

11. November 2013

STADT OFFENBURG

PASSANTENBEFRAGUNG

Aufgabenstellung

Aufgabenstellung



Die Stadt Offenburg erstellt zurzeit ein Entwicklungskonzept für die Innenstadt. In diesem Zusammenhang erscheint es notwendig, die Meinungen und die Verhaltensweisen der Passanten (Gäste, Touristen aber auch der Offenburger selbst) zu erfassen. Gerade vor diesem Hintergrund, in Verbindung mit der geplanten innerstädtischen Offenburg Galerie, sind valide Befragungsdaten besonders wichtig. Die Gestaltung des Fragebogens sollte die geplante Ansiedlung der Offenburg Galerie, die wahrscheinlich spürbare Wirkungen auf die Abläufe innerhalb der Innenstadt haben wird, berücksichtigen.

Folgende Themen sind im Prozess Entwicklungskonzept Innenstadt Offenburg thematisiert: Handel und Versorgung, Wohnen, Freizeit – Kultur – Tourismus, Bildung und soziales Miteinander, Grün- und Freiflächen – Stadtklima, Stadtbild – öffentlicher Raum und Mobilität. Daneben sind die Themenkomplexe Erreichbarkeit (MIV und ÖPNV) und Parken sowie Zufriedenheit mit Handel, Gastronomie, Dienstleistung explizit abzufragen.

Der Fragebogen wurde in einer gemeinsamen Arbeitssitzung mit der Stadtverwaltung in Offenburg erarbeitet.

Die Feldzeit war von KW 38 bis 40 (Begründung: Ende des Sommerferien in BW, relativ stabiles Wetter). Befragungszeiten waren Montag bis Samstag von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr.

Insgesamt wurden 1.012 Fragebögen durch die Befragerteams erfasst und in die Auswertung gegeben.

Passantenbefragungen sind das wohl verbreitetste Instrument der Point-of-Sale-Marktforschung zur Ermittlung der Kunden- und Verbraucherzufriedenheit. Im Rahmen von Passantenbefragungen werden Verbraucher mit einer mündlichen Befragung, die anhand eines vorher festgelegten Fragebogens erfolgt, um Äußerung ihrer Meinung gebeten. Dabei können sowohl offene als auch geschlossene Fragen vorgesehen werden. Bei geschlossenen Fragen werden die Antworten vorgegeben, bei offenen Fragen nicht. Passantenbefragungen finden zumeist auf öffentlichen Plätzen, wie etwa Einkaufsstraßen und Fußgängerzonen statt, wobei Verbraucher gezielt angesprochen werden.

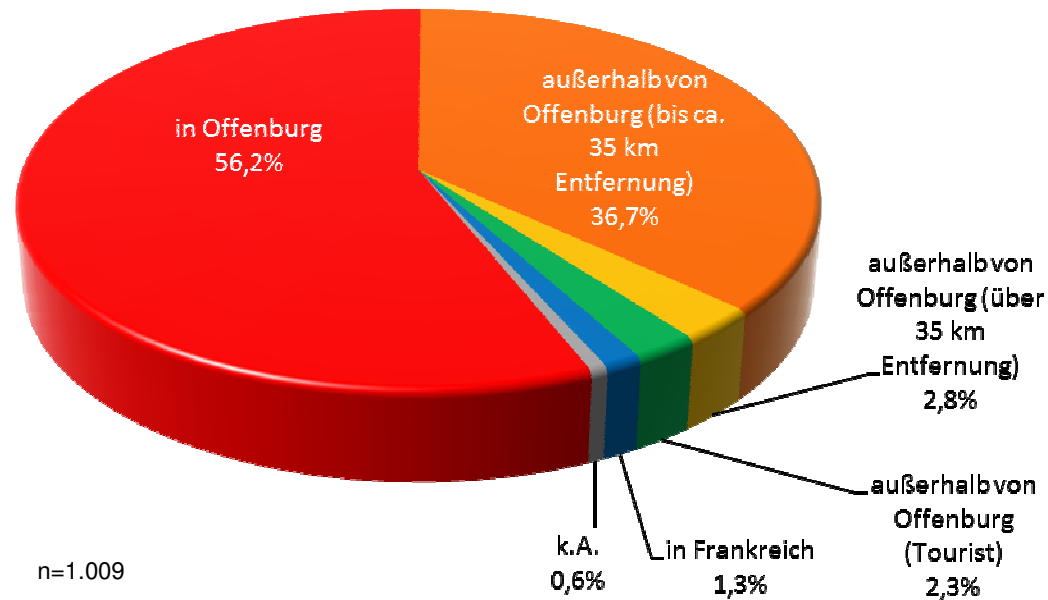
Stärken: Mit Hilfe von Passantenbefragungen können auf einfache und praxisgerechte Weise konkrete Anhaltspunkte Stärken oder Schwächen eines Standortes ermittelt werden. Als grundsätzliche Vorteile der persönlichen Befragung sind u. a. zu nennen: Hohe Auskunftsbereitschaft der Probanden, komplizierte Fragestellungen können erklärt werden, Begleitmaterial kann unterstützend eingesetzt werden, zusätzliche verbale oder auch non-verbale Reaktionen des Probanden können beobachtet und festgehalten werden.

Schwächen: Grundsätzlich ist bei allen Arten persönlicher Interviews die Gefahr der Einflussnahme durch den Interviewer in besonders hohem Maße gegeben. Dies wird durch gezielten Einsatz geschulten Personals, welches zudem nicht aus der Befragungsregion (Stichwort: Emotionalität und regionale Verbundenheit) minimiert. In der Regel sind bei einer Passantenbefragung die Personen überrepräsentiert, die häufig in diesem Umfeld unterwegs sind. Darüber hinaus besteht die Gefahr, dass der Zeitpunkt der Befragung das Ergebnis verzerrt, da man in den Vormittagsstunden eher Hausfrauen oder Nicht-Berufstätige antrifft, während in den Abendstunden mehr Berufstätige unterwegs sind. Beide Faktoren wurden durch die Befragungsfenster von 8.00 bis 20.00 Uhr und die Befragung an allen Wochentagen (Montag bis Samstag) ausgeglichen.

Rahmendaten

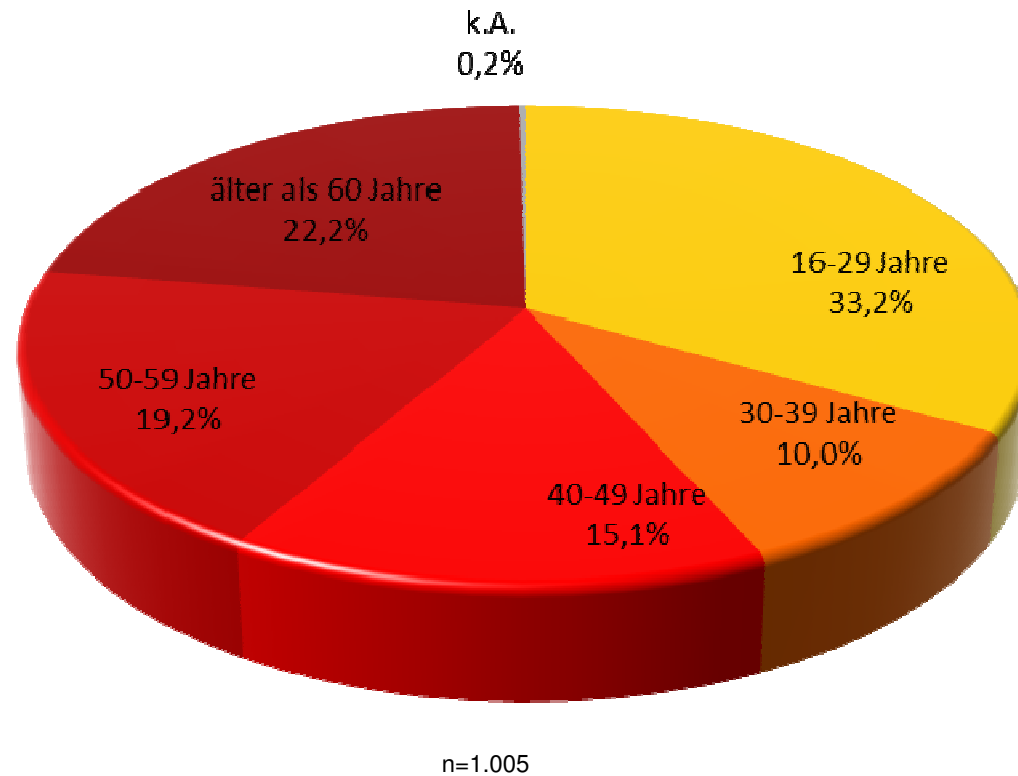
Herkunft der Befragten

Frage 1: Bitte sagen Sie mir, wo Sie wohnen?



Insgesamt kommt der Schwerpunkt der Befragten aus Offenburg selbst. Aus dem Marktgebiet des innerstädtischen Einzelhandels (vgl. GMA Studie), also einer Entfernung von bis zu 35 km kommt ein weiterer großer Anteil. Der Anteil der französischen Gäste ist relativ klein. Dies lag vor allem an der fehlenden Bereitschaft dieser Passantengruppe (trotz native-speakers unter den Befrager/innen), an der Befragung teilzunehmen.

Alter

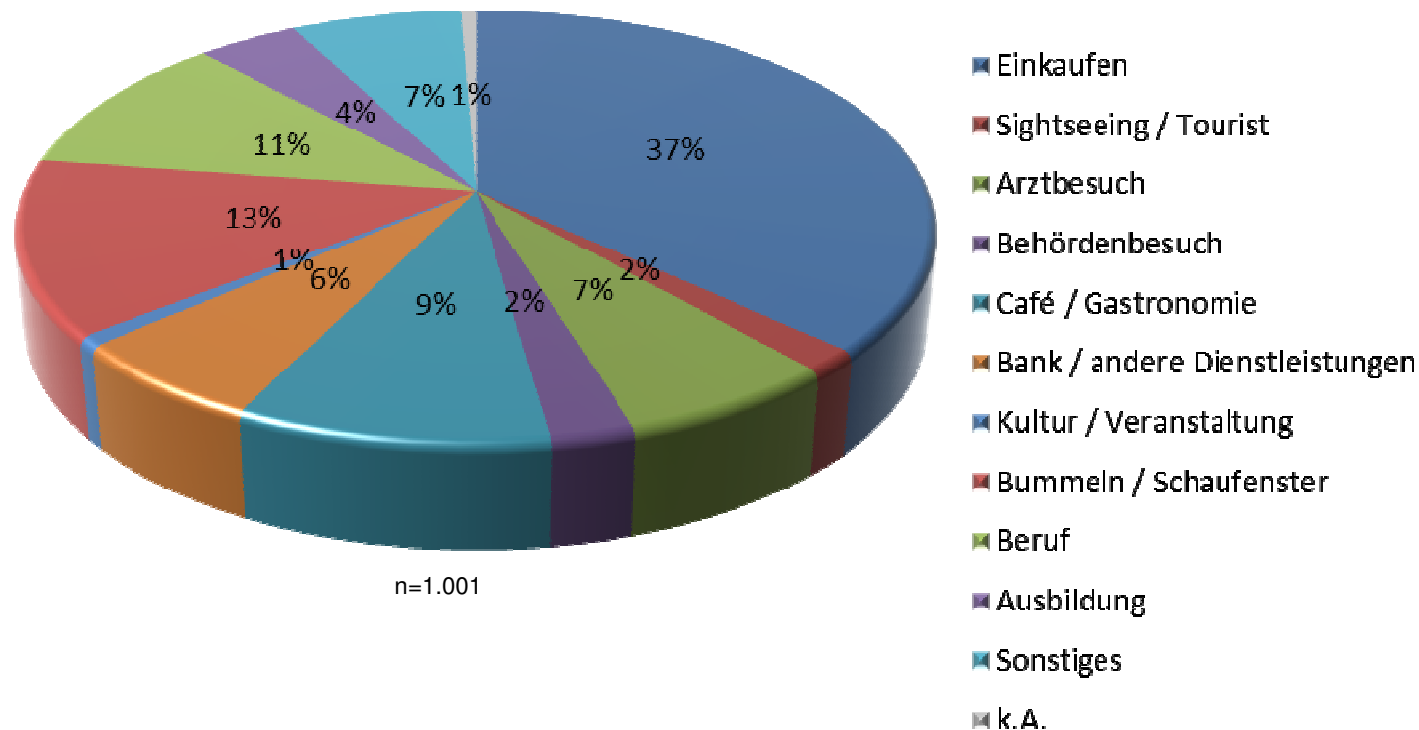


Die Altersstruktur der Befragten geht nicht direkt mit der Altersstruktur der Stadt Offenburg einher. Dies liegt vor allem an den Bildungsangeboten in der Offenburger Innenstadt. Dabei handelt es sich um keinen signifikanten Mangel, sondern spiegelt schlicht die Struktur der Innenstadtbesucherschaft während des Befragungszeitraums wider.

Auswertung

Gründe für den Innenstadtbesuch

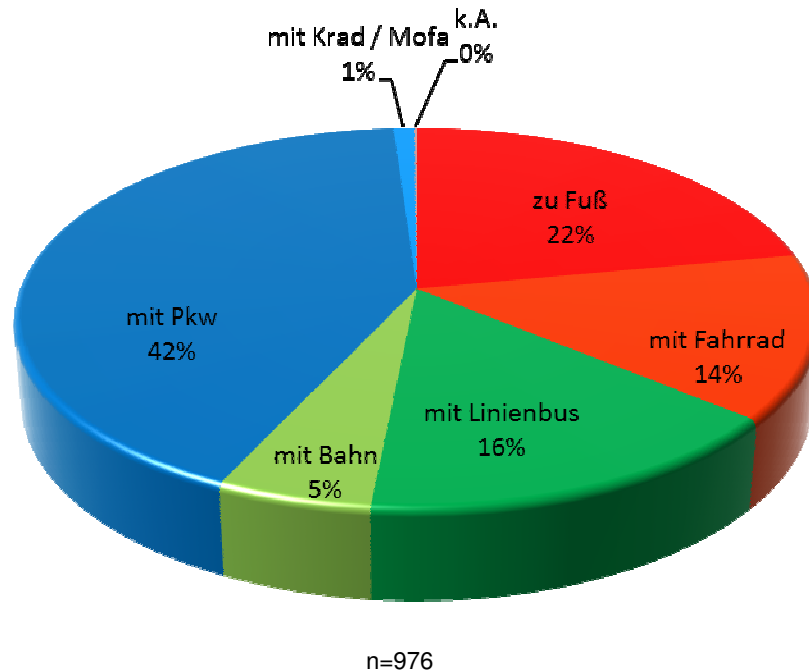
Frage 2: Weshalb sind Sie heute in die Innenstadt gekommen?



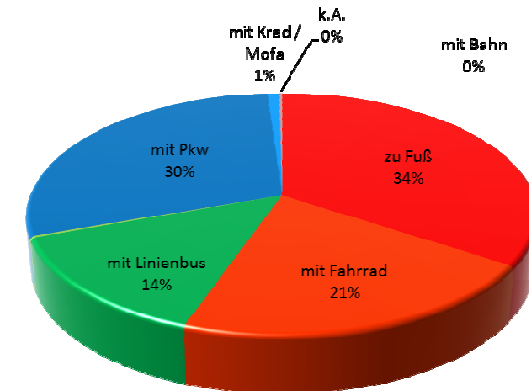
Der Hauptbesuchsgrund ist mit 37% das Einkaufen. Gefolgt vom Sightseeing, Arztbesuchen sowie dem Besuch gastronomischer Einrichtungen. Die Multifunktionalität der Offenburger Innenstadt wird an dieser Frage nochmals eindeutig belegt. Wichtig ist auch die Wahrnehmung der City als Einkaufsstandort, was mit der größten Zahl an Nennungen belegt wird. Anmerkung: keine Mehrfachnennungen möglich

Art der Anreise

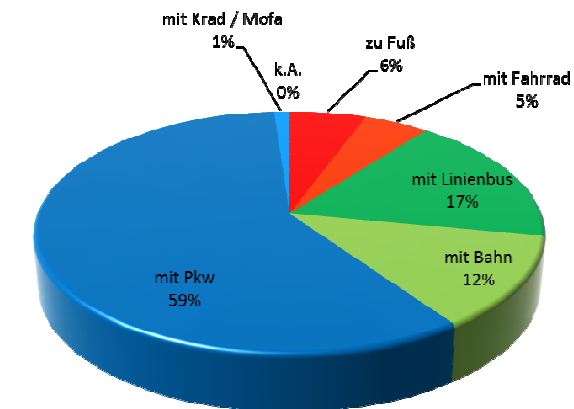
Frage 4: Wie sind Sie heute in die Innenstadt gekommen?



Offenburger



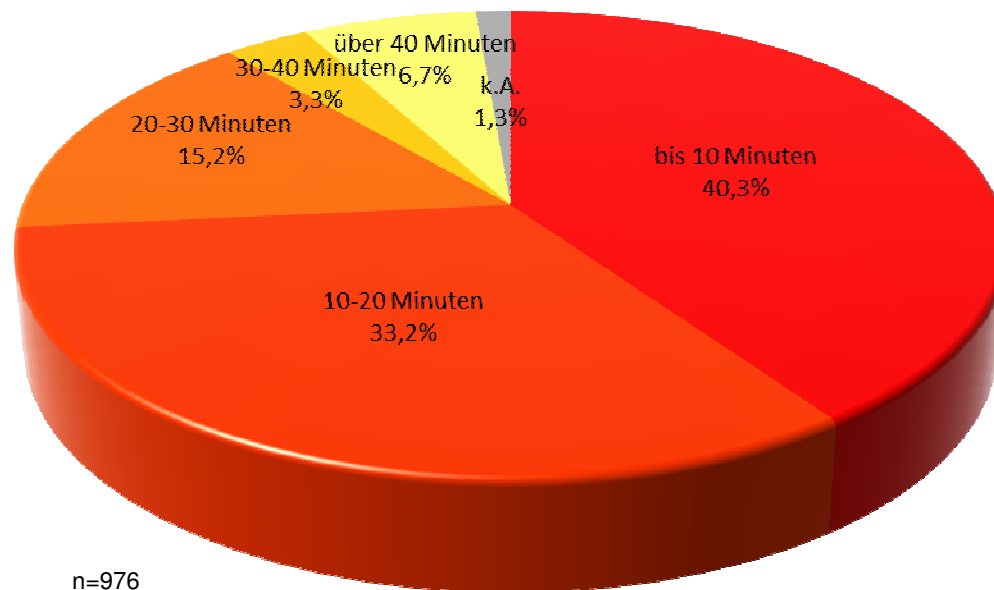
Auswärtige



Das Reiseverhalten zeigt eine typische Verteilung auf die einzelnen Verkehrsträger. Verglichen mit ähnlichen Innenstädten liegt der Busanteil etwas höher. Auch die Fahrradquote liegt leicht über dem Schnitt vergleichbarer Städte. Interessant ist, dass Auswärtige vergleichsweise stark mit dem Linienbus sowie der Bahn anreisen. Dies zeigt, wie gut die Offenburger City in den ÖPNV eingebunden ist.

Dauer der Anreise

Frage 5: Wieviel Zeit haben Sie für den Reiseweg benötigt?

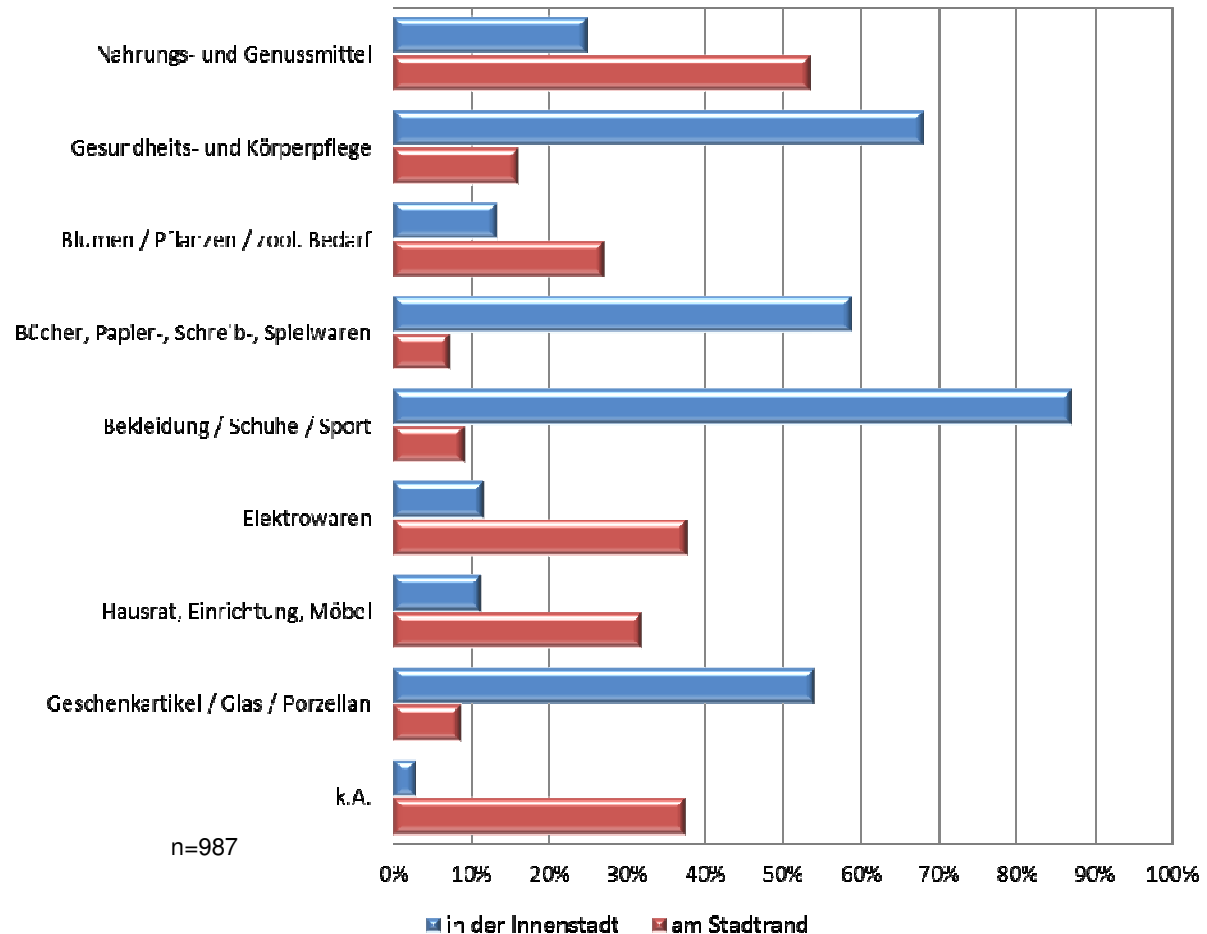


n=976

Der Reiseweg (Distanz zum Zielort) wird natürlich durch die Herkunft und die Verkehrsmittelwahl bestimmt. Da ein Großteil der Befragten aus Offenburg selbst stammt, ist eine Reisedauer zwischen 10 und 20 Minuten obligat. Die wenigen Nennungen von Reisezeiten über 40 Minuten betont auch die gute Erreichbarkeit der Offenburger Innenstadt. Selbst die Personen, die rund 35 km Anfahrtsweg haben, können diese Distanz in einer überschaubaren Reisezeit überbrücken. Die Erreichbarkeit stellt kein Hemmnis für den Innenstadtbesuch dar.

Welche Warengruppen kaufen Sie wo ein?

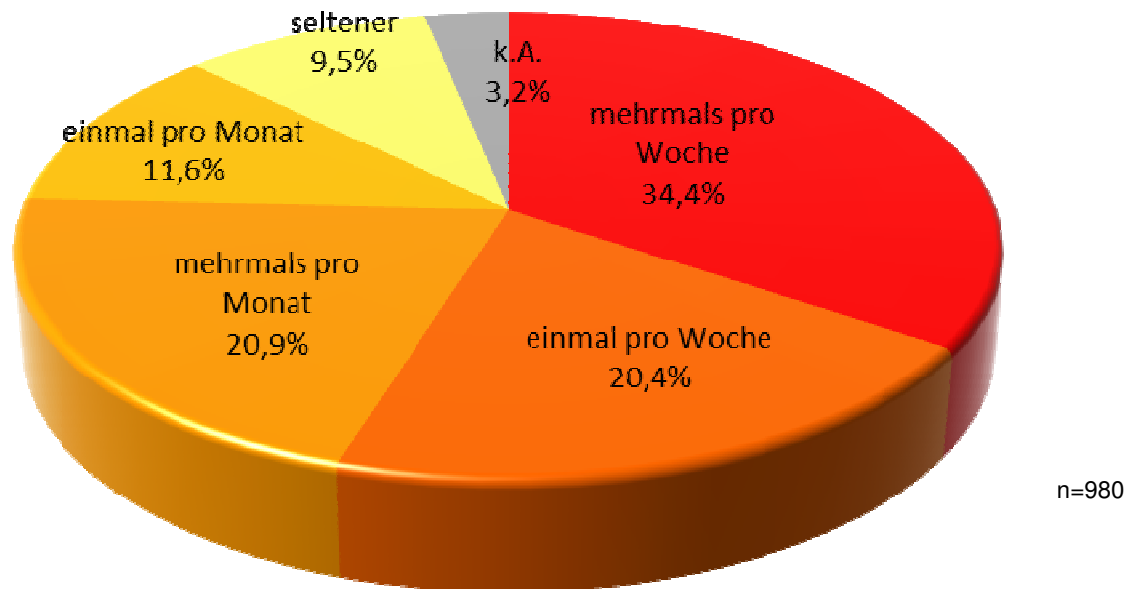
Frage 6: Welche Warengruppen kaufen Sie in der Regel ... von Offenburg ein?



Der häufigste Grund des Einkaufs in der Innenstadt sind die Angebote in den Segmenten a) Bekleidung, Schuhe, Sportsortiment, b) Gesundheits- und Körperpflegeprodukten und c) Büchern, Schreib- und Spielwaren. Elektrowaren, Möbel, Blumen, Pflanzen und zoologischer Bedarf aber auch Nahrungs- und Genussmittel werden vorwiegend außerhalb der Innenstadt gekauft. Die relativ häufigen Nennungen von Nahrungs- und Genussmittel beim Innenstadteinkauf sind insb. auf den Wochenmarkt zurückzuführen.

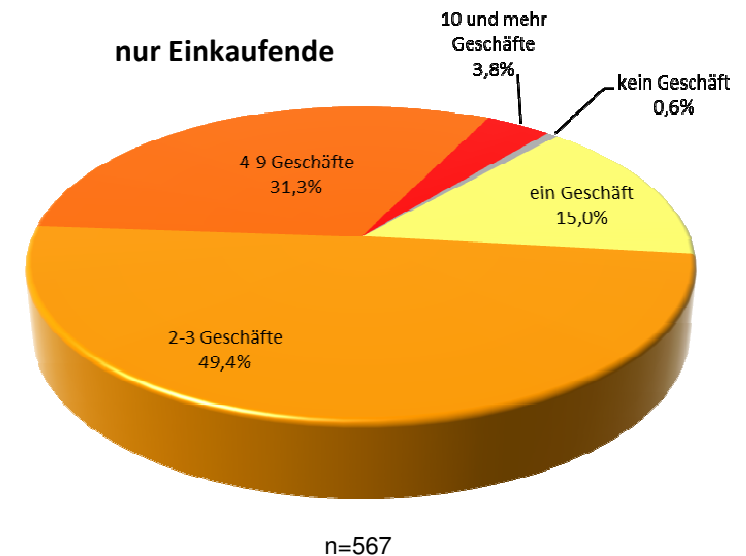
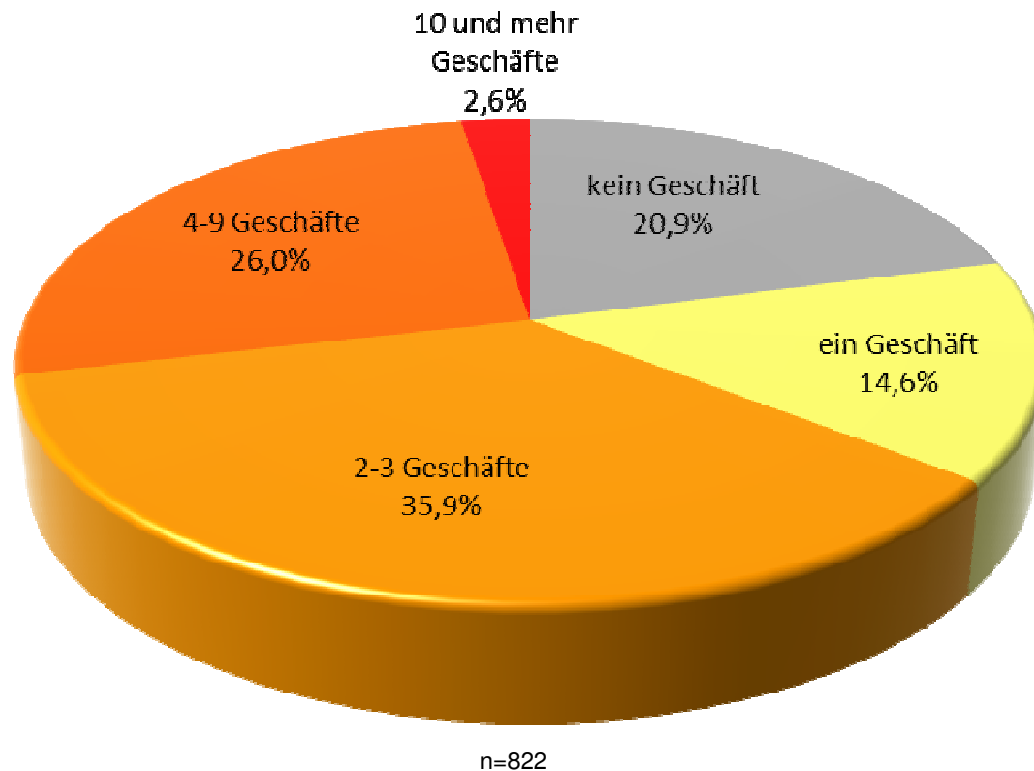
Einkaufshäufigkeit

Frage 7a: Wie häufig kaufen Sie in der Innenstadt von Offenburg ein?



Anders als bei ähnlichen innerstädtischen Befragungen kaufen die Besucher der Offenburg Innenstadt relativ häufig auch dort ein. Dies ist ein signifikantes Zeichen für die Attraktivität als Einkaufsstandort. Auch spielen hier die Kompaktheit und die kurzen Wege innerhalb der Innenstadt eine große Rolle.

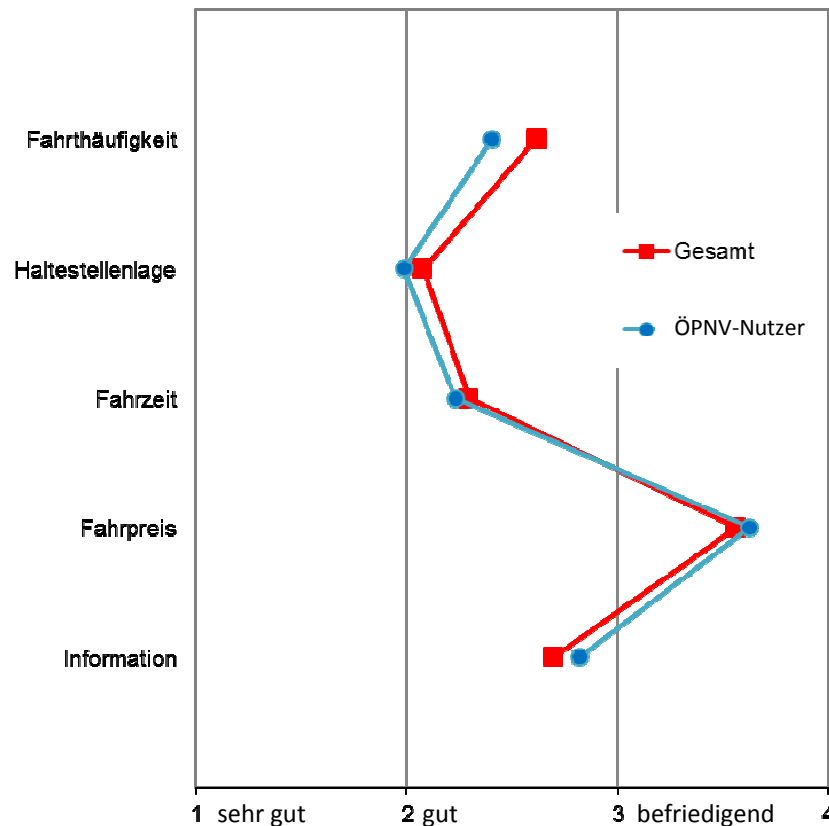
Frage 8: Wieviele Geschäfte werden Sie heute in der Innenstadt aufsuchen?



Anders als bei ähnlichen innerstädtischen Befragungen kaufen die Besucher der Offenburger Innenstadt auch meist in mehreren Geschäften ein. Diese Kopplungsquote ist ein weiteres Indiz für die attraktive Handelslandschaft innerhalb der Offenburger Innenstadt. Die „Nicht-Einkäufer“ erklären sich relativ einfach durch die hohe Besuchsquote im medizinischen Bereich sowie das ausschließliche Aufsuchen von Gastronomiebetrieben in der Innenstadt.

Bewertung ÖPNV

Frage 10: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Innenstadt durch öffentliche Verkehrsmittel?

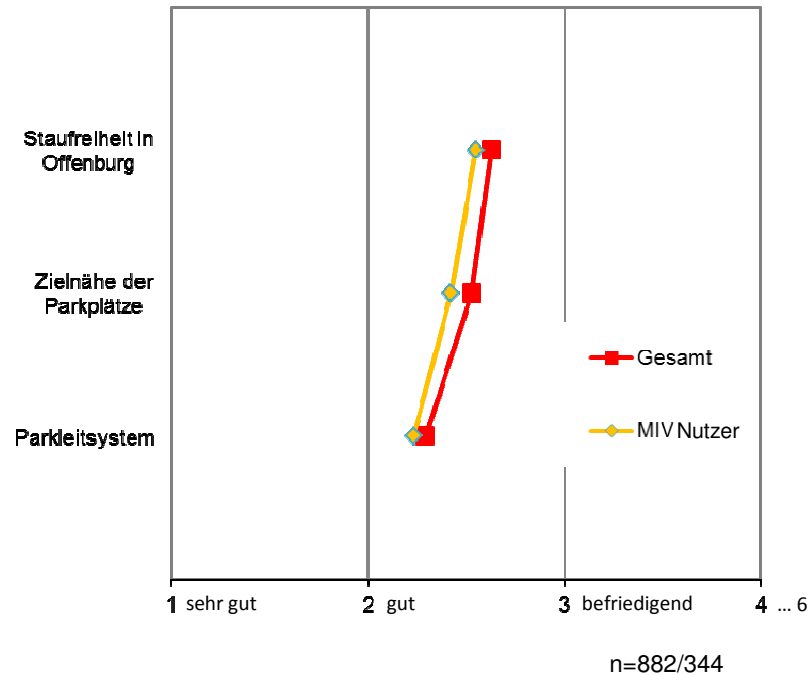


n=882/173

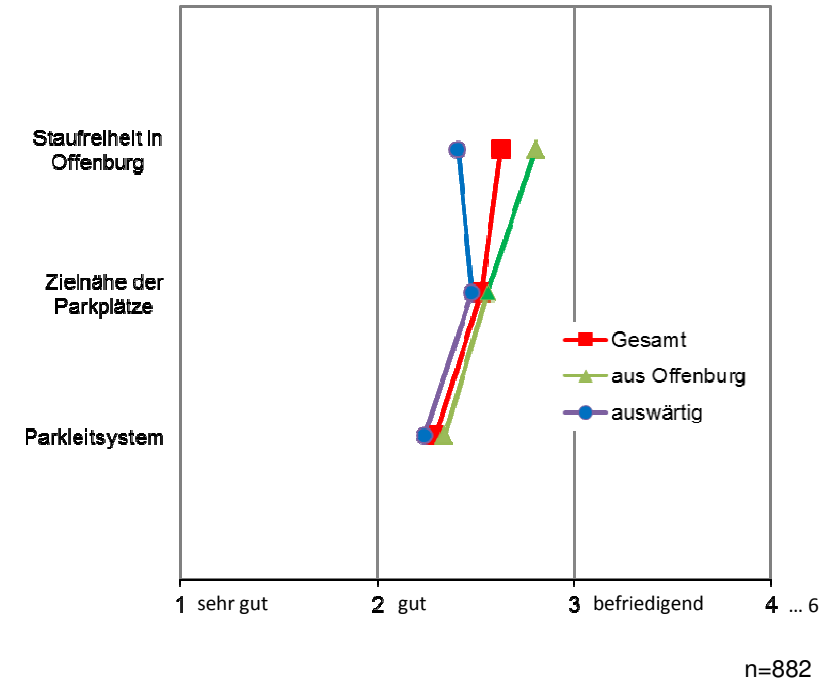
Insgesamt wird der ÖPNV als GUT (Schulnote 2) bewertet. Lediglich beim Fahrpreis wird die Note 3 vergeben, was aber eine für diese Form der Befragung typische Antwort darstellt, da jeder Verbraucher ein eher sensibles Empfinden bei persönlichen Ausgaben hat.

Die Wertung überrascht bei objektiver Beurteilung des Verkehrsträgers von außen nicht und zeigt, dass die das ÖPNV-System gut angenommen wird.

Frage 11: Wie beurteilen Sie die Anfahrt mit dem Pkw?

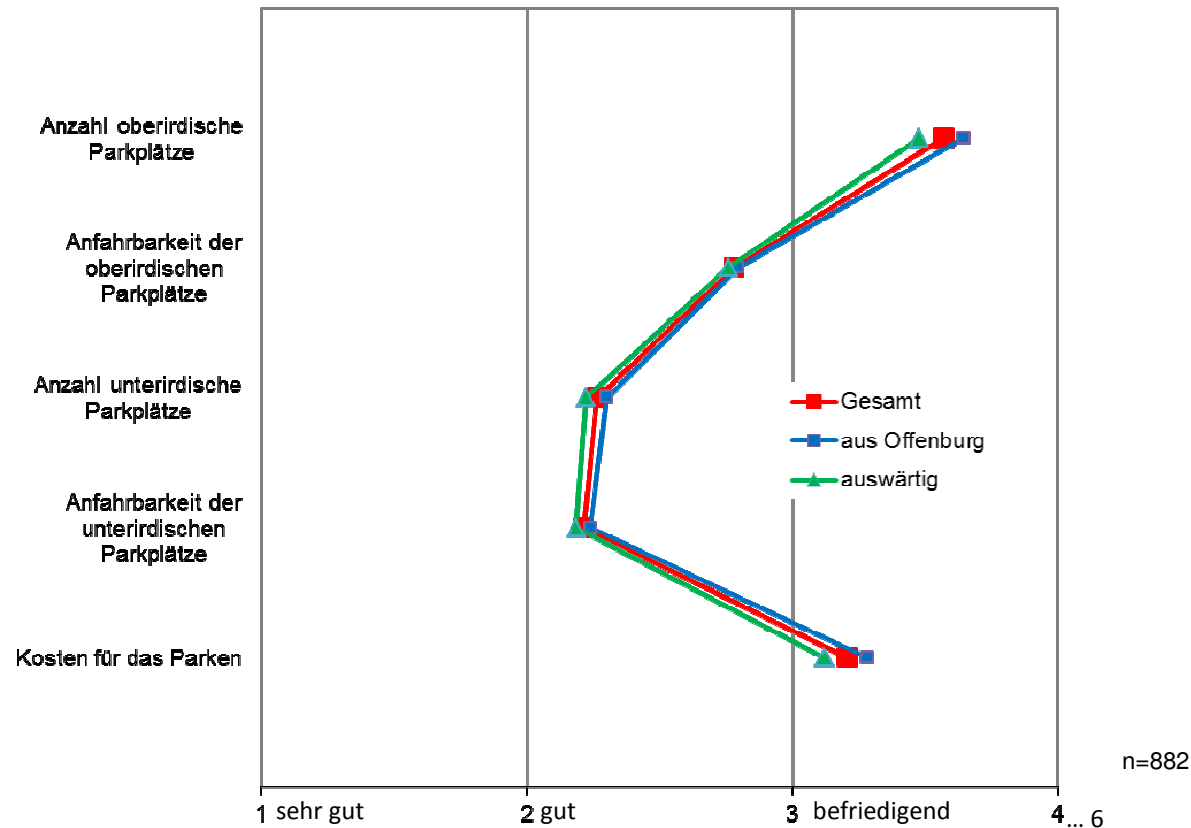


Frage 11: Wie beurteilen Sie die Anfahrt mit dem Pkw?



Insgesamt wird die Anfahrt mit dem MIV (motorisierter Individualverkehr) als gut bewertet. Die Gruppe der MIV-Nutzer (linke Abbildung) bewertet die Anfahrt im Vergleich sogar noch etwas besser. Unterschiede in der Bewertung zwischen Offenburgern und Auswärtigen gibt es nur bei der Bewertung der Staufreiheit. Diese bewerten die Auswärtigen etwas besser. Dies mag allerdings in der späteren Anreise (nach der Rush-Hour) gegründet liegen.

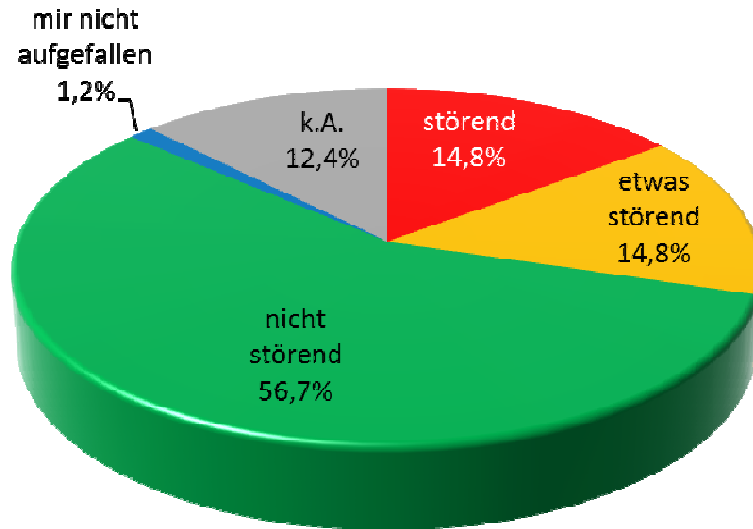
Frage 12: Wie beurteilen Sie die Parkplatzsituation?



Die Parksituation wird mit den Noten 2 bis 3 bewertet und liegt damit im Vergleich zu Befragungswerten vergleichbarer Innenstädte deutlich besser. Vor allem der Bereich Tiefgaragen wird gut bewertet. Nur bei Anzahl der oberirdischen Parkplätze sowie den anfallenden Kosten werden leicht schlechtere Noten vergeben. Es ergeben sich keine signifikanten Unterschiede in der Wahrnehmung dieser Aspekte zwischen Offenburgern und Auswärtigen.

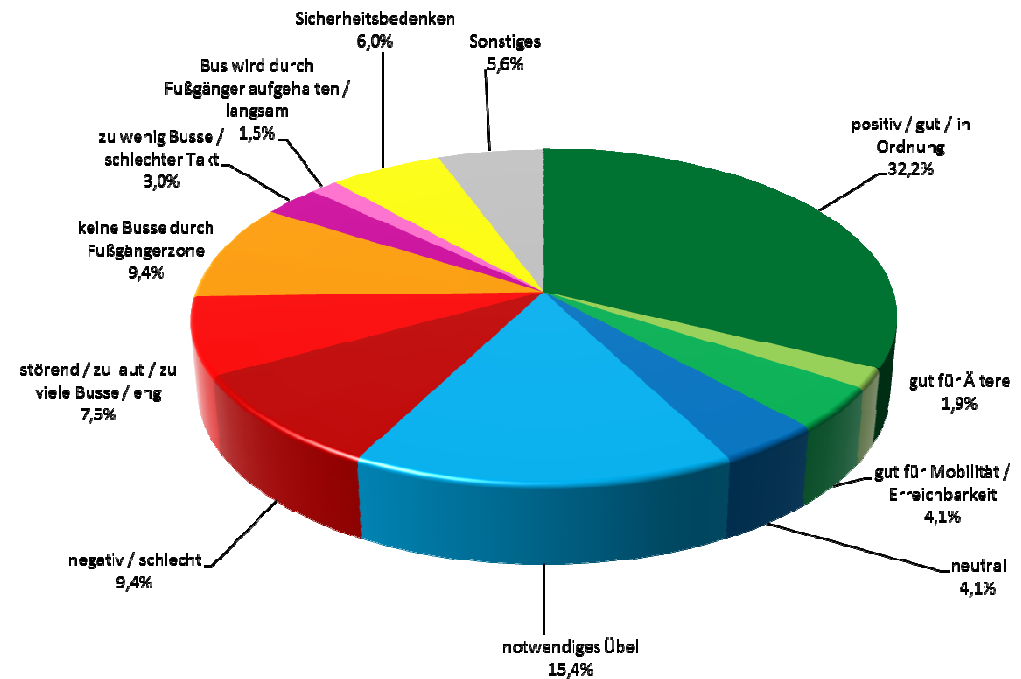
Busverkehr in der Innenstadt

Frage 14: Der Busverkehr ist ...



n=758

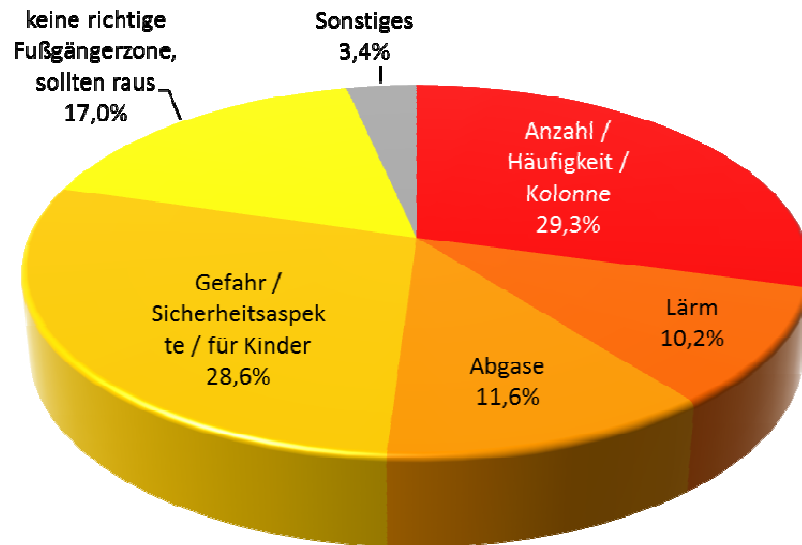
Frage 14: Wie ist Ihre Meinung zum Busverkehr durch die Offenburger Innenstadt? (ohne k.A.)



Die deutliche Mehrheit der Befragten fühlt sich durch den Busverkehr in der Innenstadt nicht oder nur wenig gestört. 38,2% finden sogar, dass der Busverkehr einen positiven Effekt hat. 19,5% äußern sich neutral und nur ein Drittel der Befragten hat negative Assoziationen zum innerstädtischen Busverkehr (vgl. Abbildung rechts).

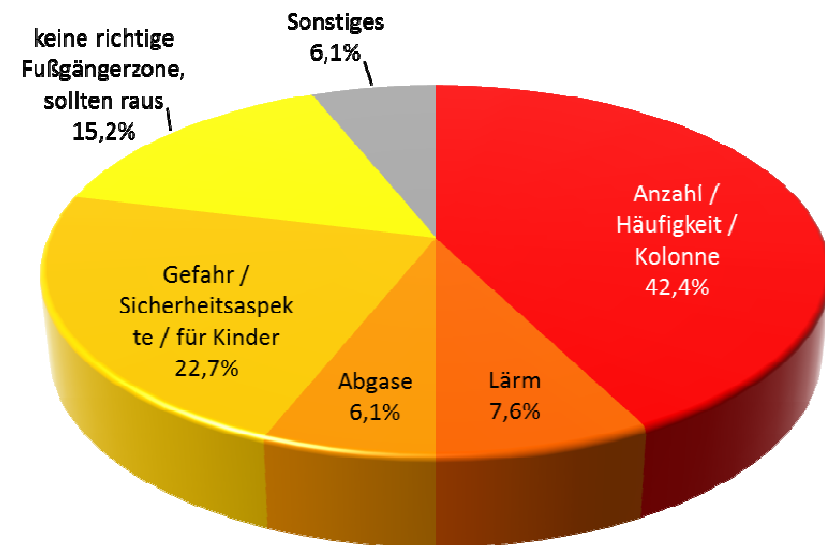
Stört der Busverkehr

Frage 14: Störend am Busverkehr ist ...
(aus Offenburg, ohne k.A.)



n=224

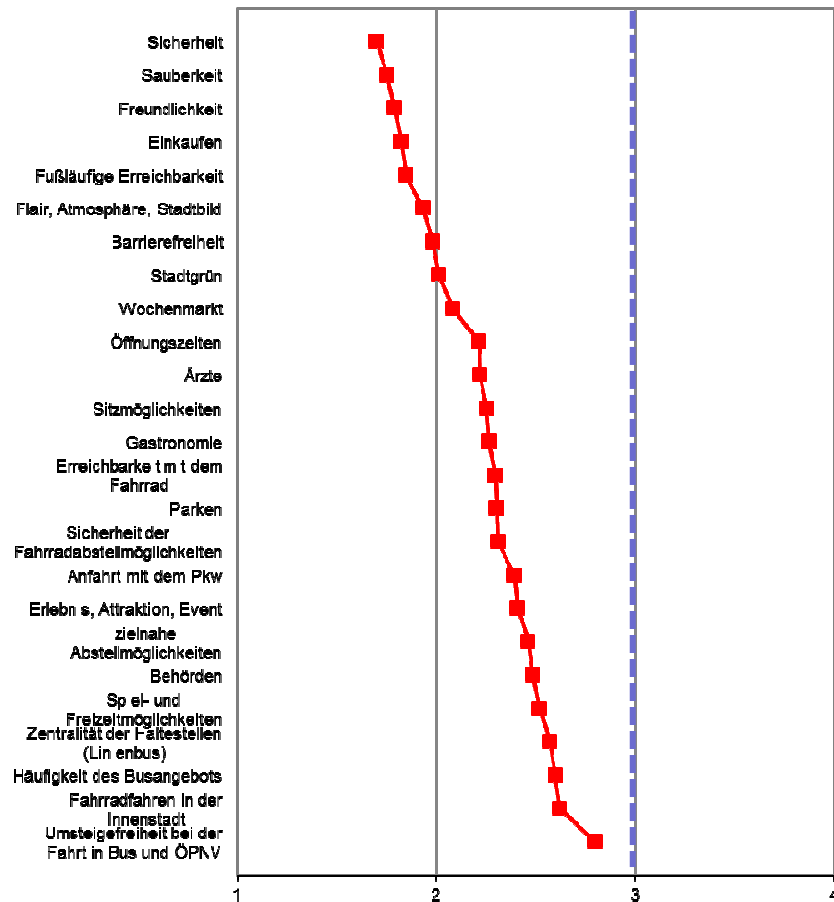
Frage 14: Störend am Busverkehr ist ...
(auswärtig, ohne k.A.)



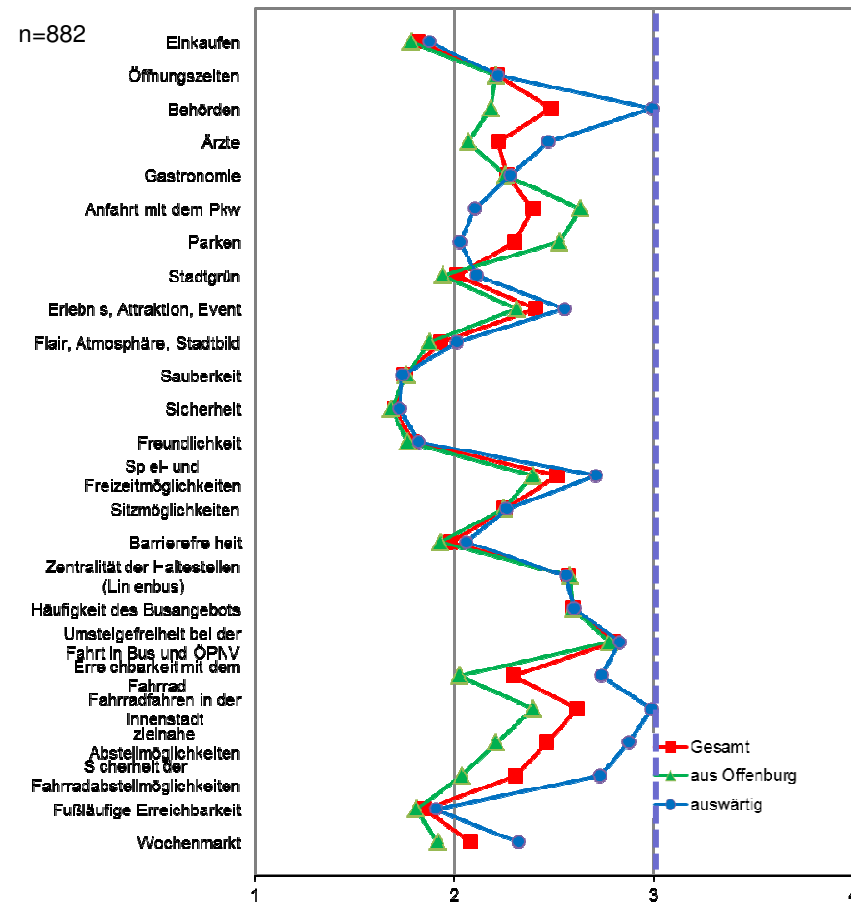
Die beiden Grafiken geben die Antworten derjenigen Befragten wieder, die sich negativ zum innerstädtischen Busverkehr geäußert haben (= „Der Busverkehr ist störend“, s. Folie 18) und eine Begründung für diese Aussage abgegeben haben. Während den Offenburgern der Lärm und die Abgase am meisten zu schaffen machen, sind es bei den Auswärtigen vor allem die Anzahl bzw. die Häufigkeit der Busdurchfahrten.

Wichtigkeit von Standortfaktoren

Frage 17: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte beim Besuch der Offenburger Innenstadt?



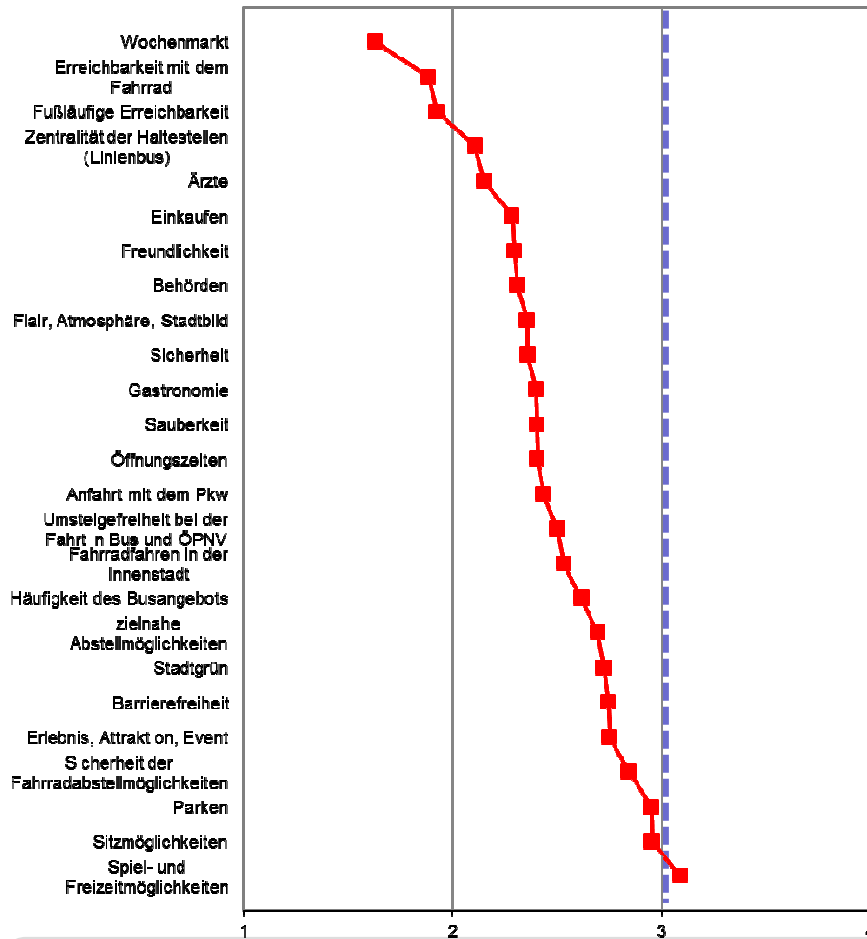
Frage 17: Wie wichtig sind Ihnen folgende Aspekte beim Besuch der Offenburger Innenstadt?



In der linken Grafik wird dargestellt, was den Befragten in der Innenstadt besonders wichtig ist – die rechte Abbildung zeigt die Ergebnisse unterteilt nach Offenburgern und Auswärtigen. Typischerweise sind z.B. die Behörden für die Offensburger ein wichtiger Bestandteil der City, während dieser Aspekt für die Auswärtigen nachrangig ist.

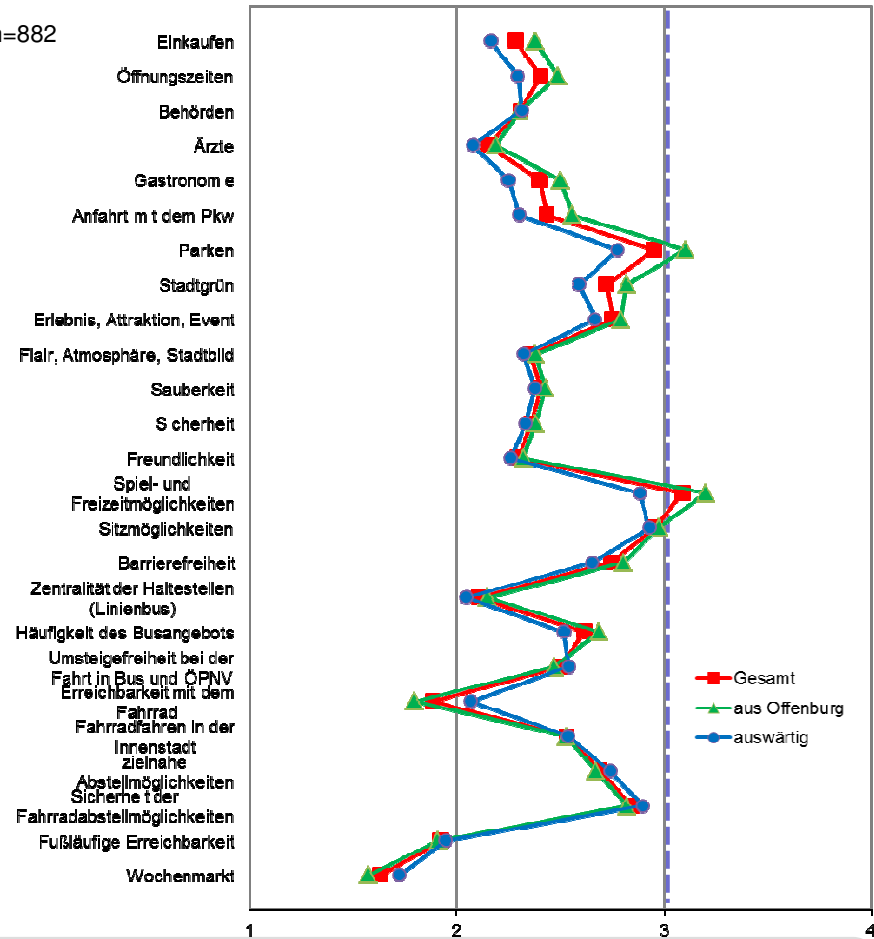
Zufriedenheit mit Standortfaktoren

Frage 18: Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte beim Besuch der Offenburger Innenstadt insgesamt?



Frage 18: Wie bewerten Sie die folgenden Aspekte beim Besuch der Offenburger Innenstadt insgesamt?

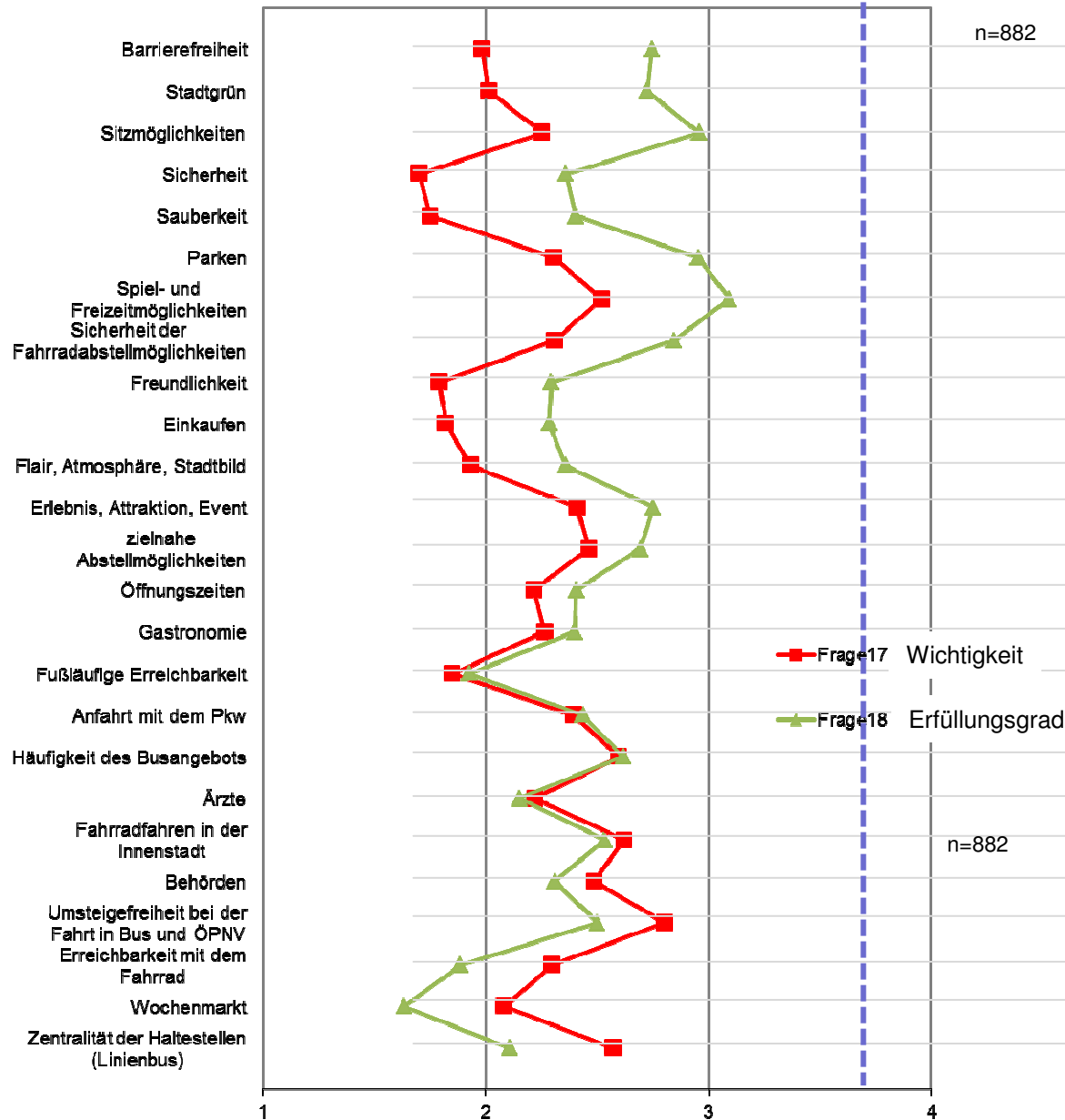
n=882



In der linken Grafik wird dargestellt, womit die Befragten in der Innenstadt besonders zufrieden sind – die rechte Abbildung zeigt die Ergebnisse unterteilt nach Offenburgern und Auswärtigen. Dabei ist festzustellen, dass die Nennungen für beide Ergebnisgruppen sehr dicht zusammen liegen.

Standortfaktorencheck (alle Nennungen)

Gegenüberstellung Frage 17 (Wichtigkeit) und Frage 18 (Bewertung)



Lesebeispiel:

Barrierefreiheit wird mit 1,9 (roter Punkt) als sehr wichtiger Standortfaktor empfunden. Die Bewertung dieses Faktors durch die befragten Passanten jedoch ergibt hinsichtlich des Erfüllungsgrads jedoch „nur“ eine 2,7 (grüner Punkt). Die Differenz zwischen Wichtigkeit und Bewertung ergibt somit den Rang (hier 1) im Sinne des pro Aspekt gegebenen Handlungsbedarfs. Liegt die Bewertung (grün) „links“ der Wichtigkeit (rot), so ist die Zufriedenheit mit diesem Punkt sehr hoch (z.B. Wochenmarkt) und somit kein Handlungsbedarf ablesbar.

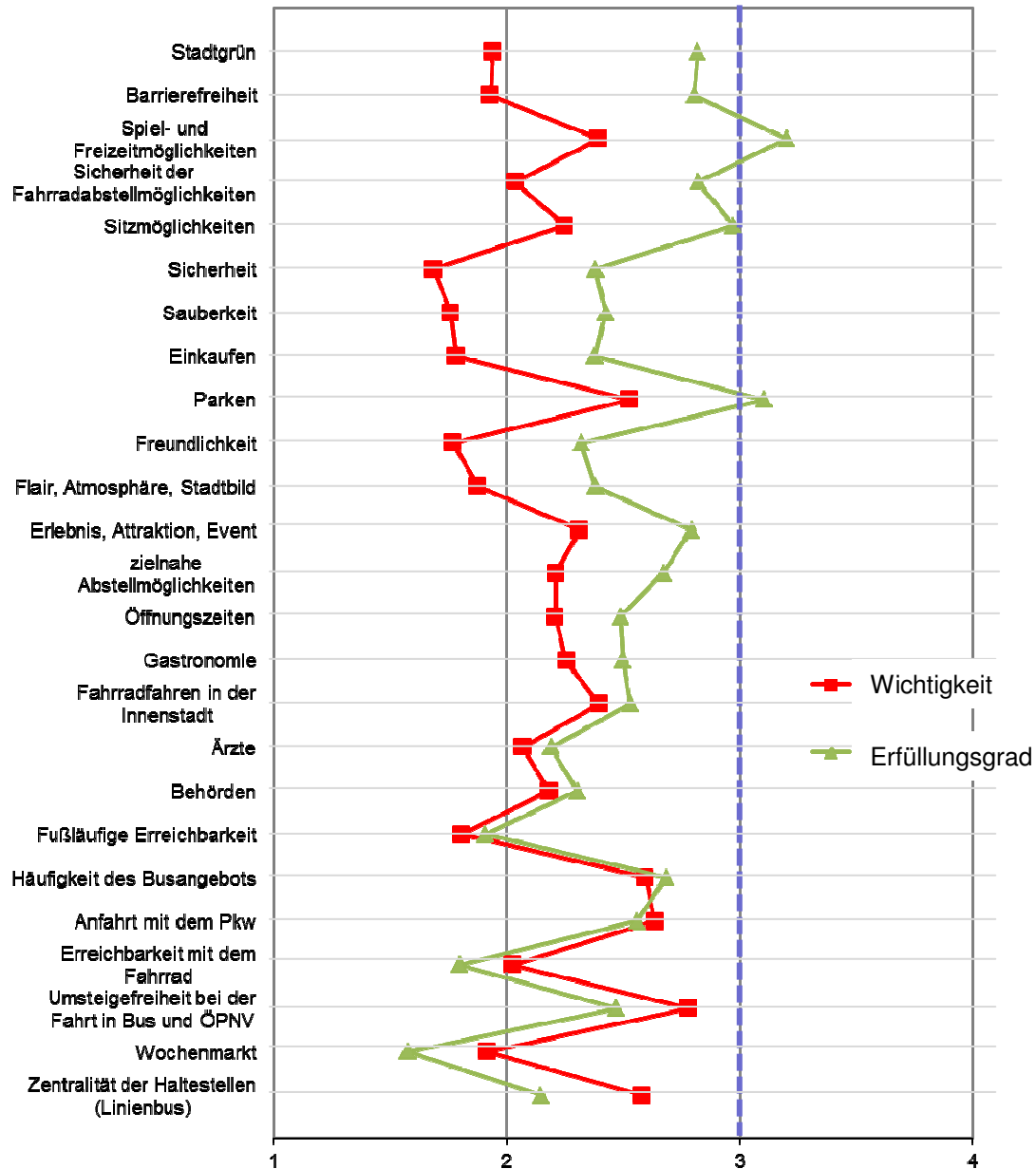
Anmerkung:

Alle Bewertungen liegen im Bereich der Schulnoten sehr gut bis befriedigend. Keine Nennung wurde mit ausreichend (Note 4) oder schlechter bewertet. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis! Andere Städte haben hier deutliche Problemstellungen mit Schulnoten zwischen 4 und 5!

Standortfaktorencheck (Offenburger)



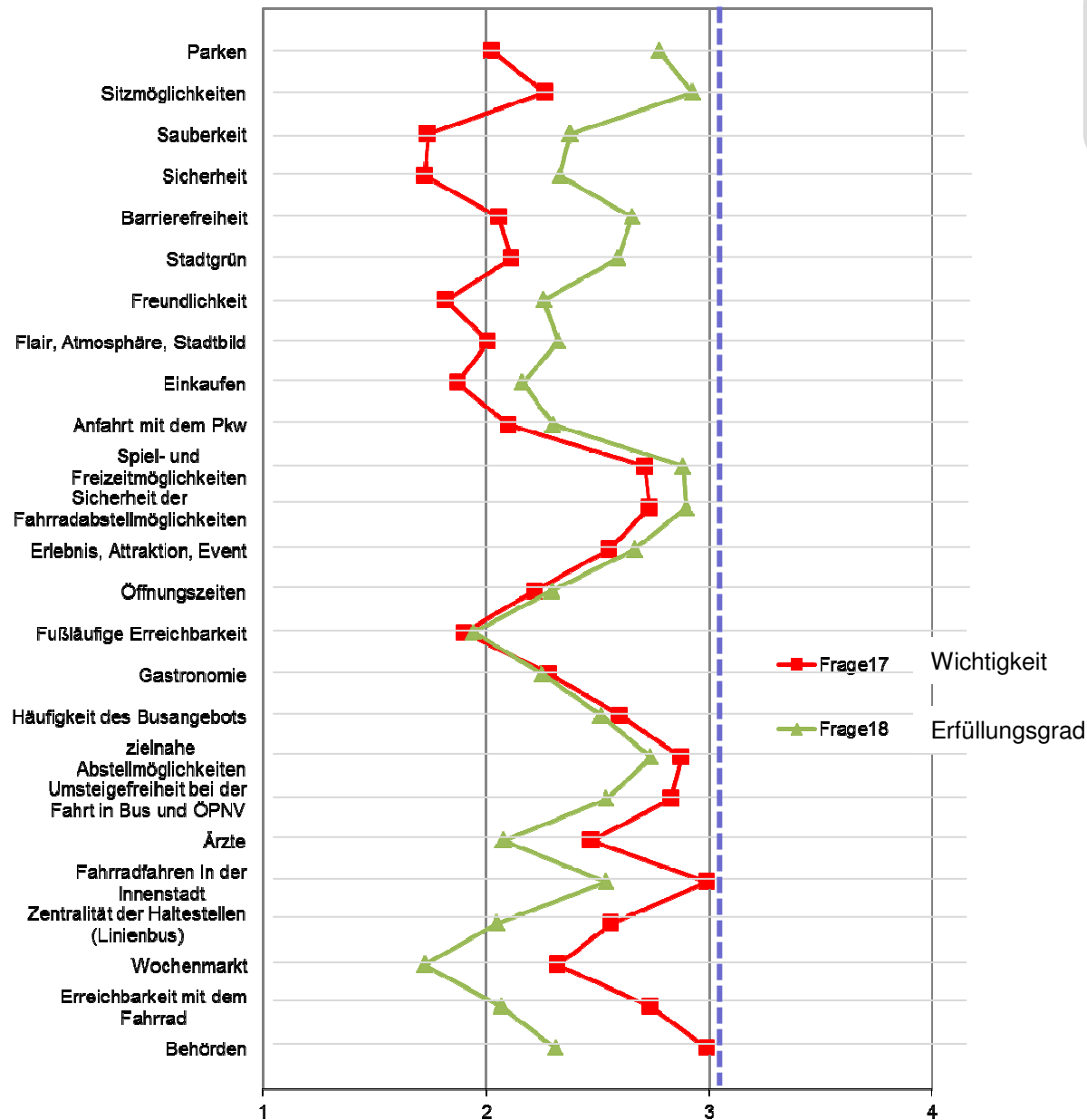
Gegenüberstellung Frage 17 (Wichtigkeit) und Frage 18 (Bewertung) - aus Offenburg



Die Abbildung zeigt die Einschätzung der befragten Offenburger/innen zu dieser Frage auf → Lesebeispiel hierzu findet sich auf Folie 22.

Standortfaktorencheck (Auswärtige)

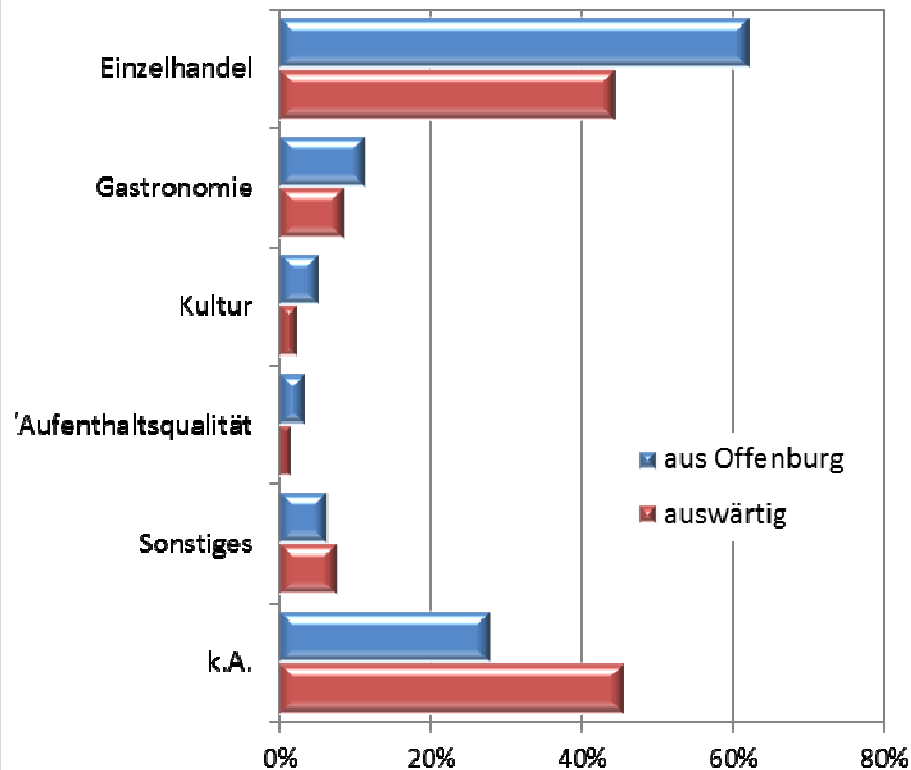
Gegenüberstellung Frage 17 (Wichtigkeit) und Frage 18 (Bewertung) - auswärtig



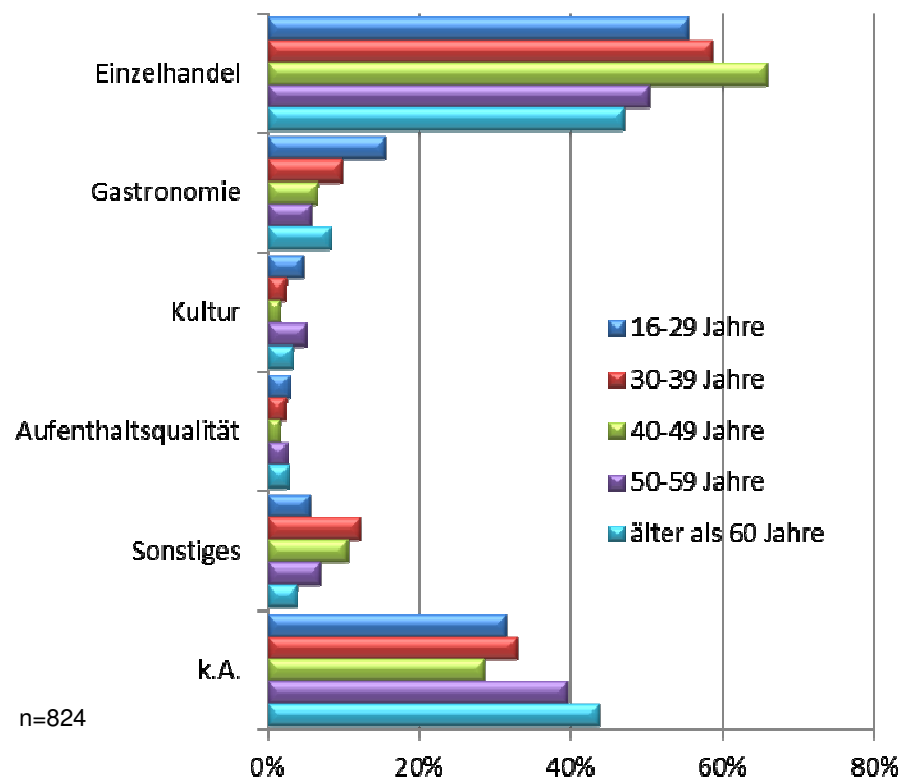
Die Abbildung zeigt die Einschätzung der befragten Auswärtigen zu dieser Frage auf → Lesebeispiel hierzu findet sich auf Folie 22.

Welche Angebot fehlen?

Frage 16: Welche Angebote fehlen Ihnen in der Offenburger Innenstadt?



Frage 16: Welche Angebote fehlen Ihnen in der Offenburger Innenstadt?



Es sind vor allem Einzelhandelsbetriebe, die von den Befragten gewünscht werden. Im Detail (siehe auch Folgeseite) dominiert hier der Wunsch nach einem Lebensmittelmarkt in der Innenstadt.

Welche Angebote fehlen Ihnen? (Details)

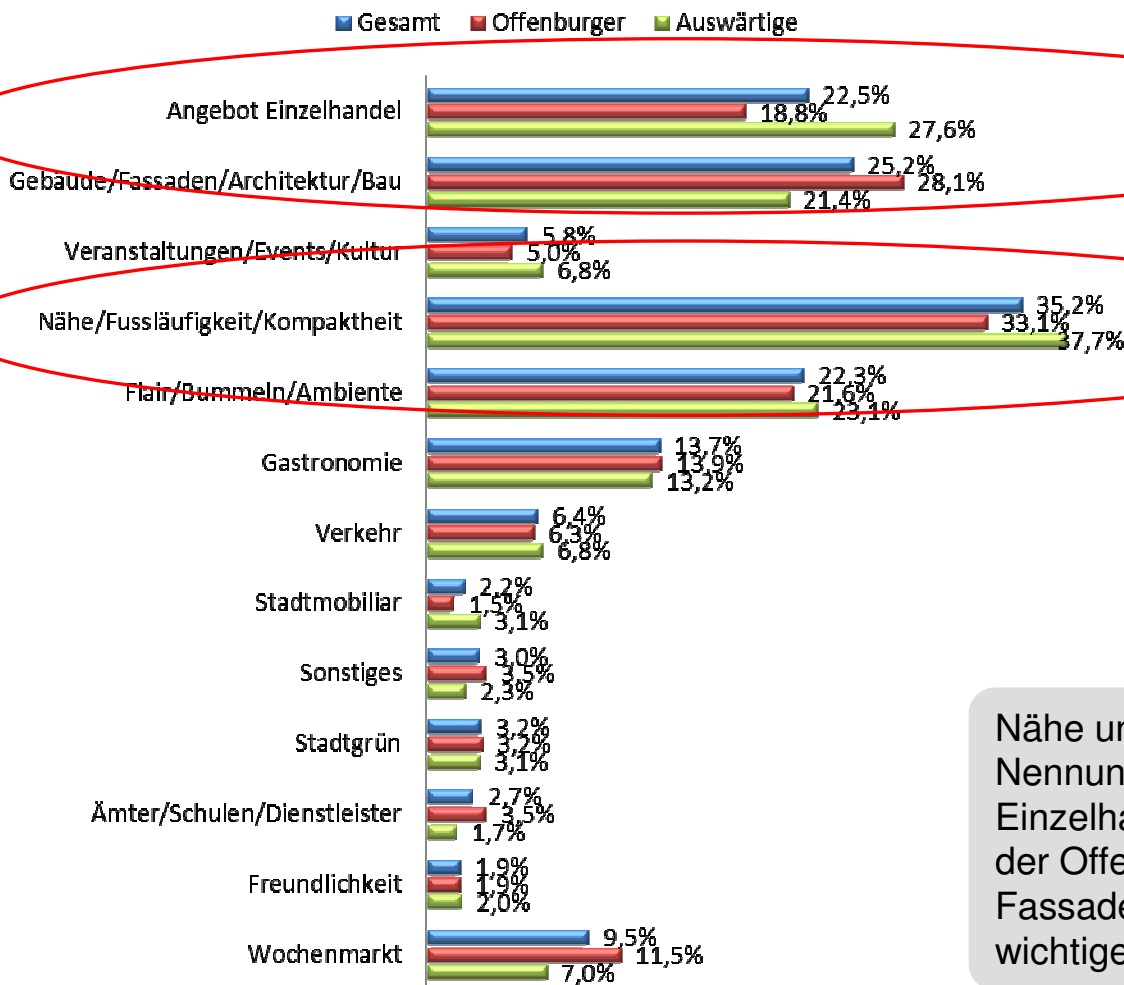
JÜNGERE 16 bis 49 Jahre	Nennungen	ÄLTERE älter als 50	Nennungen
Bekleidung	102	Lebensmittel	98
Gastronomie	71	Bekleidung	54
Lebensmittel	54	Grünflächen	21
Elektrowaren	23	Gastronomie	12
Grünflächen	11	Kulturangebote	9
Shoppingcenter	9	Shoppingcenter	8

n=824

Die Frage war als offene Frage (ohne vorgegebene Antwortkategorien) gestellt, um die tatsächlichen Wünsche der Befragten herauszufinden. Vor allem Einzelhandelsbetriebe im Lebensmittelbereich (Supermarkt) sowie weitere Bekleidungsmarken werden gewünscht.. Systemgastronomie, Elektrowaren folgen diesem Wunsch, gefolgt von einem Shopping-Center sowie ergänzenden Kulturangeboten.

Was gefällt Ihnen besonders an der Offenburger Innenstadt? (Cluster)

Frage 19: Was gefällt Ihnen besonders in der Offenburger Innenstadt?



n=821

Nähe und Fußläufigkeit sind die Top-Nennungen, dicht gefolgt vom Einzelhandelsangebot und dem Flair/Ambiente der Offenburger Innenstadt. Auch die Fassadengestaltung und die Architektur sind wichtige Trümpfe!

Was gefällt Ihnen besonders an der Offenburger Innenstadt? (Einzelnennungen)

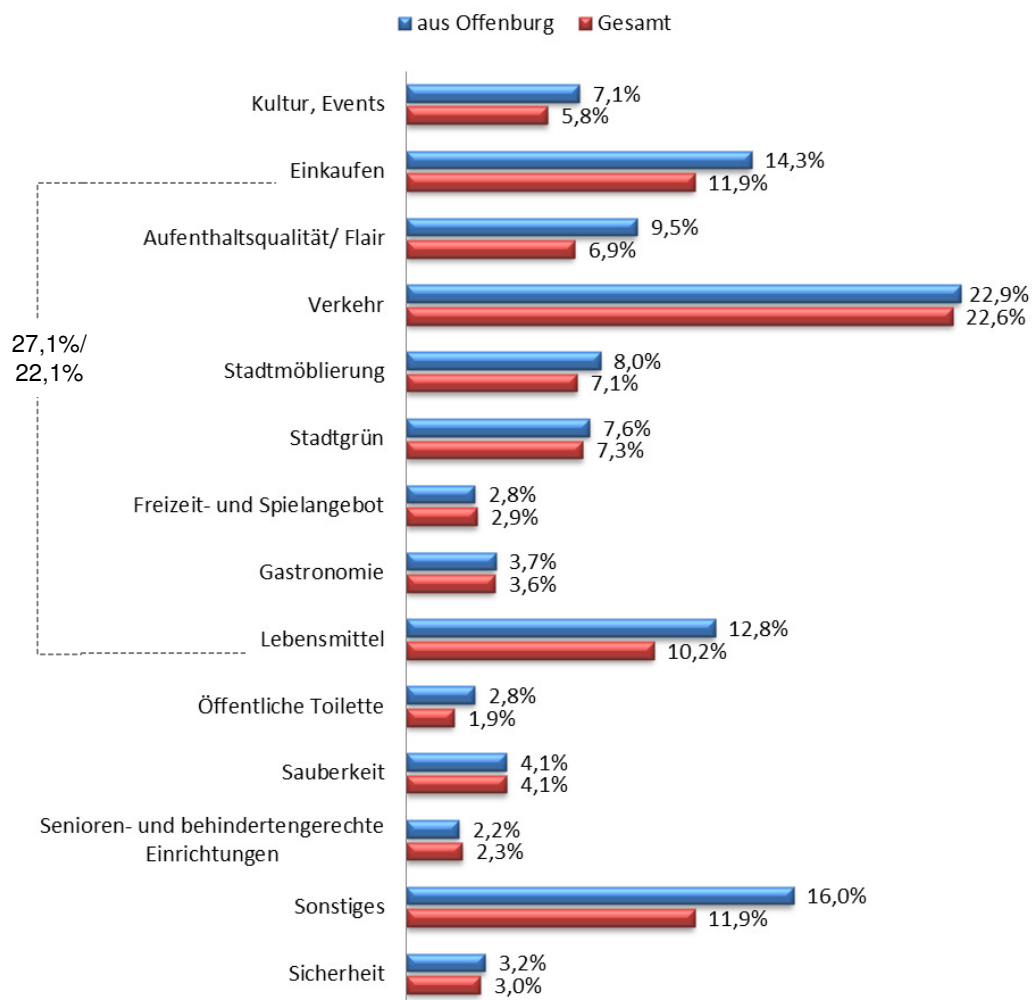


- Flair, Atmosphäre, Stadtbild n=101
- Einkaufsmöglichkeiten n=92
- Kompaktheit, Fußläufigkeit n=79
- Wochenmarkt n=48
- Gastronomie n=18
- Events n=14

Die Frage war als offene Frage (ohne vorgegebene Antwortkategorien) gestellt, um die tatsächliche Meinung der Befragten abbilden zu können. Vor allem das Flair (Fassaden, Ambiente, Atmosphäre) ist demgemäß ein großer Gewinnbringer. Daneben sind es die zahlreichen Einkaufsmöglichkeiten (hier im Detail die Vielzahl von unterschiedlichen Betrieben, die gute Sortimentsauswahl, etc.) und die Kompaktheit der Innenstadt.

Anmerkung: Die Schriftgröße korreliert mit der Anzahl der Nennungen. Je größer die Schriftgröße, desto mehr unterstützte Einzelnennungen wurden erfasst.

Verbesserungen für die Innenstadt (geclustert) – Frage 20



Die Frage war als offene Frage (ohne vorgegebene Antwortkategorien) gestellt, um die tatsächliche Meinung der Befragten abbilden zu können. Besonders verbesserungswürdig wurde die Verkehr und das Einkaufen (hier besonders nochmals der Faktor Lebensmittel) hervorgehoben.

➤ Lebensmittelgeschäft etablieren

- mehr Grün
- Fußgängerzone erweitern
- Behinderten-/ und Altengerechter Ausbau
- mehr Einkaufsmöglichkeiten
- Sitzmöglichkeiten optimieren
- Öffentliche Toiletten gewünscht
- Sauberkeit verbessern
- Parken optimieren
- Bussituation verbessern

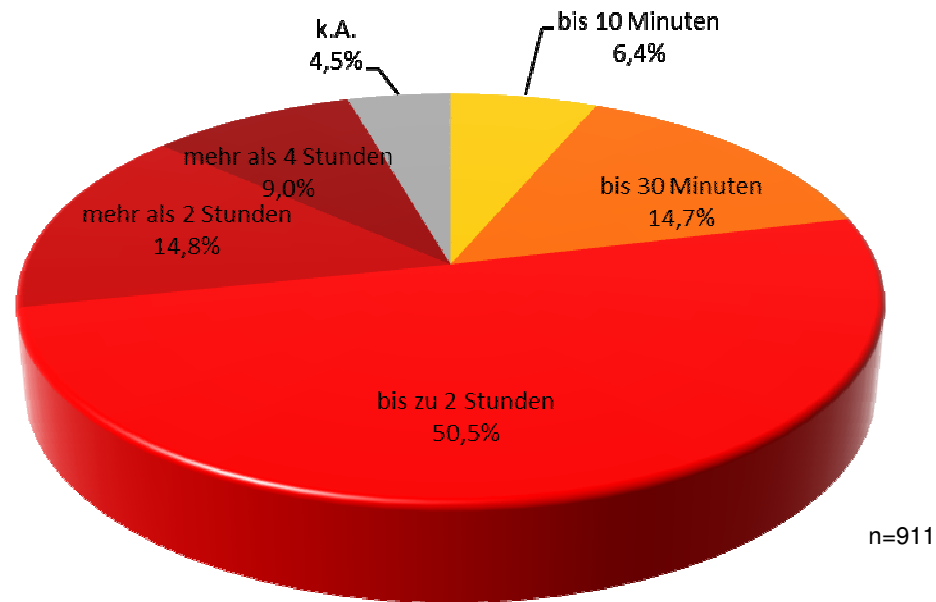
Anmerkung: Die Schriftgröße korreliert mit der Anzahl der Nennungen. Je größer die Schriftgröße, desto mehr unterstützte Einzelnennungen wurden erfasst.

Die Themen Sauberkeit und öffentliche Toiletten sind typische Nennungen bei dieser Art von Befragungen und kommen so auch in anderen Städten vor. Typisch für die Offenburger Befragung ist jedoch der große Wunsch nach einem innerstädtischen Lebensmittelanbieter sowie die Etablierung von Sitzmöglichkeiten oder ein behinderten- und altengerechter Ausbau.

Verbesserungen für die Innenstadt (Top 5 nach Altersgruppen)

	16 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	älter als 60 Jahre
1	mehr Einkaufsmöglichkeiten	mehr Grün	Öffentliche Toiletten	mehr Grün	Lebensmittelgeschäft
2	Gastronomie	mehr Einkaufsmöglichkeiten	Lebensmittelgeschäft	Lebensmittelgeschäft	Behinderten-/ Altengerechter Ausbau
3	mehr Grün	Fußgängerzone erweitern	Sauberkeit	Parken	Sauberkeit
4	Bussituation	Lebensmittelgeschäft	Parken	Öffentliche Toiletten	Sitzmöglichkeiten
5	Lebensmittelgeschäft	Sitzmöglichkeiten	mehr Einkaufsmöglichkeiten	Behinderten-/ Altengerechter Ausbau	Bussituation

Frage 21: Wieviel Zeit haben Sie heute geplant in der Innenstadt zu verbringen?



Die meisten Passanten halten sich bis zu zwei Stunden in der Offenburger Innenstadt auf. Dies ist ein durchschnittlicher Wert für Oberzentren. Im interkommunalen Vergleich liegt der Anteil derer, die sich länger in der City aufhalten, in Offenburg etwas höher als im Durchschnitt. Vor allem für die Einzelhändler und Gastronomen bildet dieser Wert einen wichtigen Anhaltspunkt.

73% der Passanten informieren sich NICHT vor einem Besuch...

Die 27%, die sich vorab informieren nutzen folgende Medien...

