

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

### *Schloss Heidelberg*

## Ergebnisse der Gästebefragung vorgestellt

*Am 10. Mai präsentierte Frank Krawczyk, Leiter des Bereichs Kommunikation und Marketing bei den Staatlichen Schlössern und Gärten Baden-Württemberg, gemeinsam mit Michael Bös, Leiter der Schlossverwaltung Heidelberg, die Ergebnisse einer 2021 durchgeführten Gästebefragung.*

### **BESTE NOTEN FÜR DIE STAATLICHEN SCHLÖSSER UND GÄRTEN**

Alle fünf Jahre führen die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg eine Befragung der Besucherinnen und Besucher ihrer Monumente durch. „Das Feedback unserer Gäste ist uns besonders wichtig, um unseren Service zu verbessern“, betont Frank Krawczyk, Leiter des Bereichs Kommunikation und Marketing bei den Staatlichen Schlössern und Gärten Baden-Württemberg. Befragt wurden Gäste der Schlösser in Heidelberg, Schwetzingen, Ludwigsburg und Weikersheim sowie der Klöster in Maulbronn und Salem im Jahr 2021; zusammen 3.769 Personen. Die Ergebnisse der Gästebefragung zeigen, dass sich die Gesamtzufriedenheit auf einem sehr hohen Niveau befindet und von 2011 zu 2021 von 86% auf 91% stieg. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft konnte von 2011 bis 2021 auf einem sehr hohen Wert gehalten werden: 97% der rund 4.000 befragten Gäste würden den Besuch der Monumente Freunden und Bekannten weiterempfehlen. Die Wiederbesuchsbereitschaft ist 2021 über alle Gästegruppen hinweg, trotz coronabedingter Rückgänge, mit 75% auf einem guten Niveau. Bei regelmäßigen Besucherinnen und Besuchern konnte sie mit 99% sogar stabil gehalten werden.

1/7

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

---

### BEKANNTHEIT AUSGEBAUT

Die Bekanntheit der „Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg“ konnte 2021 im Vergleich zu 2011 über alle Gästegruppen hinweg leicht gesteigert werden. „Und dies trotz coronabedingter verminderter Werbeausgaben“, freut sich Frank Krawczyk. Bei regelmäßigen Gästen nahm die Markenbekanntheit deutlich zu: Zwischen 2011 und 2021 stieg der Anteil derer, die wissen, welche Einrichtung zum Beispiel hinter Schloss Heidelberg steht oder für Schloss Weikersheim zuständig ist, von 26% auf 61%. Gleichzeitig ging der Anteil derer, die die Marke nicht kennen, von 65% auf 13% zurück.

### LEISTUNGEN WERDEN WAHrgENOMMEN

Die im Jahr 2021 befragten Gäste konnten bestimmte Leistungen stärker mit den Staatlichen Schlössern und Gärten in Verbindung bringen als die 2011 befragten Gäste. Insbesondere die Zuordnung „Besondere Orte für private Feiern“ stieg von 29% auf 60%. Aber auch das Thema „Außergewöhnliche Schlossbesuche“ stieg von 71% auf 83%. Für 71% steht die Marke für „Attraktive Gruppenführungen“; 2011 gaben das noch 57% der Befragten an. Mit dem Thema „Anregende Spaziergänge“ verbinden 81% die Staatlichen Schlösser und Gärten – ein Anstieg von 12%. Beim Thema „Freizeitspaß“ stieg der Wert ebenfalls auf 81% und damit um 36%. Auf weiterhin hohem Niveau ordnen 86% der Gäste der Schlösserverwaltung das Thema „Engagierte Denkmalpflege“ zu. Gleiches gilt, trotz geringer Rückgänge, beim Thema „Erhalt von historischen Anlagen“ mit 88%.

### 632 BEFRAGTE IN HEIDELBERG STELLEN SEHR GUTES ZEUGNIS AUS

Beim größten Teil der Besucherinnen und Besucher bleiben Schloss Heidelberg und seine Geschichte positiv im Gedächtnis. Sie empfinden die Schlossruine als

2/7

---

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

---

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

---

beeindruckend (93%), liebevoll gestaltet (81%), abwechslungsreich (80%), entspannend (76%) und einzigartig (75%). Das sind alles Werte, die im Vergleich zur Gästebefragung von 2016 gehalten oder teilweise deutlich gesteigert werden konnten – insgesamt ein sehr hohes Niveau. „Die Zahlen bestätigen die positive Resonanz, die wir bei Führungen und Veranstaltungen erhalten“, freut sich der Leiter der Schlossverwaltung, Michael Bös. 89% der Befragten besuchten Schloss Heidelberg mit dem Partner, der Familie, Verwandten oder Freunden. Sie kamen aus Interesse an Geschichte (85%), aus Kunst- und Kulturinteresse (82%) oder auch nur, um die Anlage zu genießen (85%) oder Zeit mit Partner, Freunden oder Familie zu verbringen (86%). 71% gaben an, Schloss Heidelberg zu besuchen, da es ein touristisches Ziel ist: Das ist der höchste Wert unter allen Monumenten. Er zeigt, welche enorme Ausstrahlung Schloss Heidelberg hat. „Bemerkenswert ist, dass über die Hälfte der Besucherinnen und Besucher, nämlich 63%, trotzdem angibt, dass sie hier Ruhe, Erholung und Entspannung finden“, ergänzt Krawczyk. Gründe dafür sind sicherlich die Größe der Anlage und die Unterschiedlichkeit der Besuchserlebnisse. „Das ist auch unser Ansatzpunkt für die Weiterentwicklung der Besuchsangebote“, erläutert Bös. Und weiter: „Wir setzen einen noch stärkeren Fokus auf Barrierefreiheit und die erweiterte Öffnung der Innenräume des Schlosses.“

## CORONABEDINGTE RÜCKGÄNGE

Die Zahl der Gäste, die aus großer Entfernung kamen, ist coronabedingt gesunken – von 70% auf 48%. Der Wert der Gäste, die zwischen 101 und 250 Kilometer Anreise hatten, ist jedoch von 15% auf 23% gestiegen. Ein sehr gutes Ergebnis mit Blick auf die Situation im letzten Jahr. Die Besuchsdauer ist auf Grund der coronabedingten Schließzeiten der Gastronomie und der zeitweisen Absage von Führungen auch teilweise gesunken. 2016 verbrachten 52% zwischen zwei und

3/7

---

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

---

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

vier Stunden im Monument, 2021 waren es 39%. 2021 blieben 51% zwischen eine bis zwei Stunden vor Ort; 2016 waren dies 37%. Die Gäste gaben pro Person und Tag vor Ort im Schnitt 43 Euro aus; auch hier ein Rückgang im Vergleich zu 50 Euro im Jahr 2016. Die Ausgaben sind ein deutlicher Hinweis auf die positive Rolle des Schlosses als Wirtschaftsfaktor – trotz Pandemie.

## HOHE ZUFRIEDENHEIT UND BEREITSCHAFT ZUR WEITEREMPFEHLUNG

Schloss Heidelberg führt unter den sechs großen untersuchten Monumenten der Staatlichen Schlösser und Gärten mit Bestnoten, was das gepflegte Gesamtbild (95%) sowie das freundliche und kompetente Personal (95%) angeht. 94% der Gäste fanden die Führungen inhaltlich verständlich. „Diese Angaben sprechen deutlich für sich“, so Frank Krawczyk. „Es ist ein besonderes Dankeschön der Gäste an die engagierten Kolleginnen und Kollegen in Schloss Heidelberg.“ Der organisierte Empfang konnte in der positiven Bewertung von 46% auf 84% deutlich gesteigert werden, wie auch die Übersichtlichkeit der Wegführung mit 84% sehr positiv gewertet wird. „Hier zeigt sich, dass die Schlossverwaltung viel getan hat, um die Situation vor Ort zu verbessern“, erklärt Krawczyk. Und weiter: Schloss Heidelberg sei gut gerüstet, wenn nun mit Wegfall der coronabedingten Einschränkungen der Tourismus wieder richtig anläuft. Denn sehr eindeutig ist die Bereitschaft, den Besuch der Kurpfälzischen Residenz weiterzuempfehlen: 98% – ein traumhafter Wert. Wieder besuchen würden das Schloss 67% der Befragten.

## WIE SICH DIE GÄSTE ÜBER DIE MONUMENTE INFORMIEREN

„Einen starken Zuwachs haben wir bei den digitalen Informationsquellen festgestellt“, sagt Frank Krawczyk. Die Anzahl der Personen, die sich über das Internet zu den Monumenten und den Besuchsmöglichkeiten informieren, steigt von 54% auf 83% in den vergangenen 10 Jahren. 18% der Befragten gaben an,

4/7

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

---

dass sie sich vor ihrem Besuch direkt auf der Website der Staatlichen Schlösser und Gärten informiert hatten – ein Plus von 6% zu 2011. Aber auch die klassischen Informationswege, wie etwa Reiseführer, sind mit 28% weiterhin ein wichtiges Medium. Auf die Empfehlungen von Freunden, Familie oder Bekannten verließen sich 34% der Befragten. Ein Zuwachs von mehr als 10% im Vergleich zum Jahr 2011.

## SERVICE UND INFORMATION

### ÖFFNUNGSZEITEN

#### Schlosshof, Altan und Fasskeller

BIS 13. MAI

Täglich 9 bis 17 Uhr, letzter Einlass 16.30 Uhr

Die Innenräume von Schloss Heidelberg sind nur im Rahmen einer Führung zu besichtigen.

#### Führungszeiten

Mo – Fr 11.00, 12.00, 14.00 und 15.00 Uhr

Sa, So, Feiertag 11.00 bis 15.00 Uhr stündlich

AB 14. MAI

Täglich 9 bis 18 Uhr, letzter Einlass 17.30 Uhr

Die Innenräume von Schloss Heidelberg sind nur im Rahmen einer Führung zu besichtigen.

#### Führungszeiten

5/7

---

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

---

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

---

Mo – Fr 11.00, 12.00, 14.00 und 15.00 Uhr

Sa, So, Feiertag 11.00 bis 15.00 Uhr stündlich

### Schlossgarten

Tagsüber frei zugänglich

### Deutsches Apotheken-Museum

BIS 13. MAI

Täglich 10 bis 17 Uhr, letzter Einlass 16.40 Uhr

AB 14. MAI

Täglich 10 bis 18 Uhr, letzter Einlass 17.40 Uhr

### PREISE

Eintritt (Schlossticket)

Erwachsene 9,00 €; Ermäßigte 4,50 €

Das Schlossticket beinhaltet die Hin- und Rückfahrt mit der Bergbahn zum Schloss, den Schlosshofeintritt, die Besichtigung des Großen Fasses sowie den Eintritt in das Deutsche Apotheken-Museum.

### Standardführungen

Erwachsene: 6,00 €, Ermäßigte 3,00 € (jeweils zzgl. Schlossticket)

### HINWEISE

Wir empfehlen Ihnen, weiterhin eine Maske zu tragen. Die Maske ist ein effizientes Mittel, um sich und andere vor Infektionen zu schützen.

6/7

---

**KOMMEN. STAUNEN. GENIEßEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

---

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).

## PRESSEMELDUNG

10. MAI 2022 / 5 SEITEN + SERVICE

SCHLOSS HEIDELBERG: PRESSETERMIN GÄSTEBEFragung

---

## KONTAKT

Schlossverwaltung Heidelberg

Schlosshof 1

69117 Heidelberg

Tel. 06221/ 53 84-0

[info@schloss-heidelberg.de](mailto:info@schloss-heidelberg.de)

[www.schloss-heidelberg.de](http://www.schloss-heidelberg.de)

[www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de)

7/7

---

**KOMMEN. STAUNEN. GENIESSEN.** Die Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg öffnen, bewahren, entwickeln und vermarkten 62 historische Monumente im deutschen Südwesten. 2019 besuchten rund 4 Mio. Menschen diese Originalschauplätze mit Kulturschätzen von höchstem Rang: darunter Schloss Heidelberg, Schloss und Schlossgarten Schwetzingen, das Residenzschloss Ludwigsburg, Schloss und Schlossgarten Weikersheim, Weltkulturerbe Kloster Maulbronn, Kloster und Schloss Salem sowie die Festungsrue Hohentwiel.

---

**IHR PRESSEKONTAKT** Presse- und Medienservice der Staatlichen Schlösser und Gärten Baden-Württemberg bei der Staatsanzeiger-Agentur: Telefon +49(0)7 11.6 66 01 38, [presseservice@schloesser-und-gaerten.de](mailto:presseservice@schloesser-und-gaerten.de)

**BILDDOWNLOAD** Fotografien der Monumente in druckfähiger Qualität finden Sie im Internet unter: [www.schloesser-und-gaerten.de](http://www.schloesser-und-gaerten.de) (Bereich „Presse“/„Pressebilder“).