gekennzeichnet, entsprechen Abweichungen der Befragungsbasis von der Gesamtstichprobe (n) der Anzahl an Befragten, die diese Frage nicht beantwortet haben.

Bei den dargestellten Prozentwerten handelt es sich – falls nicht speziell gekennzeichnet - stets um den Anteil an Befragten innerhalb der betrachteten Gruppen, der die jeweilige Antwortmöglichkeit gewählt hat (Häufigkeiten).

Wir wünschen viele interessante und verwertbare Erkenntnisse!

Dr. Alexandra Partale & Florian Haver



### Inhaltsverzeichnis

Ka	pi	itel   Inhalte S	eite
1	I	Gästestruktur	1
2		Grundcharakteristika der erfassten Reisen	5
3		Reisemotive und Reiseentscheidung	8
4	I	Reiseorganisation	10
5		Aktivitäten Ihrer Gäste	12
6		Anforderungen und Zufriedenheit	14
7	ı	Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungswahrscheinlichkeit	21



## Kapitel 1 Gästestruktur



### 1 Gästestruktur

### Stichprobengröße

Ihr Wert

Gesamtzahl der befragten Übernachtungsgäste

570

### **Wohnsitz (Inland versus Ausland)**

Frage: Wo haben Sie Ihren Wohnsitz?

	Ihr Wert					
	iiii vveit	н&к	SEE	CITY	REGION	ALLE
In Deutschland	98%	93%	98%	93%	92%	96%
Im Ausland	2%	7%	2%	7%	8%	4%

Basis (Befragte) 559

### Wohnsitz (Bundesland)

Frage: Wo haben Sie Ihren Wohnsitz?

	Ihr Wert	Benchmarking					
	IIII VVCIC	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE	
Nordrhein-Westfalen	54%	46%	41%	19%	29%	39%	
Niedersachsen	12%	13%	16%	15%	6%	14%	
Hessen	11%	6%	7%	10%	26%	10%	
Rheinland-Pfalz	7%	7%	5%	5%	9%	6%	
Baden-Württemberg	4%	9%	6%	6%	8%	7%	
Bremen	2%	0%	2%	1%	0%	1%	
Bayern	2%	10%	5%	14%	6%	7%	
Berlin	1%	1%	4%	5%	2%	3%	
Saarland	1%	0%	1%	1%	0%	1%	
Brandenburg	1%	0%	2%	2%	2%	2%	
Schleswig-Holstein	1%	3%	2%	5%	2%	2%	
Sachsen	1%	1%	4%	3%	4%	3%	
Thüringen	1%	1%	1%	6%	4%	2%	
Hamburg	0%	0%	2%	3%	0%	1%	
Sachsen-Anhalt	0%	1%	2%	1%	1%	1%	
Mecklenburg-Vorpommern	0%	1%	1%	2%	1%	1%	

Basis (nur Befragte mit Wohnsitz in Deutschland) 547



### Alter

Frage: Wie alt sind Sie?

		Benchmarking						
	Ihr Wert		Be	enchmar	King			
	IIII VVCIC	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE		
15 bis 20 Jahre	0%	1%	1%	1%	1%	1%		
21 bis 30 Jahre	2%	2%	4%	7%	5%	4%		
31 bis 40 Jahre	8%	9%	11%	8%	15%	11%		
41 bis 50 Jahre	21%	16%	21%	16%	22%	20%		
51 bis 60 Jahre	33%	27%	27%	26%	29%	27%		
61 bis 70 Jahre	27%	28%	26%	27%	19%	26%		
71 bis 80 Jahre	8%	14%	9%	13%	9%	10%		
> 80 Jahre	1%	1%	1%	2%	1%	1%		
Durchschnittsalter	56,0	57,4	54,7	56,2	53,3	55,2		
Basis (Befragte)	554							

### Geschlecht

Frage: Sind Sie männlich oder weiblich?

Ihr We	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
				REGION	ALLE
Männlich 53%	<b>3%</b> 50%	42%	47%	49%	45%
Weiblich 47%	<b>7%</b> 50%	58%	53%	51%	55%

### Bildung

Frage: Welchen höchsten Abschluss haben Sie

	Ihr Wert	ALLE*
Studium (FH/Universität)	33%	34%
Lehre, Ausbildung	21%	22%
Gymnasium	12%	12%
Realschule	12%	13%
Hauptschule	9%	6%
Keinen Abschluss	0%	0%
Hierzu möchte ich keine Angaben machen	10%	9%
Sonstiges	3%	2%
Basis (Befragte)	456	

<sup>\*</sup>Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 10 VGM-Teilnehmer



### **Monatliches Einkommen**

Frage: Wie hoch ist Ihr monatliches Haushaltsnettoeinkommen insgesamt?

	Ihr Wert	ALLE*
weniger als 1.000 €	2%	1%
1.000 € bis 1.999 €	7%	11%
2.000 € bis 2.999 €	19%	19%
3.000 € bis 3.999 €	17%	13%
4.000 € bis 4.999 €	11%	8%
5.000 € und mehr	11%	11%
Hierzu möchte ich keine Angaben machen	34%	37%
Basis (Befragte)	377	

<sup>\*</sup>Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 11 VGM-Teilnehmer



## Kapitel 2

# Grundcharakteristika der erfassten Reisen



### 2 Grundcharakteristika der erfassten Reisen

### Monatsverteilung der Stichprobe

Frage: In welchem Monat sind Sie angereist?

	lbr Wort		В	enchma	rking	
	Ihr Wert	н&к	SEE	CITY	REGION	ALLE
lance.	20/	F0/	20/	20/	10/	20/
Januar	2%	5%	2%	3%	1%	3%
Februar	2%	6%	2%	4%	1%	3%
März	5%	4%	5%	4%	5%	5%
April	9%	7%	6%	11%	12%	8%
Mai	18%	13%	13%	15%	16%	13%
Juni	14%	7%	13%	11%	11%	11%
Juli	19%	10%	19%	10%	16%	16%
August	18%	20%	19%	14%	15%	18%
September	4%	12%	11%	10%	7%	10%
Oktober	2%	11%	6%	11%	8%	8%
November	1%	2%	2%	4%	3%	2%
Dezember	6%	4%	3%	3%	3%	3%
Basis (Befragte)	570					

### Besuchserfahrung

Frage: Wie oft waren Sie insgesamt bereits als Gast in Krummhörn-Greetsiel?

	Ilau \A/aut		В	enchma	rking	
	Ihr Wert	н&к	SEE	CITY	REGION	ALLE
1 mal (Erstbesucher)	40%	28%	21%	49%	44%	29%
2 mal	15%	14%	10%	16%	14%	12%
3 - 5 mal	22%	21%	18%	23%	20%	19%
5 bis 10 mal	12%	17%	20%	6%	11%	17%
11 - 20 mal	6%	13%	17%	5%	6%	13%
21 - 30 mal	3%	5%	8%	1%	3%	6%
mehr als 30 mal	2%	2%	6%	0%	1%	4%
Durchschnittliche Zahl der Aufenthalte pro Befragungsteilnehmer	5,1	7,0	10,4	3,3	5,0	8,2
Basis (Befragte)	558					



### Reisebegleitung

Frage: Mit wem sind Sie gereist?

	Ihr Wert		В	enchma	rking	
	IIII Wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
Ehepartner, Lebensgefährte (zu zweit)	61%	58%	50%	37%	50%	51%
Familie (inkl. Kind/er unter 18 Jahre)	20%	11%	24%	4%	25%	19%
Familienangehörige, Freunde (ohne Kinder unter 18 Jahre)	9%	13%	10%	14%	8%	11%
allein	5%	11%	9%	14%	8%	10%
organisierte Reisegruppe	0%	1%	1%	12%	1%	2%
Geschäftskollegen, Geschäftspartner	0%	1%	0%	8%	1%	1%
Sonstiges	5%	5%	5%	12%	7%	6%
Basis (Befragte)	569					

### Reisedauer (Zahl der Übernachtungen)

Frage: Bitte geben Sie uns die Zahl Ihrer Übernachtungen an!

	Ihr Wert		В	enchma	rking	
	inr wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
1 bis 3 Übernachtungen (Kurzaufenthalt)	19%	40%	10%	79%	44%	28%
4 bis 7 Übernachtungen	54%	39%	41%	18%	43%	39%
8 bis 14 Übernachtungen	25%	14%	37%	1%	12%	25%
15 bis 21 Übernachtungen	1%	3%	9%	1%	0%	6%
22 bis 28 Übernachtungen	0%	1%	2%	0%	0%	1%
mehr als 28 Übernachtungen	0%	3%	2%	1%	1%	2%
Durchschnittliche Zahl der Übernachtungen	6,9	6,8	9,8	3,0	5,1	7,9
Basis (Befragte)	569					



# Kapitel 3 Reisemotive und Reiseentscheidung



### 3 Reisemotive und Reiseentscheidung

### Kriterien der Reiseentscheidung

Frage: Warum haben Sie sich für einen Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel entschieden? (Mehrfachnennungen)

	Ihr Wert	ALLE*
Landschaft, Klima	79%	62%
Atmosphäre, Flair	53%	36%
Erreichbarkeit	32%	29%
wegen der Menschen (Einheimische, Gäste)	22%	17%
bestimmte Unterkunft	16%	25%
Freizeit- und Aktivangebot	15%	19%
Angebote für Familien	6%	8%
Kulturelles Angebot	4%	7%
Shopping-Angebot	3%	4%
Wellness-, Gesundheitsangebot	1%	9%
geschäftliche Gründe	1%	2%
Empfehlung durch Arzt bzw. Versicherungsträger	1%	3%
Sonstiges	13%	12%
Basis (Befragte)	562	

<sup>\*</sup>Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 13 VGM-Teilnehmer



# Kapitel 4 Reiseorganisation



### 4 Reiseorganisation

### Verkehrsmittelwahl (Anreise)

Frage: Mit welchen Verkehrsmitteln sind Sie angereist? (Mehrfachnennungen)

	Ihr Wert		В	enchmar	king	
	IIII vveit	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
PKW	95%	86%	79%	70%	90%	81%
Flugzeug	0%	1%	2%	2%	2%	2%
PKW mit Wohnwagen	0%	1%	3%	0%	1%	2%
Bahn	1%	12%	17%	22%	6%	15%
Reisebus	0%	1%	2%	8%	0%	2%
Wohnmobil	2%	4%	3%	2%	2%	3%
Fahrrad	2%	1%	2%	1%	3%	2%
Sonstiges	1%	1%	2%	2%	2%	2%
Basis (Befragte)	562					

### Unterkunftsarten

Frage: Wo haben Sie übernachtet?

	Ihr Wert Benchmarking					
	IIII WEIL	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
Ferienhaus, Ferienwohnung	71%	16%	47%	5%	49%	37%
Hotel, Hotel garni	25%	64%	32%	79%	31%	43%
Pension, Gasthof	2%	7%	6%	8%	12%	7%
Wohnmobilstellplatz	2%	4%	1%	2%	1%	2%
Campingplatz, Caravanpark	0%	0%	6%	0%	3%	4%
Verwandte oder Bekannte	0%	3%	1%	2%	2%	2%
Sonstiges	1%	2%	2%	3%	2%	2%
Basis (Befragte)	570					



# Kapitel 5 Aktivitäten Ihrer Gäste



### 5 Aktivitäten Ihrer Gäste

### Allgemeine Freizeitaktivitäten

Frage: Welche Freizeitaktivitäten haben Sie in Krummhörn-Greetsiel unternommen? (Mehrfachnennungen)

	Han Maria	Benchmarking				
	Ihr Wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
Spazierengehen	77%	71%	82%	50%	56%	73%
Ausflug in die Region	70%	45%	43%	25%	50%	43%
Flanieren, Bummeln	63%	39%	55%	47%	22%	46%
Radfahren	43%	16%	50%	8%	19%	34%
Shopping (nicht Dinge des täglichen Bedarfs)	30%	33%	32%	27%	13%	30%
Kulturelle Sehenswürdigkeiten	30%	22%	24%	51%	30%	27%
Museum, Ausstellung	21%	16%	26%	37%	22%	24%
Wandern	20%	49%	33%	7%	58%	38%
Baden, Schwimmen (Schwimmbad)	17%	27%	30%	4%	17%	25%
Regionaler Markt	15%	10%	18%	13%	9%	15%
Wattwandern	12%	0%	21%	0%	1%	12%
Baden, Schwimmen (Meer)	12%	0%	39%	0%	0%	21%
Spielplatz, Spielräumlichkeiten	12%	3%	14%	1%	14%	10%
Volksfest, Festival	6%	10%	11%	4%	7%	10%
Gästeführung	6%	6%	8%	37%	6%	10%
Konzert, Musikevent	5%	8%	20%	9%	3%	14%
Nordic-Walking	4%	6%	6%	3%	2%	5%
Baden, Schwimmen (See)	2%	5%	1%	1%	15%	4%
Wassersport (Kanufahren, Rudern, Segeln etc.)	2%	1%	3%	1%	6%	3%
Schaupiel, Comedy, Kleinkunst o.Ä.	1%	2%	6%	3%	1%	4%
Sportveranstaltung	1%	4%	3%	1%	0%	3%
Vortrag, Seminar, Lesung	0%	2%	7%	5%	3%	5%

Basis (Befragte) 558



# Kapitel 6 Anforderungen und Zufriedenheit



### 6 Anforderungen und Zufriedenheit

### Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt (Häufigkeiten & Durchschnitt)

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel insgesamt?

	Ihr Wert		Ber	nchmarkii	ng	
	inr wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
1 (sehr zufrieden)	57%	52%	49%	57%	48%	50%
2 (zufrieden)	32%	30%	33%	32%	36%	33%
3 (eher zufrieden)	7%	7%	11%	5%	8%	9%
4 (eher unzufrieden)	2%	3%	4%	1%	3%	3%
5 (unzufrieden)	1%	3%	2%	2%	2%	2%
6 (sehr unzufrieden)	1%	4%	2%	3%	3%	2%
Durschnittliche Gesamtzufriedenheit*	1,59	1,87	1,82	1,71	1,84	1,82
Basis (Befragte)	518					

<sup>\*</sup>Zufriedenheit von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

### Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt (Vergleichswerte)

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel insgesamt?

	Gesamtzufriedenheit*
Ihr Wert	1,59
Optimal-Wert (H&K)**	1,36
Optimal-Wert (SEE)**	1,43
Optimal-Wert (CITY)**	1,55
Optimal-Wert (REGION)***	1,61
Optimal-Wert (ALLE)***	1,36
Minimal-Wert (H&K)***	2,23
Minimal-Wert (SEE)***	2,53
Minimal-Wert (CITY)***	1,86
Minimal-Wert (REGION)***	2,22
Minimal-Wert (ALLE)***	2,53

<sup>\*</sup>Zufriedenheit von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

<sup>\*\*</sup>Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert

<sup>\*\*\*</sup>Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert



### Wichtigkeit von ausgewählten Angebotsfaktoren

Frage: Welche der folgenden Angebotsfaktoren waren für Sie wichtig?

	the Maria	Benchmarking				
	Ihr Wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
Atmosphäre, Flair	81%	71%	77%	67%	55%	72%
Gastfreundschaft	65%	69%	64%	58%	56%	64%
Unterkunft	82%	76%	81%	77%	76%	79%
Gastronomieangebot	56%	55%	55%	56%	34%	53%
Medizinische Kompetenz	1%	8%	7%	-	1%	6%
Gesundheits-, Wellnessangebot	4%	16%	13%	6%	7%	12%
Angebot für Familien	11%	6%	18%	3%	19%	14%
Sport- und Aktivangebot	8%	20%	14%	5%	16%	15%
Kulturangebot	15%	16%	21%	45%	12%	21%
Tagungs-, Seminarangebot	0%	1%	0%	4%	4%	2%
Schlechtwetterangebot	9%	11%	16%	7%	7%	13%
Erreichbarkeit	39%	35%	34%	32%	28%	33%
Preis-Leistungsverhältnis	43%	45%	46%	35%	44%	45%
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV)	5%	9%	13%	9%	9%	11%
Services der Tourist-Information	20%	16%	17%	29%	13%	17%
geeignet für Senioren	8%	10%	9%	6%	4%	8%
Basis (Befragte)	555					



### Zufriedenheit mit ausgewählten Angebotsfaktoren (Durchschnittswerte)

Frage: Und wie zufrieden waren Sie mit diesen Dingen in Krummhörn-Greetsiel?\*

	Ibu \A/aut	Benchmarking				
	Ihr Wert	H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
Atmosphäre, Flair	1,5	1,8	1,8	1,6	1,8	1,8
Basis (Befragte)	525	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Gastfreundschaft	1,5	1,7	1,7	1,6	1,6	1,7
Basis (Befragte)	520					
Unterkunft	1,6	1,8	1,7	1,9	1,7	1,7
Basis (Befragte)	531					
Gastronomieangebot	1,7	2,0	2,1	1,8	2,5	2,1
Basis (Befragte)	493					
Medizinische Kompetenz Basis (Befragte)	1,8 44	2,0	2,3	-	2,2	2,2
Gesundheits-, Wellnessangebot	2,3	2,2	2,2	2,0	2,3	2,2
Basis (Befragte)	81	2,2	2,2	2,0	2,3	2,2
Angebot für Familien	2,1	2,3	2,2	2,3	2,3	2,2
Basis (Befragte)	125					
Sport- und Aktivangebot	2,3	2,1	2,3	2,2	2,2	2,2
Basis (Befragte)	138					
Kulturangebot	2,2	2,3	2,5	1,7	2,2	2,4
Basis (Befragte)	171	2.1				2.0
Tagungs-, Seminarangebot Basis (Befragte)	2,9	2,4	2,9	2,2	2,6	2,6
Schlechtwetterangebot	2,7	2,8	2,8	2,3	3,1	2,8
Basis (Befragte)	99	_,0	_,0	_,0	<b>3</b> )_	_,0
Erreichbarkeit	1,8	2,0	2,0	1,9	2,2	2,0
Basis (Befragte)	357					
Preis-Leistungsverhältnis	2,0	2,2	2,4	2,1	2,1	2,3
Basis (Befragte)	442					
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV) Basis (Befragte)	<b>2,6</b> 96	2,8	2,6	2,1	3,0	2,7
		2.4	2.1	1.7	2.2	2.4
Services der Tourist-Information Basis (Befragte)	1,8 281	2,1	2,1	1,7	2,2	2,1
geeignet für Senioren	1,9	2,4	2,4	2,5	2,2	2,4
Basis (Befragte)	81	<i>-</i> ,⊤	-,⁻	2,3	2,2	<b>-</b> , ¬

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Zufriedenheit je Angebot von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)



### Zufriedenheit mit ausgewählten Angebotsfaktoren (Vergleichswerte)

Frage: Und wie zufrieden waren Sie mit diesen Dingen in Krummhörn-Greetsiel?\*

	Ihr Wert	OPT-	MIN-
	mi weit	Wert**	Wert**
Atmosphäre, Flair	1,5	1,4	2,2
Gastfreundschaft	1,5	1,5	2,0
Unterkunft	1,6	1,5	2,2
Gastronomieangebot	1,7	1,6	2,7
Medizinische Kompetenz	1,8	1,6	2,8
Gesundheits-, Wellnessangebot	2,3	1,8	3,2
Angebot für Familien	2,1	1,6	3,2
Sport- und Aktivangebot	2,3	1,6	3,1
Kulturangebot	2,2	1,6	3,0
Tagungs-, Seminarangebot	2,9	2,1	2,9
Schlechtwetterangebot	2,7	2,3	3,5
Erreichbarkeit	1,8	1,7	2,5
Preis-Leistungsverhältnis	2,0	1,9	2,9
Mobilitätsangebot vor Ort (z.B. ÖPNV)	2,6	1,9	4,1
Services der Tourist-Information	1,8	1,4	2,9
geeignet für Senioren	1,9	1,8	3,3

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Zufriedenheit je Angebot von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

### **Relevanz barrierefreier Angebote**

Frage: Welche der folgenden spezifischen Angebotsmerkmale sind für Sie persönlich oder Mitreisende wichtig?\*

	Ihr Wert
Gepäckgerechte, ebenerdige Wege	33%
Angebotsgerechtigkeit für Radfahrer	68%
Angebotsgerechtigkeit für Schwangere	1%
Seniorengerechte Angebote	25%
Kinderwagengerechte Angebote	7%
Angebotsgerechtigkeit für Rollstuhlfahrer	5%
Angebotsgerechtigkeit für Menschen mit Gehbehinderung	17%
Angebotsgerechtigkeit für Blinde bzw. Sehbehinderte	3%
Angebotsgerechtigkeit für Menschen mit Hörbehinderung	3%
Basis (Befragte)	361

<sup>\*</sup>Anteil der Befragten, für den die jeweiligen Angebotsmerkmale relevant sind

<sup>\*\*</sup>Bester bzw. schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert



### Zufriedenheit mit verschiedenen Aspekten der Barrierefreiheit

Frage: Und wie zufrieden waren Sie mit diesen Dingen in Krummhörn-Greetsiel?\*

	Ihr Wert
Gepäckgerechte, ebenerdige Wege	1,9
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	214
Angebotsgerechtigkeit für Radfahrer	1,8
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	258
Angebotsgerechtigkeit für Schwangere	1,7
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	9
Seniorengerechte Angebote	2,0
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	81
Kinderwagengerechte Angebote	2,2
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	31
Angebotsgerechtigkeit für Rollstuhlfahrer	2,0
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	19
Angebotsgerechtigkeit für Menschen mit Gehbehinderung	2,3
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	50
Angebotsgerechtigkeit für Blinde bzw. Sehbehinderte	2,1
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	8
Angebotsgerechtigkeit für Menschen mit Hörbehinderung	2,2
Basis (Befragte, denen der Faktor "wichtig" ist)	11

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Zufriedenheit je Angebot von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden)

### Zufriedenheit mit der Unterkunft

Frage: Wie beurteilen Sie Ihre Unterkunft in Krummhörn-Greetsiel im Detail?\*

	Ihr Wert	ALLE**
Ausstattung (z.B. Fön, TV, etc.)	1,7	1,7
Design, Ambiente	1,9	2,0
Sauberkeit	1,6	1,6
Servicequalität	1,7	1,7
Preis-Leistungs-Verhältnis	1,9	1,9
Basis (Befragte)	560	

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

<sup>\*\*</sup> Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 7 VGM-Teilnehmer



### Zufriedenheit mit der Gastronomie

Frage: Wie beurteilen Sie das von Ihnen genutzte Gastronomieangebot in Krummhörn-Greetsiel im Detail?\*

	Ihr Wert	ALLE**
Qualität von Speisen und Getränken	1,8	2,1
Design, Ambiente	2,0	2,3
Sauberkeit	1,8	2,0
Servicequalität	1,8	2,2
Preis-Leistungs-Verhältnis	2,2	2,5
Basis (Befragte)	507	

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

### **Zufriedenheit mit der Tourist-Information**

Frage: Wie beurteilen Sie die Tourist-Information in Krummhörn-Greetsiel im Detail?\*

	Ihr Wert	ALLE**
Freundlichkeit	1,5	1,7
Beratungskompetenz	1,6	1,8
Qualität der Informationen	1,7	1,8
Öffnungszeiten	1,8	2,2
Bearbeitungsdauer	1,6	1,8
Basis (Befragte)	367	

<sup>\*</sup>Durchschnittliche Bewertung der Angebotsfaktoren von 1 (sehr gut) bis 6 (sehr schlecht)

### Wahrnehmung Windekraftanlagen

Frage: Wie empfinden Sie die Windkraftanlagen in Krummhörn-Greetsiel?

	Ihr Wert
Nicht Störend	65%
Störend, aber akzeptabel	27%
Störend	6%
Sehr störend	2%
Basis (Befragte)	486

<sup>\*\*</sup> Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 9 VGM-Teilnehmer

<sup>\*\*</sup> Zusatzfrage; Basis der Vergleichswerte sind insgesamt 11 VGM-Teilnehmer



### Kapitel 7

Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungswahrscheinlichkeit



### 7 Wiederbesuchsabsicht & Empfehlungswahrscheinlichkeit

### Wiederbesuchsabsicht (Häufigkeiten und Durchschnitt)

Frage: Wie sicher werden Sie in den nächsten drei Jahren einen privaten Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel verbringen?

	Ihr Wert	Benchmarking				
		н&к	SEE	CITY	REGION	ALLE
1 (Ganz sicher)	53%	59%	65%	48%	48%	60%
2	24%	18%	16%	23%	25%	18%
3	13%	13%	10%	19%	15%	12%
4	4%	3%	3%	3%	5%	3%
5	3%	2%	2%	2%	2%	2%
6 (Sicher nicht)	4%	4%	3%	5%	5%	4%
Wiederbesuchsabsicht (Durchschnitt)*	1,91	1,84	1,69	2,04	2,04	1,81
Basis (Befragte)	457					

<sup>\*</sup>Wiederbesuchsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

### Wiederbesuchsabsicht (Vergleichswerte)

Frage: Wie sicher werden Sie in den nächsten drei Jahren wieder einen Aufenthalt in Krummhörn-Greetsiel verbringen?

	Wiederbesuchsabsicht*
Ihr Wert	1,91
Optimal-Wert (H&K)**	1,30
0 1 1 1 1 (077) 4 4	
Optimal-Wert (SEE)**	1,31
Optimal-Wert (CITY)**	1.02
Optimal-wert (CITT)	1,82
Optimal-Wert (REGION)**	1,90
optimal West (NEOSON)	1,50
Optimal-Wert (ALLE)**	1,30
	,
Minimal-Wert (H&K)***	2,68
Minimal-Wert (SEE)***	2,22
Minimal-Wert (CITY)***	2,26
Adiaireal Mart /DECIONIXXX	2.47
Minimal-Wert (REGION)***	2,17
Minimal-Wert (ALLE)***	2,68
Millimar Were (ALLE)	2,00

<sup>\*</sup>Wiederbesuchsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

<sup>\*\*</sup>Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert

<sup>\*\*\*</sup>Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert



### Empfehlungswahrscheinlichkeit (Häufigkeiten und Durchschnitt)

Frage: Werden Sie Krummhörn-Greetsiel als Reiseziel weiterempfehlen?

	Ihr Wert	Benchmarking				
		H&K	SEE	CITY	REGION	ALLE
1 (Ganz sicher)	69%	68%	67%	68%	62%	67%
2	21%	16%	18%	21%	23%	19%
3	5%	7%	8%	6%	8%	7%
4	1%	3%	3%	2%	1%	3%
5	1%	3%	1%	1%	3%	2%
6 (Sicher nicht)	2%	3%	2%	2%	3%	2%
Weiterempfehlungsabsicht (Durchschnitt)*	1,48	1,65	1,60	1,51	1,68	1,61
Basis (Befragte)	519					

<sup>\*</sup>Empfehlungsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

### Empfehlungswahrscheinlichkeit (Vergleichswerte)

Frage: Werden Sie Krummhörn-Greetsiel als Reiseziel weiterempfehlen?

	Empfehlungsabsicht*
Ihr Wert	1,48
Optimal-Wert (H&K)**	1,16
Optimal-Wert (SEE)**	1,32
Optimal-Wert (CITY)**	1,32
Optimal-Wert (REGION)**	1,54
Optimal-Wert (ALLE)**	1,16
Minimal-Wert (H&K)***	2,29
Minimal-Wert (SEE)***	2,16
Minimal-Wert (CITY)***	1,69
Minimal-Wert (REGION)***	1,89
Minimal-Wert (ALLE)***	2,29

<sup>\*</sup>Empfehlungsabsicht von 1 (sehr sicher) bis 6 (sicher nicht)

<sup>\*\*</sup>Bester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert

<sup>\*\*\*</sup>Schlechtester von einem Ort (oder mehreren Orten) erreichter Durchschnittswert