



QUALITÄTSREPORT SACHSEN-ANHALT

JAHR 2021

HERAUSGEBER

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.

Danzstraße 1

39104 Magdeburg

E-Mail: info@ltvlsa.de

Tel: 0391 7384300



INHALT

Der Qualitätsreport basiert auf den Daten von TrustYou und somit auf den Online-Bewertungen der touristischen Betriebe in Sachsen-Anhalt. Der Untersuchungszeitraum umfasst das Jahr 2021. Dabei wurden alle Bewertungen betrachtet, die bis zum Stichtag 10.01.2022 eingegangen sind.

WAS IST TRUSTYOU?	01
WAS IST DER TRUSTSCORE?	01
GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN SACHSEN-ANHALT	01
ANTWORTQUOTE	
ANZAHL DER BETRIEBE	
PERFORMANCE	
GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN DEN VERSCHIEDENEN	03
HOTELSENTIMENTS	
ALTMARK	05
ANHALT-DESSAU-WITTENBERG	05
DESSAU-ROSSLAU	06
ELBE-BÖRDE-HEIDE	06
HAALE (SAALE)	07
HARZ	07
MAGDEBURG	08
SAALE-UNSTRUT	08

WAS IST TRUSTYOU?

TrustYou ist eine Onlineplattform, welche Gästebewertungen zu Übernachtungsmöglichkeiten und touristischen Leistungsträgern auf über 100 Onlineportalen in über 20 Sprachen sucht und analysiert. Anhand verschiedener KPIs (Leistungskennzahl) werden die Informationen der Bewertungen als kurze, strukturierte, gebündelte und übersichtliche Zusammenfassungen dargestellt. Durch dieses Metaprogramm erhalten Betriebe eine Übersicht, der von den Gästen wahrgenommenen Stärken und Schwächen der jeweiligen Leistungen. Somit können aus den Gästebewertungen wertvolle Erkenntnisse gezogen werden, welche das Unternehmen zur Verbesserung ihrer Qualität und somit zur Gewinnung neuer Gäste nutzen kann.

WAS IST DER TRUSTSCORE?

Der TrustScore stellt eine Reputationspunktzahl dar, in welche alle Online-Gästebewertungen des Metaprogramms TrustYou einfließen. Alle Bewertungen werden analysiert und ergeben eine globale Punktzahl. Dabei haben alle untersuchten Quellen der Bewertungen dieselbe Gewichtung und somit denselben Einfluss auf den TrustScore. Berücksichtigt werden alle Bewertungen der letzten beiden Jahre. Jedoch haben ältere Bewertungen einen geringeren Einfluss als die neueren Gästebewertungen. Dargestellt wird der TrustScore in einer Spanne von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung).

GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN SACHSEN-ANHALT

Der TrustScore des Reiselandes Sachsen-Anhalt lag am 31.12.2021 bei 84,6 Punkten. Dieser Wert liegt nach der Einteilung von TrustYou im Bereich „sehr gut“. Der bundesweite TrustScore liegt bei 85,8 Punkten. Demzufolge liegt der Wert von Sachsen-Anhalt unter dem TrustScore Deutschlands. Im Bundesländervergleich befindet sich Sachsen-Anhalt im Mittelfeld. Vor der Corona-Pandemie lag der TrustScore bei 84,9 Punkten (Jahr 2019). Somit lässt sich durch die derzeit herrschende Pandemie nur eine geringe Veränderung der Qualität im gesamten Reiseland aufzeigen.

JAHR	TRUSTSCORE
2019	84,90
2020	84,37
2021	84,60

Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN SACHSEN-ANHALT

Reiseentscheidungen werden in der heutigen Zeit zunehmend online getroffen. Dabei spielen die Gästebewertungen im Internet eine entscheidende Rolle. In Sachsen-Anhalt sind bis zum Stichtag 105.307 Online-Bewertungen eingegangen.

Im Vergleich zu den Vorjahren ist hier ein deutlicher Rückgang zu erkennen, was auf die geringeren Gästeankünfte aufgrund der Verordnungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie zurückzuführen ist.

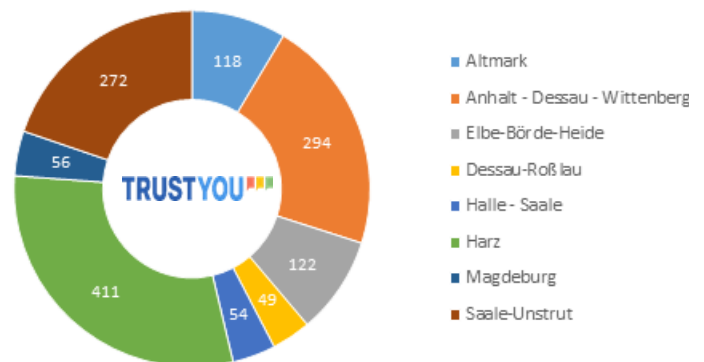
Bei der Betrachtung des Verhältnisses zwischen den Gästeankünften und der Anzahl der Bewertungen wird jedoch deutlich, dass die Bewertungen prozentual steigen. So gaben im Jahr 2019 nur 5,03 % der Gäste eine Bewertung ab. Im Jahr 2020 erhöhte sich dieser Prozentsatz auf 5,63 %. Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie sind auch die Einflüsse der Hygienemaßnahmen und Richtlinien der Verordnungen in den Gästebewertungen zu beachten.

ANTWORTQUOTE

Im Zusammenhang mit der Anzahl der Bewertungen ist die Antwortquote von großer Bedeutung. Diese gibt an, wie intensiv die Betriebe auf ihre Gästebewertungen reagieren. Eine Reaktion seitens der Betriebe auf Online-Bewertungen sendet den Gästen eine positive Botschaft und signalisiert, dass sich die Betriebe für die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste einsetzen.

ANZAHL DER BETRIEBE

Im Zusammenhang mit der Anzahl der Bewertungen ist die Antwortquote von großer Bedeutung. Diese gibt an, wie intensiv die Betriebe auf ihre Gästebewertungen reagieren. Eine Reaktion seitens der Betriebe auf Online-Bewertungen sendet den Gästen eine positive Botschaft und signalisiert, dass sich die Betriebe für die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste einsetzen.



PERFORMANCE

Die Performance ermöglicht einen schnellen Überblick über die erbrachte Leistung des Betriebes. Berechnet wird diese Note mit Hilfe des Bewertungsalgorithmus, der jede Bewertung des Betriebes in den letzten zwei Jahren einbezieht. Dabei werden die neuen Bewertungen stärker gewichtet als die älteren. Somit lässt sich ein aktueller Trend aufzeigen. Im Rahmen dieses Qualitätsreportes wird die Performance der vergangenen zwei Jahre (01.01.2019 - 31.12.2021) betrachtet. Die Performance für Sachsen-Anhalt liegt bei 82,66 Punkten.

2019

181 118 Bewertungen

2020

125 724 Bewertungen

2021

105 307 Bewertungen

Jahr	Antwortquote
2019	22 %
2020	20 %
2021	20 %

Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN DEN VERSCHIEDENEN HOTELSENTIMENTS

Anhand der auf TrustYou gesammelten Bewertungen lassen sich für verschiedene Sentiments Bewertungen erstellen. Hierbei soll ein besonderer Fokus auf die Sentiments Zimmer, Service, Essen, Lage, Sauberkeit des Zimmers, Internet sowie dem Preis-Leistungsverhältnis liegen.

In Bezug auf das gesamte Reiseland Sachsen-Anhalt wird das Sentiment Internet mit Abstand als schlecht mit nur 43 Punkten eingestuft.

Die Sentiments Zimmer und Sauberkeit der Zimmer sind im befriedigenden Bereich.

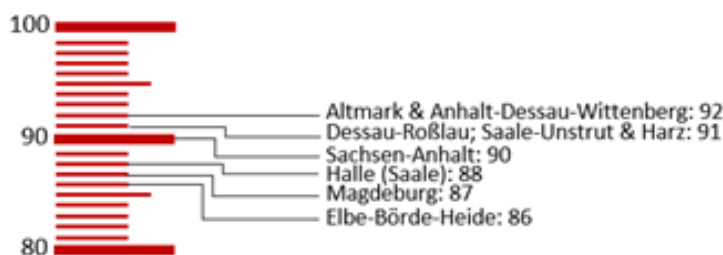
Alle anderen Sentiments lassen sich als sehr gut einstufen.

Mit 89 von 100 möglichen Punkten schneidet der Bereich Service am besten ab.

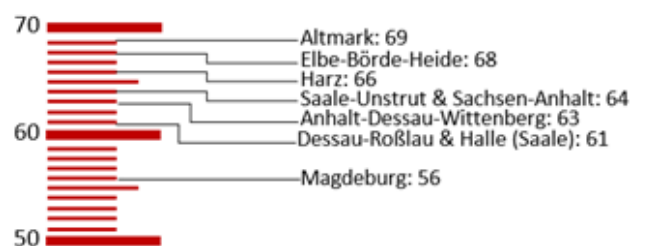
Die gleichen Daten aus dem Jahr 2019 zeigen, dass es in den Sentiments Sauberkeit der Zimmer, Essen und Preis-Leistungsverhältnis zu Verschlechterungen kam, was auf die Corona-bedingten Einschränkungen und die steigende Sensibilität der Gäste auf Hygienefaktoren zurückzuführen ist. In weiteren betrachteten Sentiments ist ein leichter Trend zur Verbesserung erkennbar.

Die folgende Übersicht zeigt, wie sich die einzelnen Regionen in de Sentiments mit ihrer Punktzahl einordnen lassen.

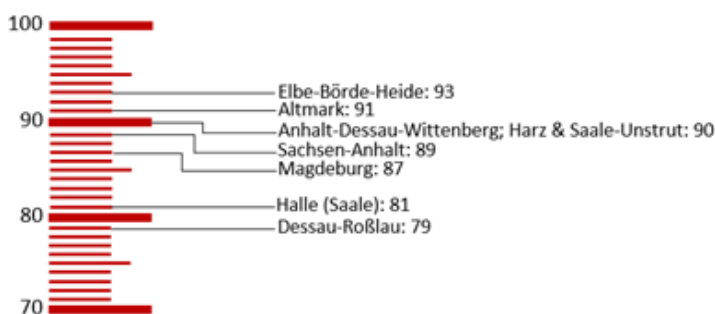
Lage



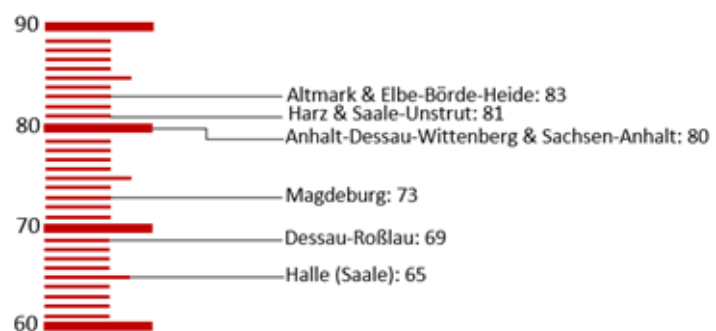
Zimmer



Service



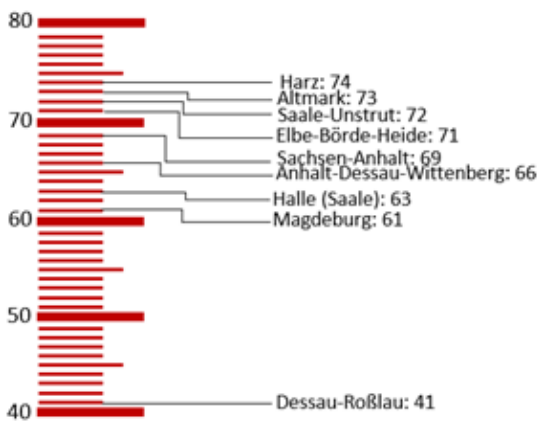
Essen



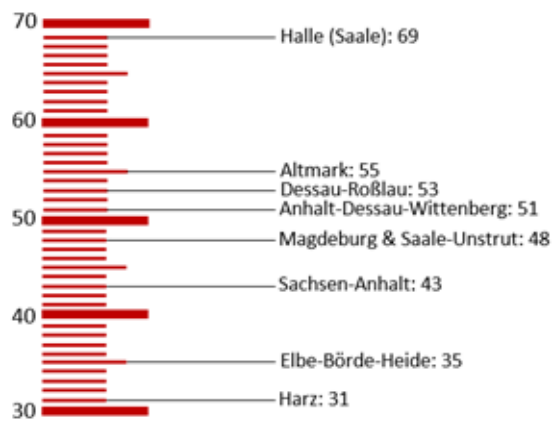
Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN DEN VERSCHIEDENEN HOTELSENTIMENTS

Sauberkeit des Zimmers



Internet



Preis-Leistungsverhältnis



*Qualitätsreport Sachsen-Anhalt***ALTMARK**

Der TrustScore der Altmark lag am 31.12.2021 bei 86,05 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region über dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Reiseregion Altmark eine Performance von 84,57 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger in der Altmark 6274 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE*86,05 Punkte***PERFORMANCE***84,57 Punkte*

Platzierung	Name	Performance	Gesamtnote	Bewertungen
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Dez. 31, 2021	Jan. 1 - Dez. 31, 2021
1	Aragon Hotel Garni	95	94	83
2	Ringhotel Schloss Tangermünde	93	92	241
3	Waldbad-Campingplatz-Wischer	91	92	117

**ANHALT-DESSAU-
WITTENBERG**

Der TrustScore der Region Anhalt-Dessau-Wittenberg lag am 31.12.2021 bei 84,86 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region knapp über dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Region eine Performance von 82,79 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Region Anhalt-Dessau-Wittenberg 17 196 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE*84,86 Punkte***PERFORMANCE***82,79 Punkte*

Platzierung	Name	Performance	Gesamtnote	Bewertungen
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Dez. 31, 2021	Jan. 1 - Dez. 31, 2021
1	Aparthotel-Boardinghouse Wittenberg	93	93	86
2	Restaurant Hotel Zur Gondel	92	92	135
3	See- und Waldresort Gröbern	92	91	365

Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

DESSAU-ROSSLAU

Der TrustScore der Stadt Dessau-Roßlau lag am 31.12.2021 bei 79,65 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region unter dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Stadt eine Performance von 79,95 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Stadt Dessau-Roßlau 3691 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE

79,65 Punkte

PERFORMANCE

79,95 Punkte

Platzierung	Name	Performance Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
1	Stiftung Bauhaus Dessau	89	90	202
2	Hotel 7 Säulen	86	84	520
3	Pension am Polling Park	85	85	271

ELBE-BÖRDE-HEIDE

TRUSTSCORE

85,55 Punkte

PERFORMANCE

83,90 Punkte

Der TrustScore der Region Elbe-Börde-Heide lag am 31.12.2021 bei 85,55 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region über dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Region eine Performance von 83,90 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Region Elbe-Börde-Heide 7415 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region- (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

Platzierung	Name	Performance Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
1	Hotel Pension Villa Wittstock	94	93	188
2	Campingplatz Am Niegripper See	92	93	157
3	Heinrich's Pension	90	91	129

Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

HALLE (SAALE)

Der TrustScore der Stadt Halle (Saale) lag am 31.12.2021 bei 80,80 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region unter dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Stadt eine Performance von 80,21 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Stadt Halle (Saale) 8411 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE

80,80 Punkte

PERFORMANCE

80,21 Punkte

Platzierung	Name	Performance		Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	
1	Pension Café & Mehr	90	89	139
2	Boardinghaus Weinberg Campus	87	86	148
3	Apart-Hotel Halle Das Theater Hotel	85	84	83

HARZ

Der TrustScore der Region Harz lag am 31.12.2021 bei 84,25 Punkten. Somit gleicht der TrustScore der Region fast dem des Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Region eine Performance von 82,97 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger des Harzes 34 675 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE

84,25 Punkte

PERFORMANCE

82,97 Punkte

Platzierung	Name	Performance		Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	
1	Schlosshotel Stecklenberg	94	93	260
2	Waldhotel Auszeit	93	92	136
3	Ferienresidenz Schlossblick	93	92	119

Qualitätsreport Sachsen-Anhalt

MAGDEBURG

Der TrustScore der Stadt Magdeburg lag am 31.12.2021 bei 80,85 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region unter dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Landeshauptstadt eine Performance von 82,03 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Stadt Magdeburg 16 953 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE

80,85 Punkte

PERFORMANCE

82,03 Punkte

Platzierung	Name	Performance		Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	
1	Hotel Residenz Joop	90	88	514
2	Motel One Magdeburg	89	87	2340
3	Hotel & Gasthaus Zum Lindenweiler	87	90	114

SAALE-UNSTRUT

Der TrustScore der Region Saale-Unstrut lag am 31.12.2021 bei 85,65 Punkten. Somit liegt der TrustScore der Region über dem des gesamten Reiselandes Sachsen-Anhalt. Rückblickend auf die letzten zwei Jahre zeichnet sich für die Region eine Performance von 82,59 Punkten ab. Im Jahr 2021 wurden für die touristischen Leistungsträger der Saale-Unstrut Region 14 913 Bewertungen abgegeben. Die folgende Auflistung zeigt die Top 3 Betriebe der Region. (In die Wertung sind nur Betriebe mit mehr als 70 Bewertungen eingegangen. Die Bewertung wurde anhand der Performancenote vorgenommen):

TRUSTSCORE

85,65 Punkte

PERFORMANCE

82,59 Punkte

Platzierung	Name	Performance		Bewertungen Jan. 1 - Dez. 31, 2021
		Jan. 1, 2019 - Dez. 31, 2021	Gesamtnote Dez. 31, 2021	
1	Pension typisch Naumburg	93	92	158
2	Gasthof Zufriedenheit	91	90	166
3	Hotel Weisse Elster	90	89	175

