
GEFRAGTE GÄSTE – WAHRNEHMUNG UND WIRKUNG VON SCHALL

Dr. Andreas Liebl

Fraunhofer IBP, Stuttgart



Fraunhofer

IBP

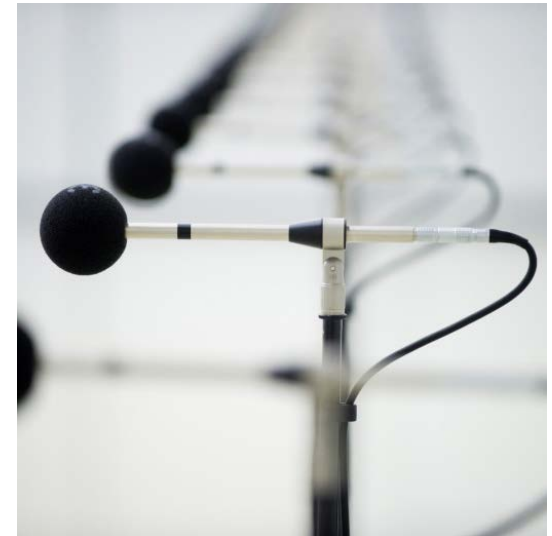
Hören + Akustik = Psychoakustik

- Die Psychoakustik befasst sich mit dem Zusammenhang zwischen dem physikalischen Schallreiz und der dadurch hervorgerufenen Hörwahrnehmung. Dabei ist festzuhalten, dass typische physikalische Messgrößen die Hörwahrnehmung in vielen Fällen nicht adäquat abbilden.

**Subjektive
Beurteilung**



**Physikalische
Messung**

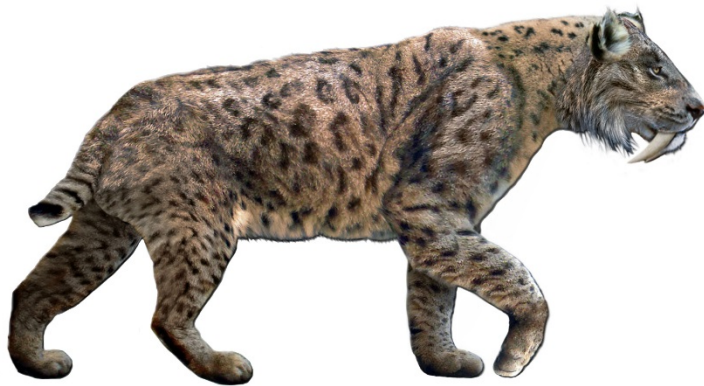


Hören – Reiz und Urteil

ADRENALIN

NORADRENALIN

CORTISOL



Hören – Reiz und Urteil

ADRENALIN
NORADRENALIN
CORTISOL



Hören – Reiz und Urteil

- Das physikalische Schallereignis steht oftmals in keinem direktem Zusammenhang zum Urteil bzw. der Reaktion des Empfängers (Zuhörer). Physiologische Prozesse beeinflussen die Empfindung. Höhere Verarbeitungsprozesse bestimmen Wahrnehmung, Urteil und Reaktion.

Objektiver Reiz

Physik



Funktionaler Reiz

Physiologie,
Psychophysik



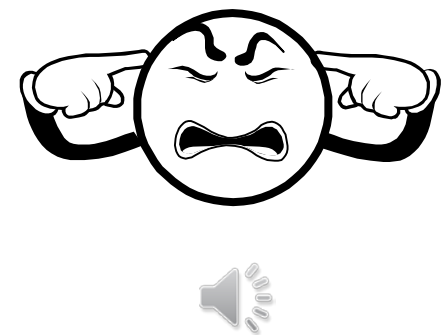
Wahrnehmung

Psychologie,
Psychophysik



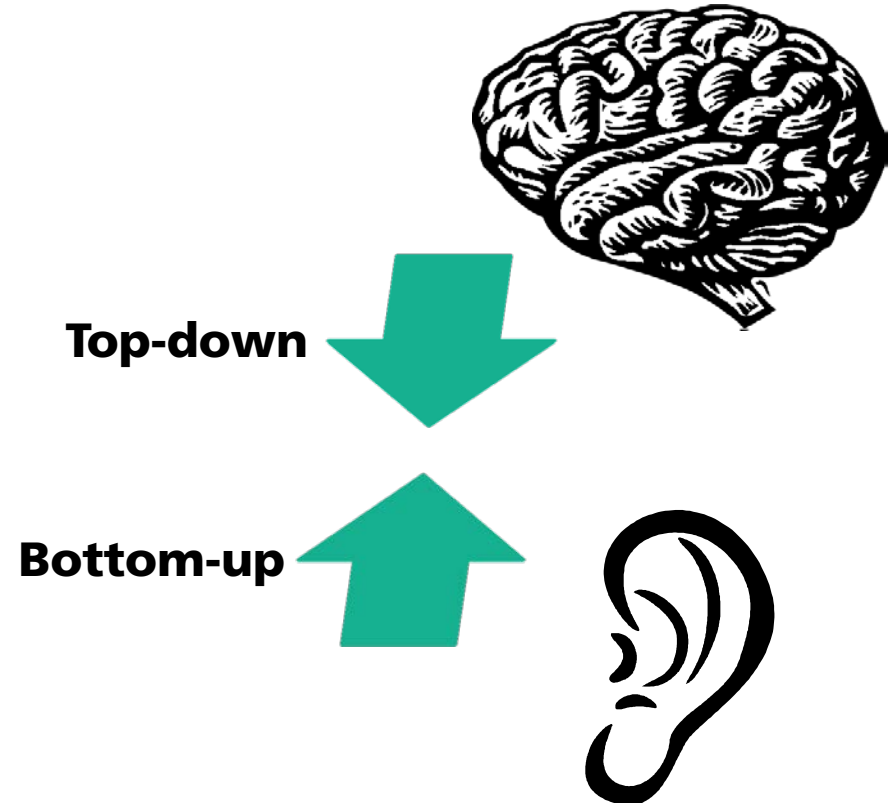
Urteil und Reaktion

Psychologie,
Sozialpsychologie



Top-down – Bottom-up

- Der Begriff Wahrnehmung bezeichnet den Prozess der Organisation und Interpretation von Informationen aus den Sinnessystemen. Es werden zwei grundlegende Verarbeitungsrichtungen unterschieden.
- Bottom-up beschreibt die Wahrnehmung komplexer Reize auf Basis einfacher Reizmerkmale.
- Top-down-Prozess beschreibt die Wahrnehmung unter Nutzung von Erfahrung und Vorwissen.



Top-down – Bottom-up



Gefragte Gäste – Online-Befragungen

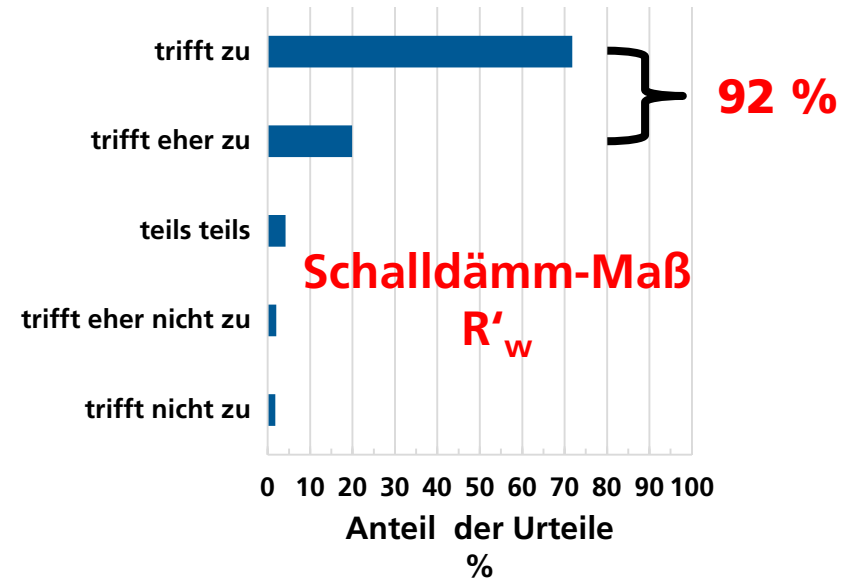
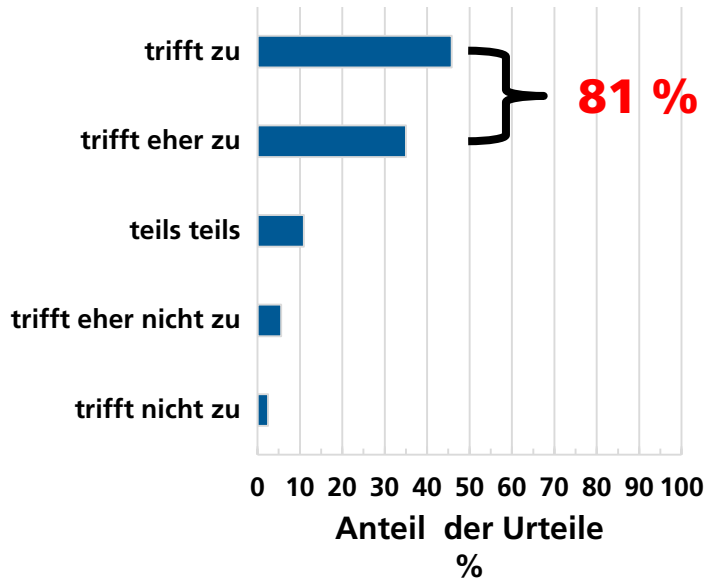
- Die akustische Qualität von Hotels und insbesondere das Empfinden der Hotelgäste ist ein bislang wenig erforschtes Themengebiet, es finden sich kaum Untersuchungen dazu.
- Daher wurden im Rahmen der Projektinitiative UNERHÖRTE HOTELS zwei umfangreiche Online-Befragungen durchgeführt:
 - UNIVERSITÄT (259 Personen)
 - HOTEL DE (1417 Personen)



HOTEL DE

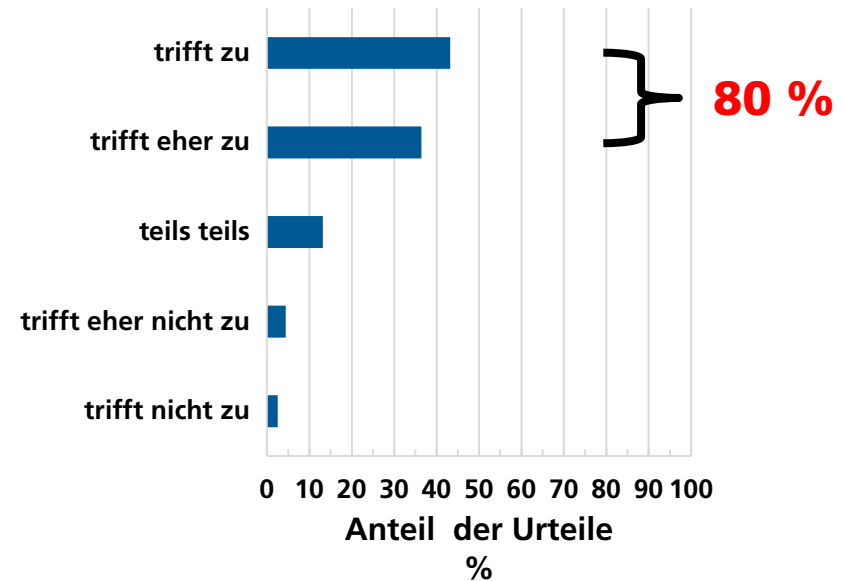
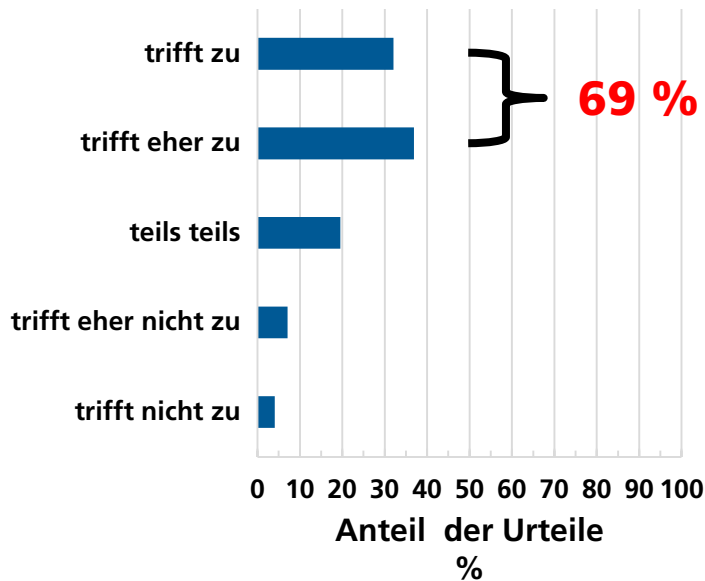
Gefragte Gäste – Erwartungen

- Mein Anspruch an ein Hotelzimmer ist, dass gar keine durch mich in meinem Zimmer verursachten Geräusche außerhalb des Zimmers hörbar sind.
- Es ist mir wichtig, dass Gäste in benachbarten Zimmern oder auf dem Flur, die Gespräche in meinem Zimmer nicht verstehen können.



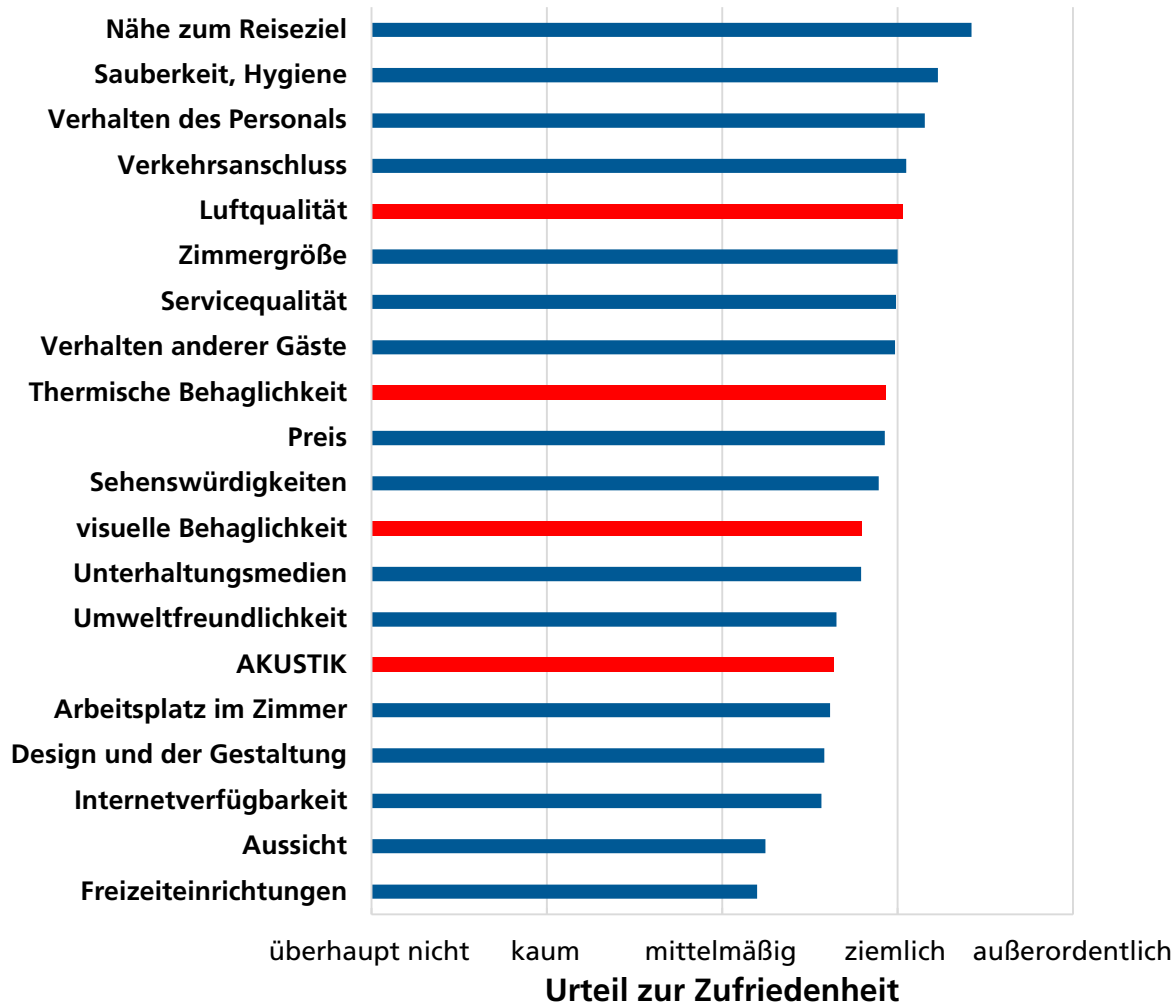
Gefragte Gäste – Empfindungen

- *Es ist mir unangenehm, wenn andere Gäste durch mich in meinem Zimmer verursachte Geräusche auf dem Flur oder in ihren eigenen Zimmern hören können.*
- *Es ist mir unangenehm, wenn Geräusche aus benachbarten Zimmern oder auf dem Flur in meinem Zimmer hörbar sind.*



Gefragte Gäste – Zufriedenheit

- Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Hotelaufenthalt mit ...

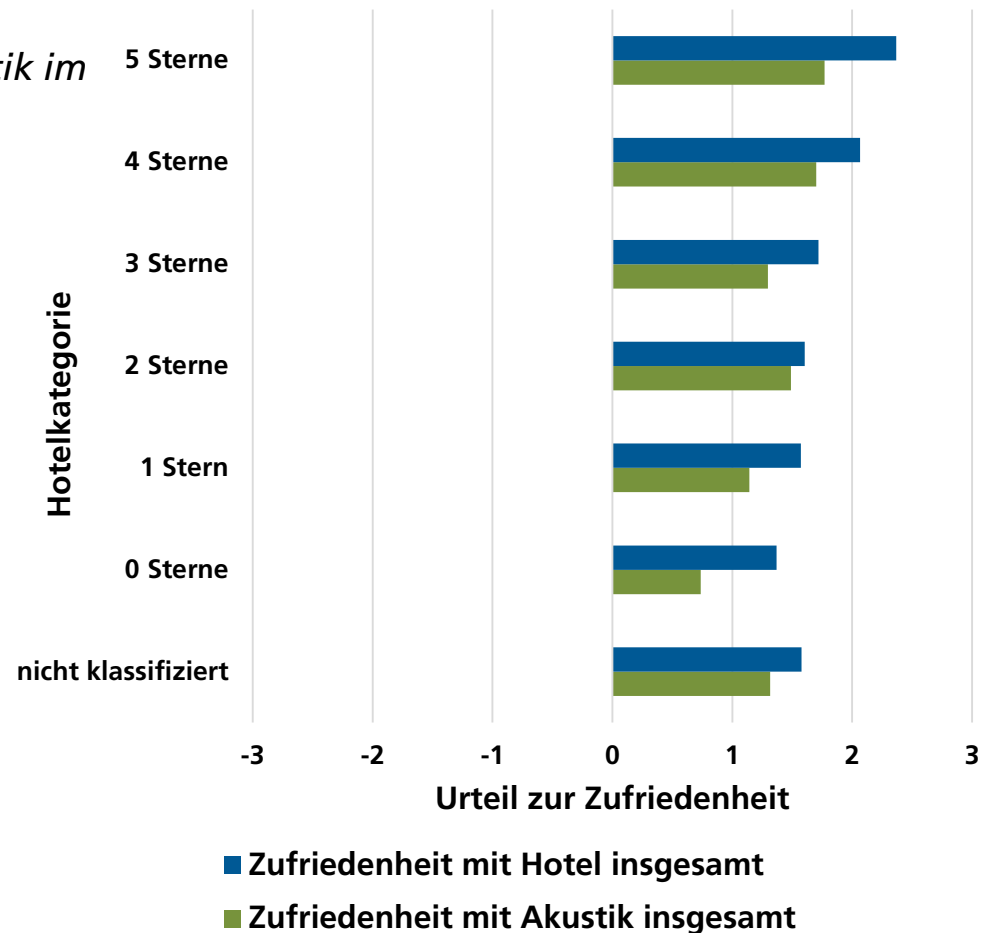


Gefragte Gäste – Zufriedenheit

- *Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit dem Hotel?*
- *Wie zufrieden waren Sie mit der Akustik im Hotel allgemein?*

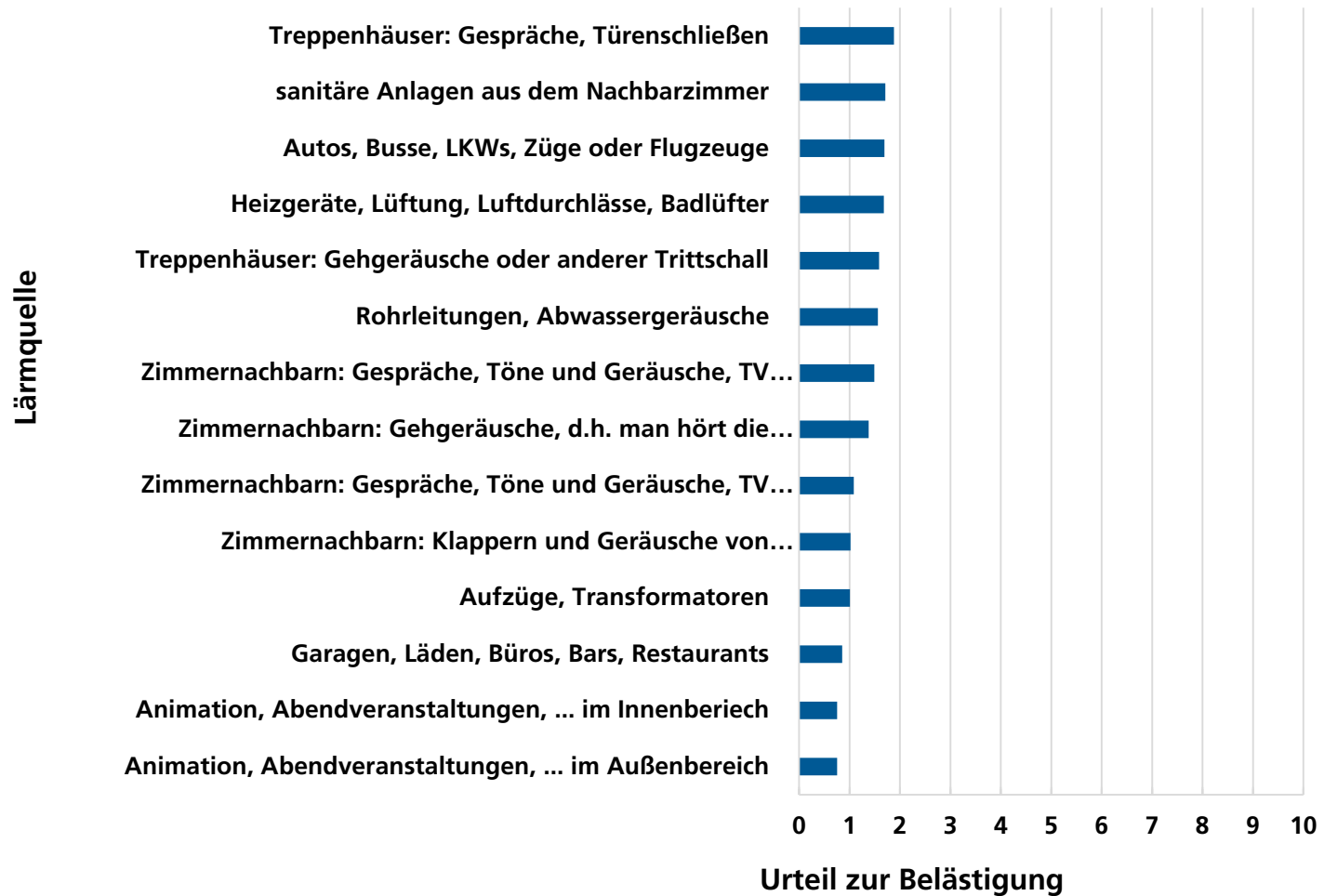
**Klassifizierungssystem
ist nicht trennscharf!**

**Korrelation ($r = .50$)
zwischen
Gesamtzufriedenheit
und akustischer
Zufriedenheit ist hoch!**



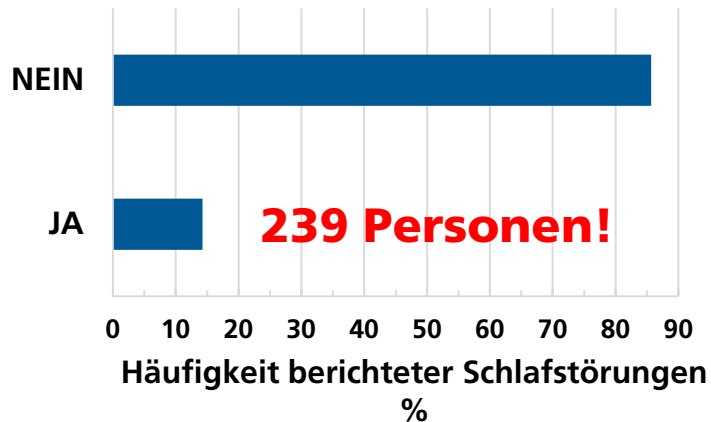
Gefragte Gäste – Lärmbelästigung

- Wenn Sie an Ihren letzten Hotelaufenthalt zurückdenken, wie sehr sind Sie in diesem Hotel durch folgende Lärmquellen beeinträchtigt, gestört oder verärgert worden?

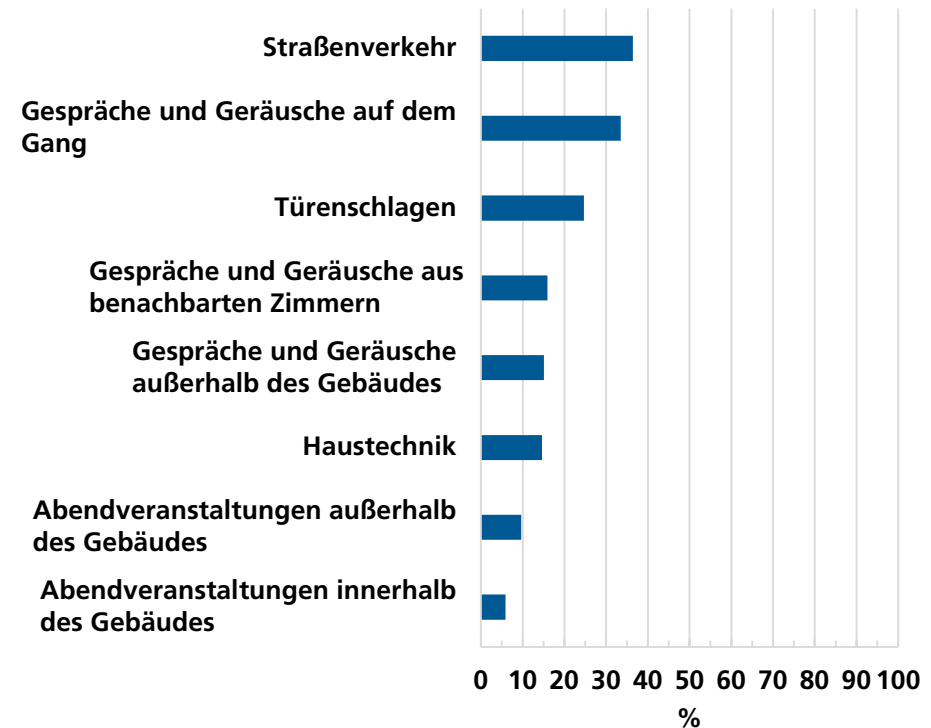


Gefragte Gäste – Schlafstörungen und Ursachen

- *Wurden Sie bei Ihrem letzten Hotelaufenthalt in der Nacht durch Geräusche oder Lärm vom Schlafen abgehalten oder beim Schlafen gestört?*

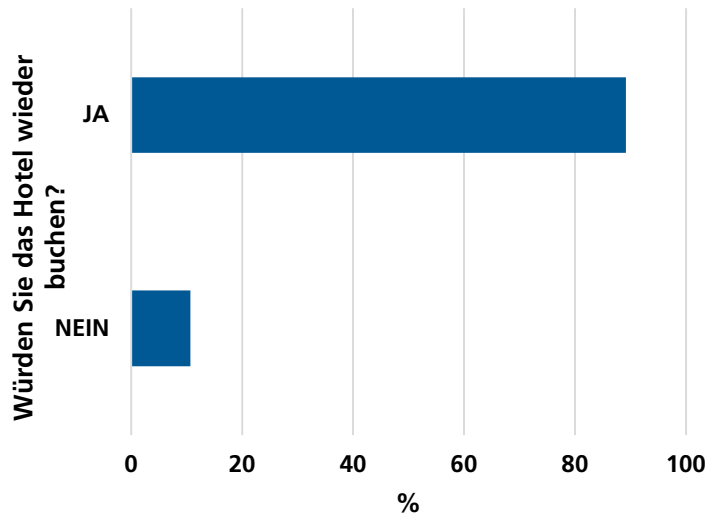


- *Durch welche Art von Lärm / Geräuschen wurden Sie vom Schlafen abgehalten bzw. beim Schlafen gestört?*

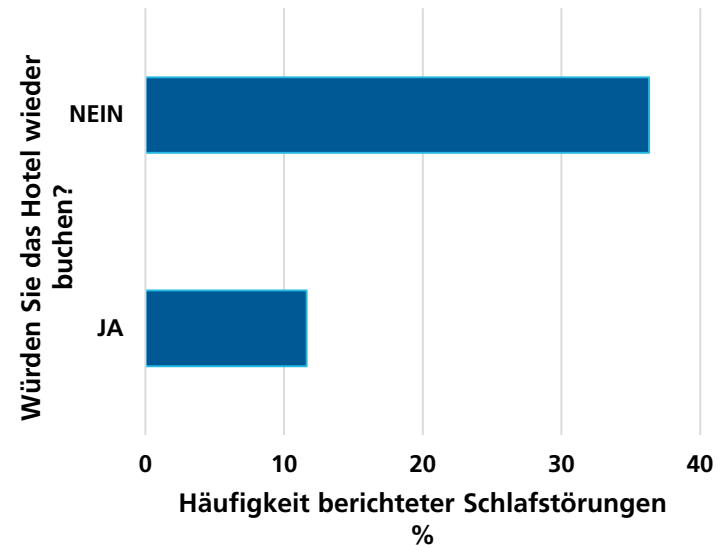


Gefragte Gäste – Schlafstörungen und Konsequenzen

- *Würden Sie dieses Hotel wieder buchen / besuchen?*

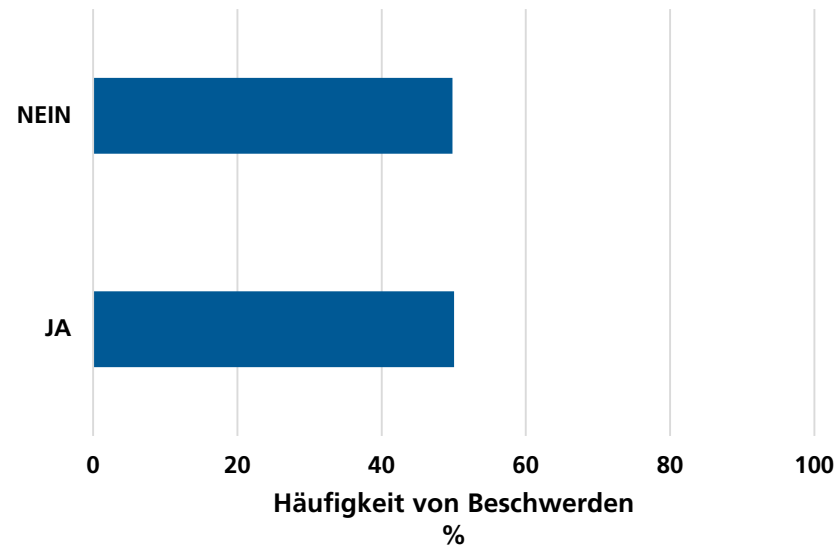


- *Würden Sie dieses Hotel wieder buchen / besuchen?*
- *Wurden Sie bei Ihrem letzten Hotelaufenthalt in der Nacht durch Geräusche oder Lärm vom Schlafen abgehalten oder beim Schlafen gestört?*



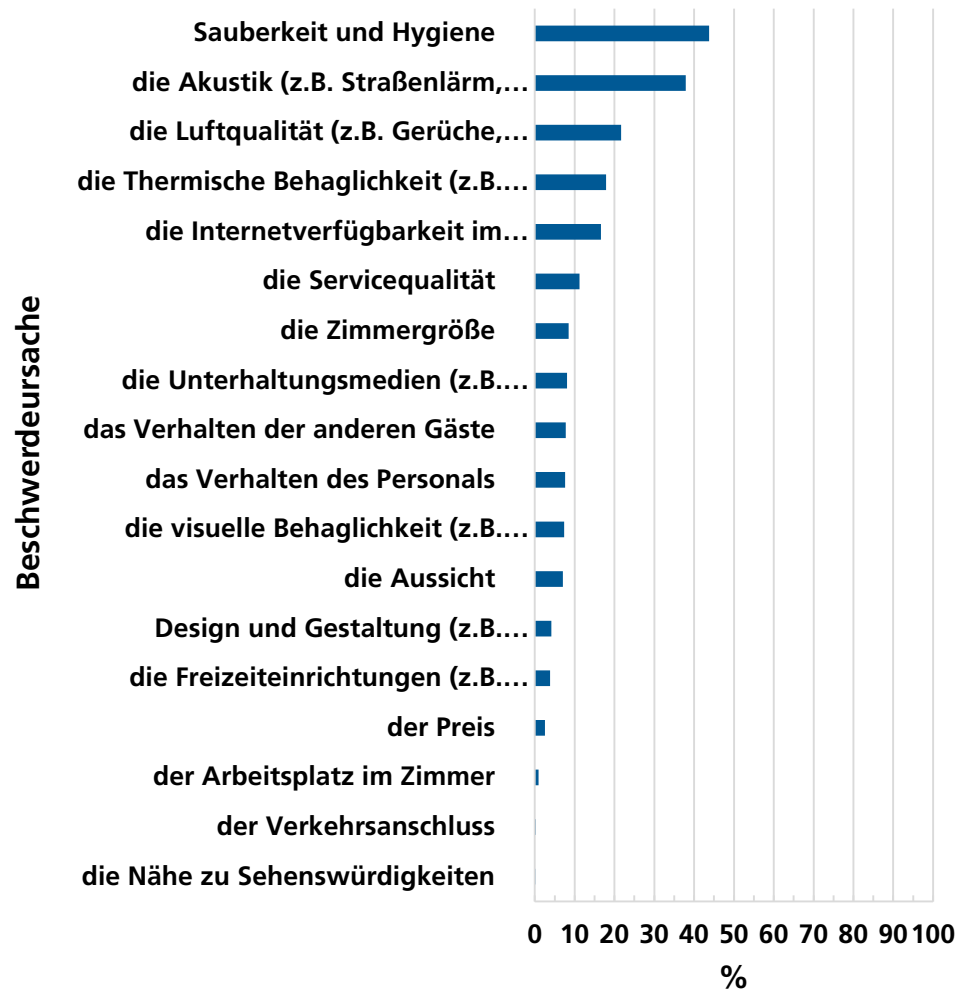
Gefragte Gäste – Beschwerden

- *Haben Sie sich während eines Hotelaufenthaltes schon einmal beschwert (bspw. an der Rezeption), weil Sie mit einer oder mehreren Leistungen nicht zufrieden waren??*



Gefragte Gäste – Beschwerden

- Was waren die Ursachen für Ihre Beschwerde/n?



Gefragte Gäste – Ausblick

- Der Datensatz bietet noch eine Vielzahl von Möglichkeiten zur weiteren Auswertung:
 - Persönlichkeitsvariablen
 - Alter und Geschlecht
 - Lage des Hotels
 - ...

Seltene Beschwerdegründe

Ventilator fiel von der Decke



Wassereinbruch



kein Fenster



Wespennest



kein Empfang eines deutschen Senders im Fernsehen (in den Niederlanden)



Maus im Zimmer

