

## Die Dresdner Innenstadt aus Sicht der Dresdner Bevölkerung

---

Stärken und Schwächen  
Angebot an Geschäften  
Besuchshäufigkeit  
Einstellungen

---

Ergebnisse einer Befragung von  
392 Dresdnern im Sommer 2002

### AnovA Marktforschung

- Konsumentenforschung
- B-to-B Marktforschung
- Marketing-Beratung
- Entscheidungs-Optimierung

Dipl.-Kfm. Falk Böse

Dr. Michael Gehrler

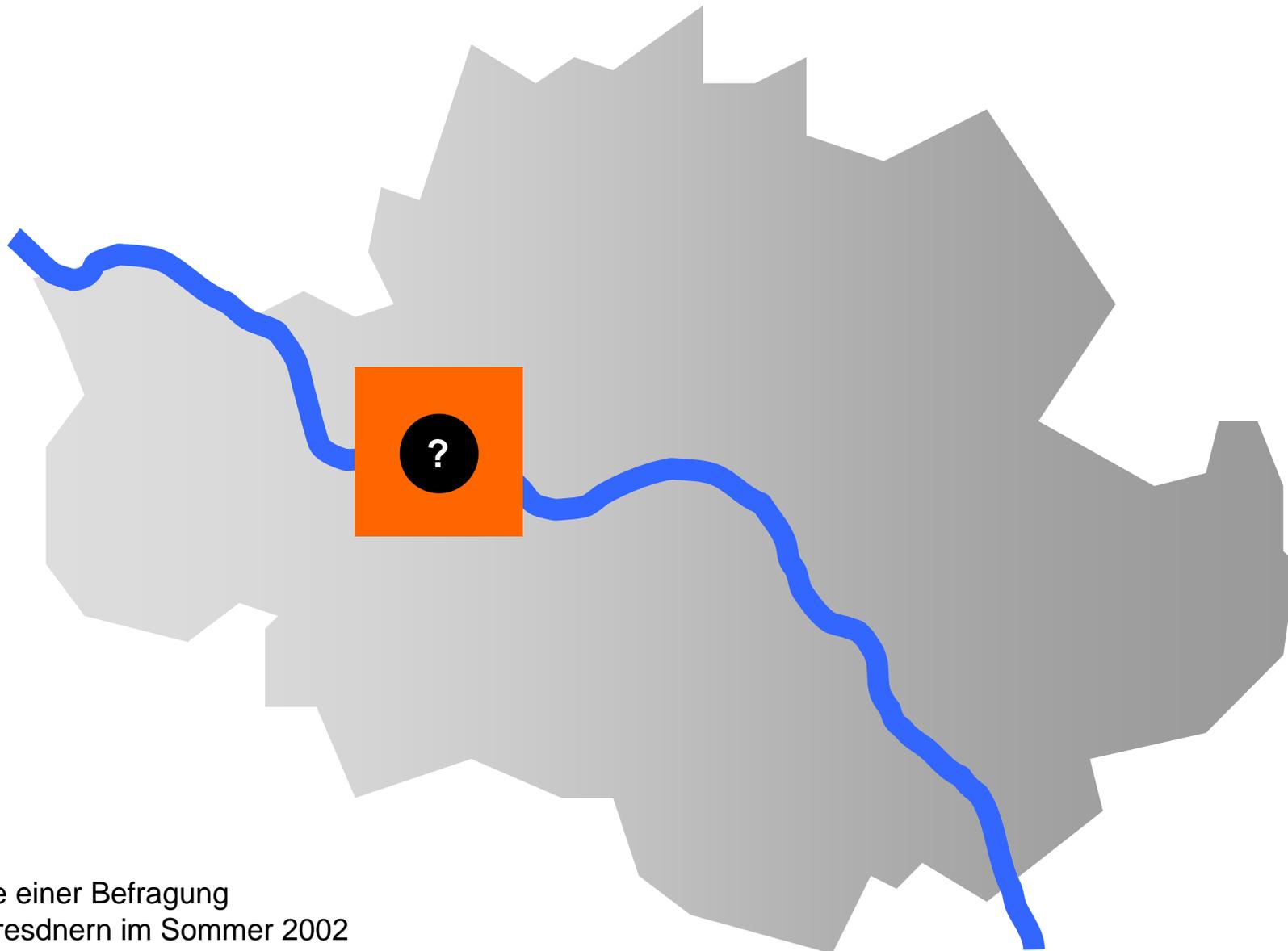
Tzschimmerstraße 9

01309 Dresden

Telefon: (0351) 31 00 789

Mobil: (0174) 72 22 086

## Größe der Stichprobe



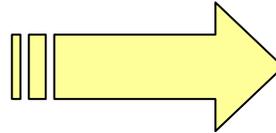
Ergebnisse einer Befragung  
von 392 Dresdnern im Sommer 2002

## Zentrale Fragen der Untersuchung

1. Wie und was gefällt den Dresdnern an ihrer Innenstadt?
2. Worin bestehen die spezifischen Schwächen der Innenstadt?
3. Was wünschen sich die Dresdner von ihrer Innenstadt?
4. Gibt es in der Innenstadt bereits ausreichend viele Geschäfte?
5. Welche Geschäfte vermissen die Dresdner noch?
6. Wie häufig besuchen sie Ihre Innenstadt?
7. Welche Meinungen und Ansichten hat die Jugend von der Innenstadt?
8. Welche Stärken und Schwächen prägen das Bild besonders stark?
9. Welche Faktoren fördern die Bindung an die Stadt?

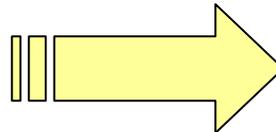
## Ablauf der Untersuchung

Auswahl  
der Stichprobe



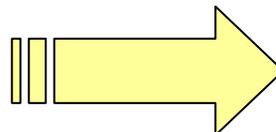
- repräsentative Auswahl nach dem Geschlecht
- Schwerpunkt Zukunftsmarkt (= 20-30jährige)
- Rekrutierung aus allen Stadtteilen

Art der  
Datenerhebung



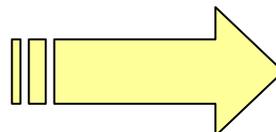
- Kombination aus mündlicher und schriftlicher Befragung zur Verbesserung der Datenqualität
- Schriftliche Dokumentation der Originalzitate, um Interviewer-Einfluß einzugrenzen

Auswahl  
geeigneter Fragen



- Vermeidung von Ja-Sage-Tendenzen und Anspruchsinflation mit Hilfe von offenen Fragen
- Verwendung skaliertter Fragen zur Ermittlung von Ursache-Wirkungs-Beziehungen

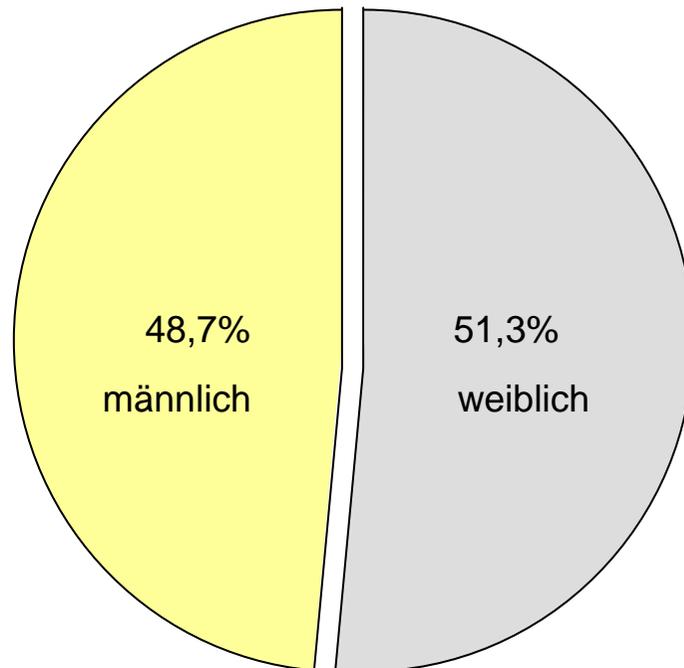
Bestimmung  
der Analyse-Methoden



- zweistufige Inhaltsanalyse zur Klassifikation der Antworten auf die offenen Fragen
- Varianzanalyse, Chi-<sup>2</sup>-Test und T-Test zur Prüfung von Gruppenunterschieden

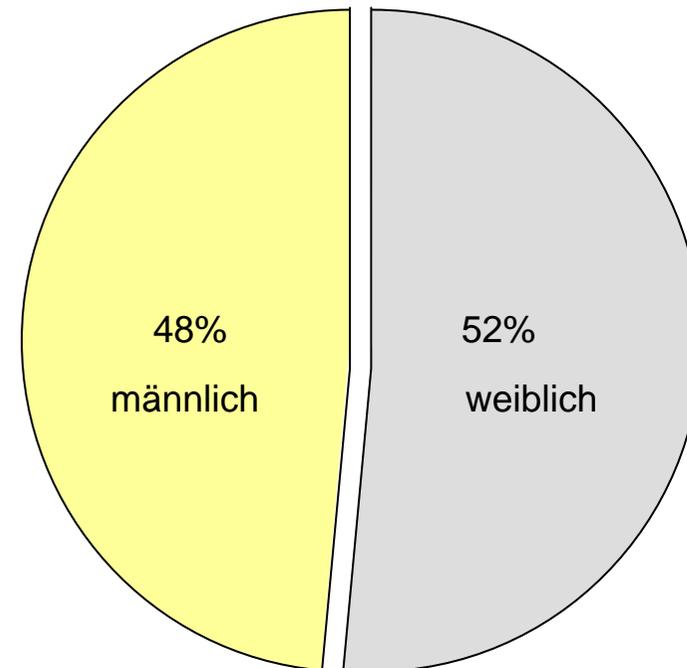
## Geschlecht

**Innerhalb der Stichprobe**  
(alle Befragte)



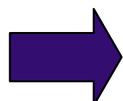
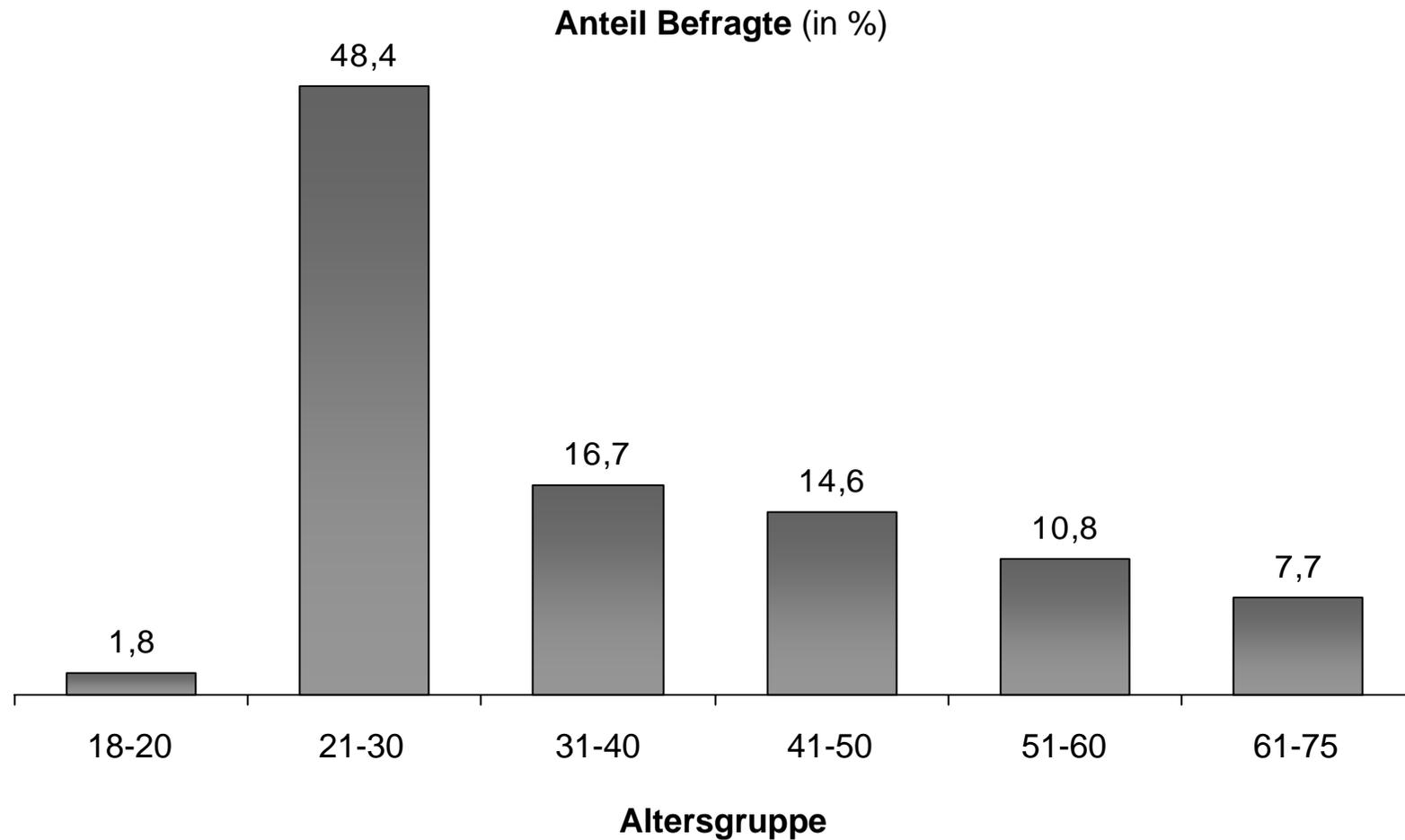
Fallzahl insgesamt:  
n = 392

**Innerhalb der Grundgesamtheit**  
(Stadt Dresden)



Quelle:  
Landeshauptstadt Dresden  
Stand: 31.12.2001

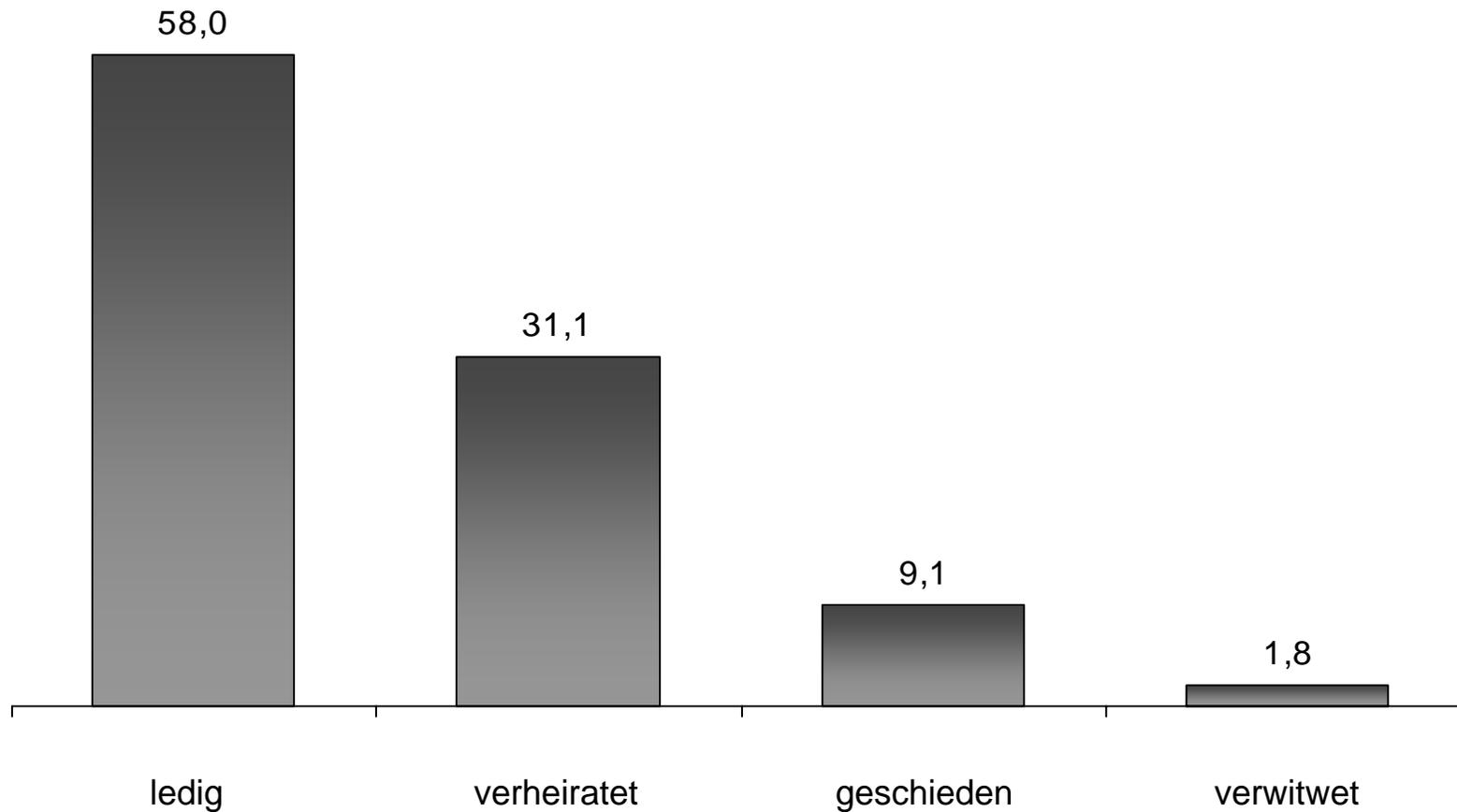
## Alter



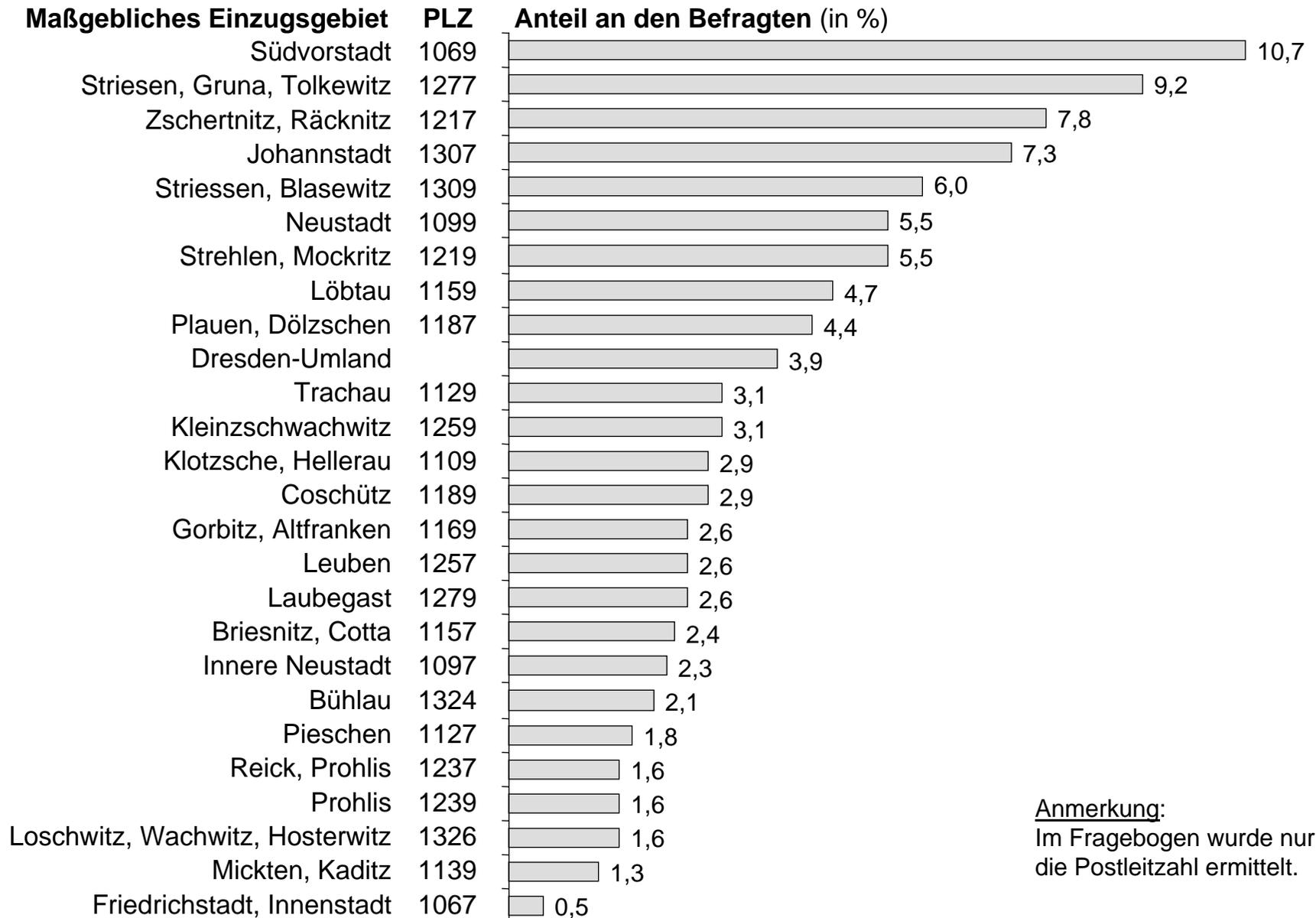
Gewichtung bzw. differenzierte Analysen notwendig, falls Altersunterschiede auftreten

## Familienstand

Anteil Befragte (in %)



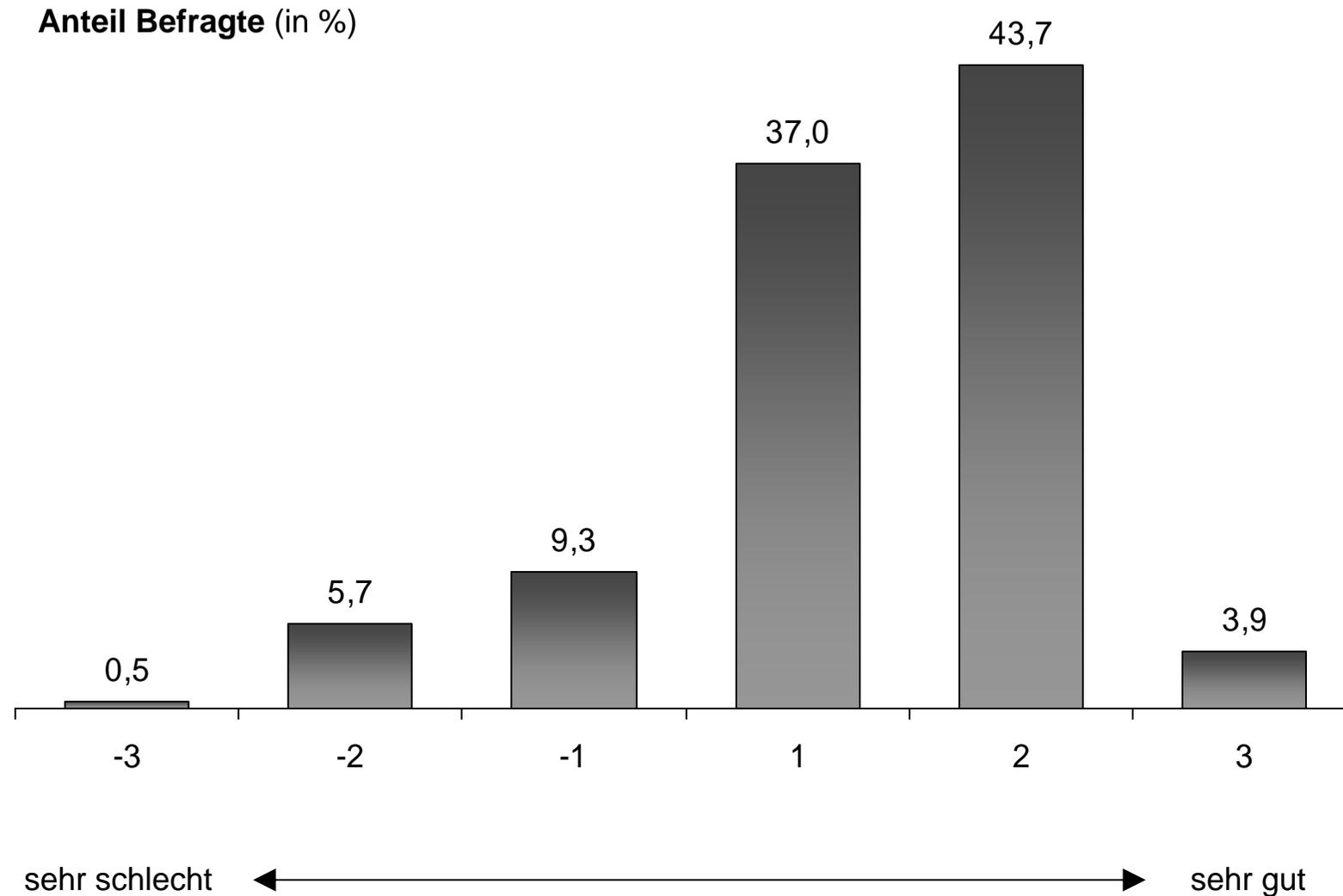
## Herkunft nach Stadtteilen



**Anmerkung:**  
Im Fragebogen wurde nur die Postleitzahl ermittelt.

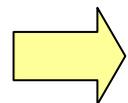
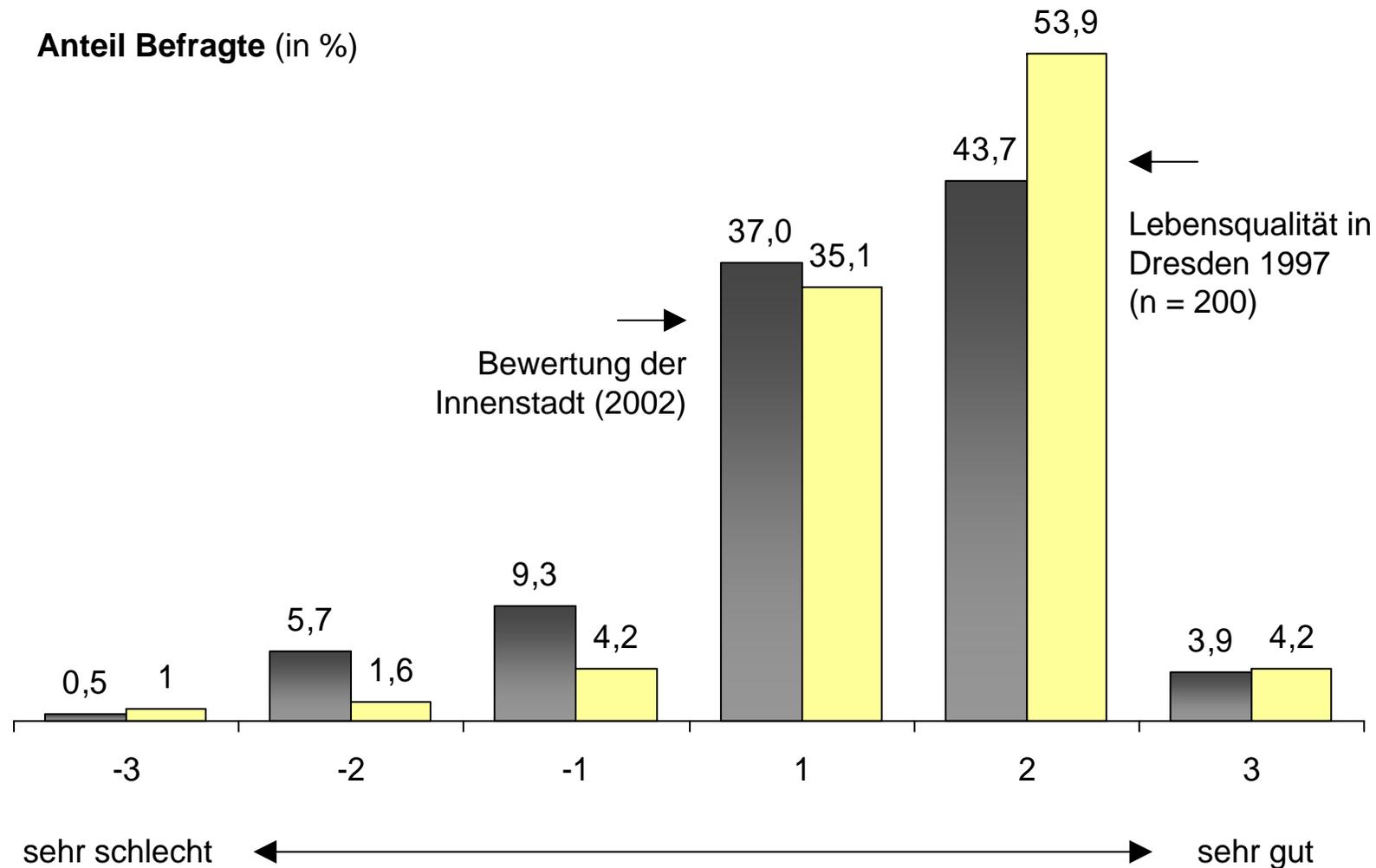
# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

## Gesamtzufriedenheit mit der Innenstadt



# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

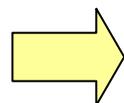
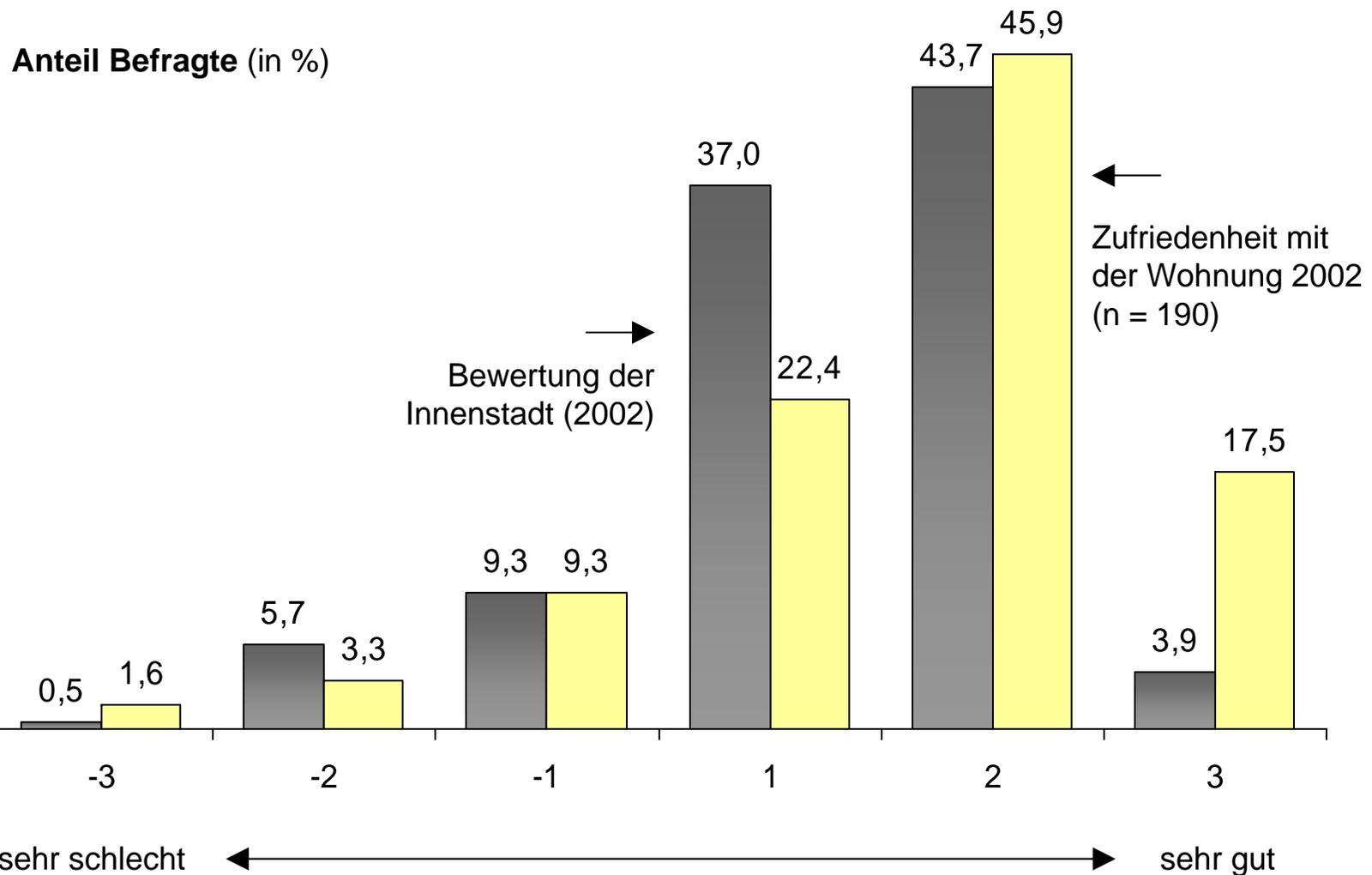
## Innenstadt-Zufriedenheit vs. allgemeine Lebensqualität in Dresden



- Die Bewertung der City hängt mit der Einstellung gegenüber der Stadt insgesamt zusammen.
- Die Ansichten über die Stadt lassen sich kurzfristig kaum beeinflussen.

# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

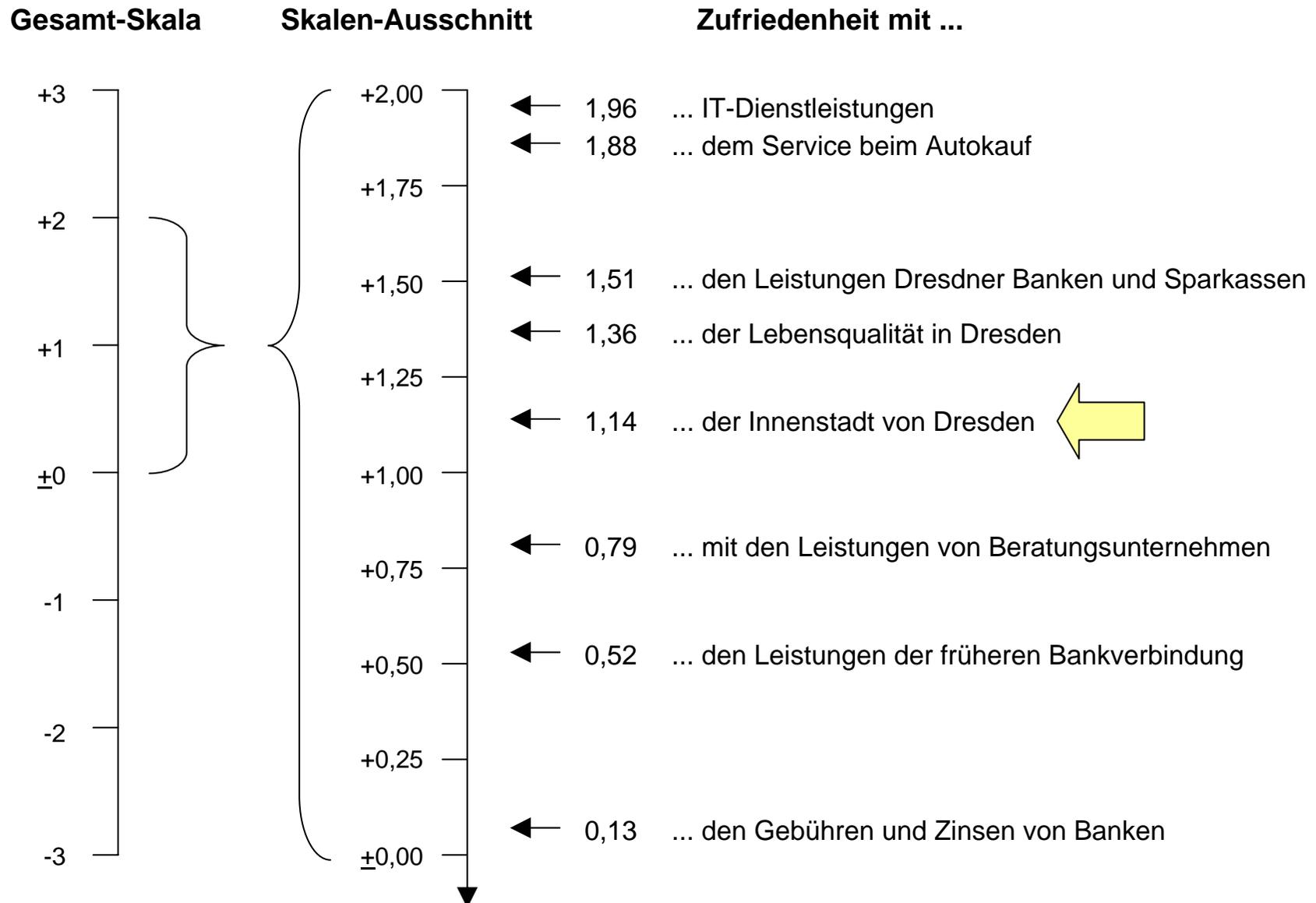
## Innenstadt-Zufriedenheit vs. Wohnungs-Zufriedenheit



Im Vergleich zu anderen Zufriedenheits-Studien: sehr geringer Anteil an „Begeisterten“

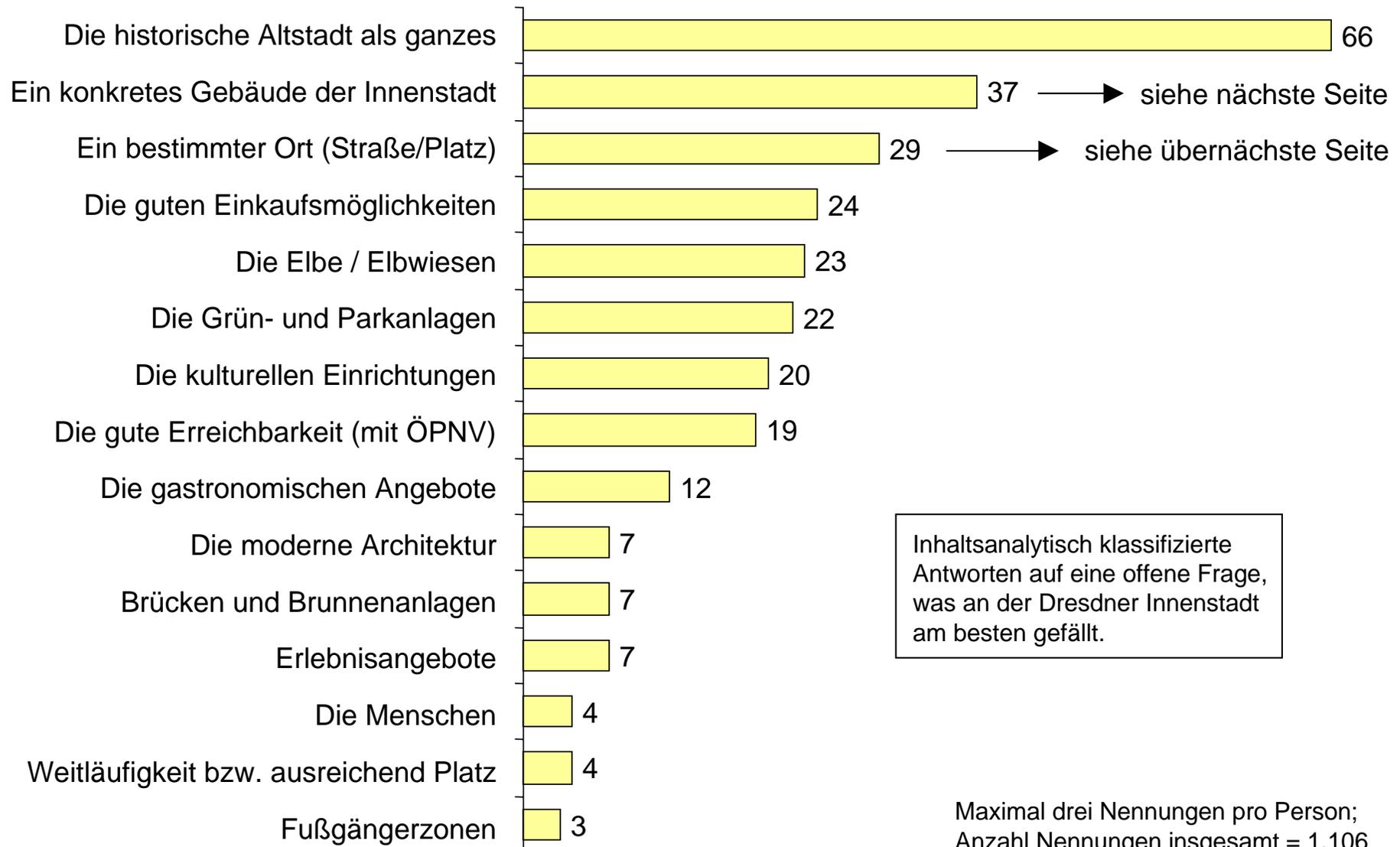
# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

## Vergleichsdaten



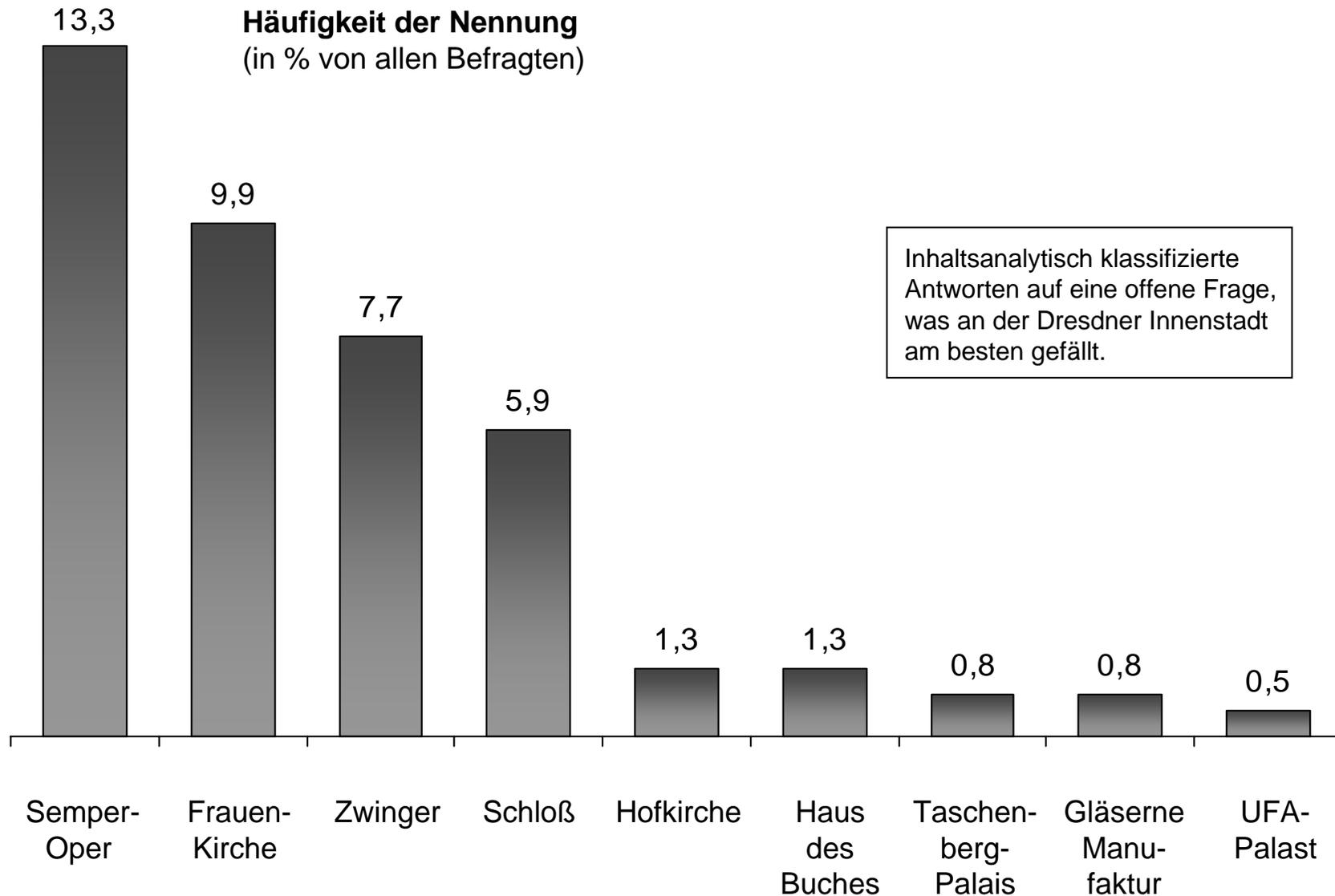
## Überblick

Häufigkeit der Nennung (in % von allen Befragten)



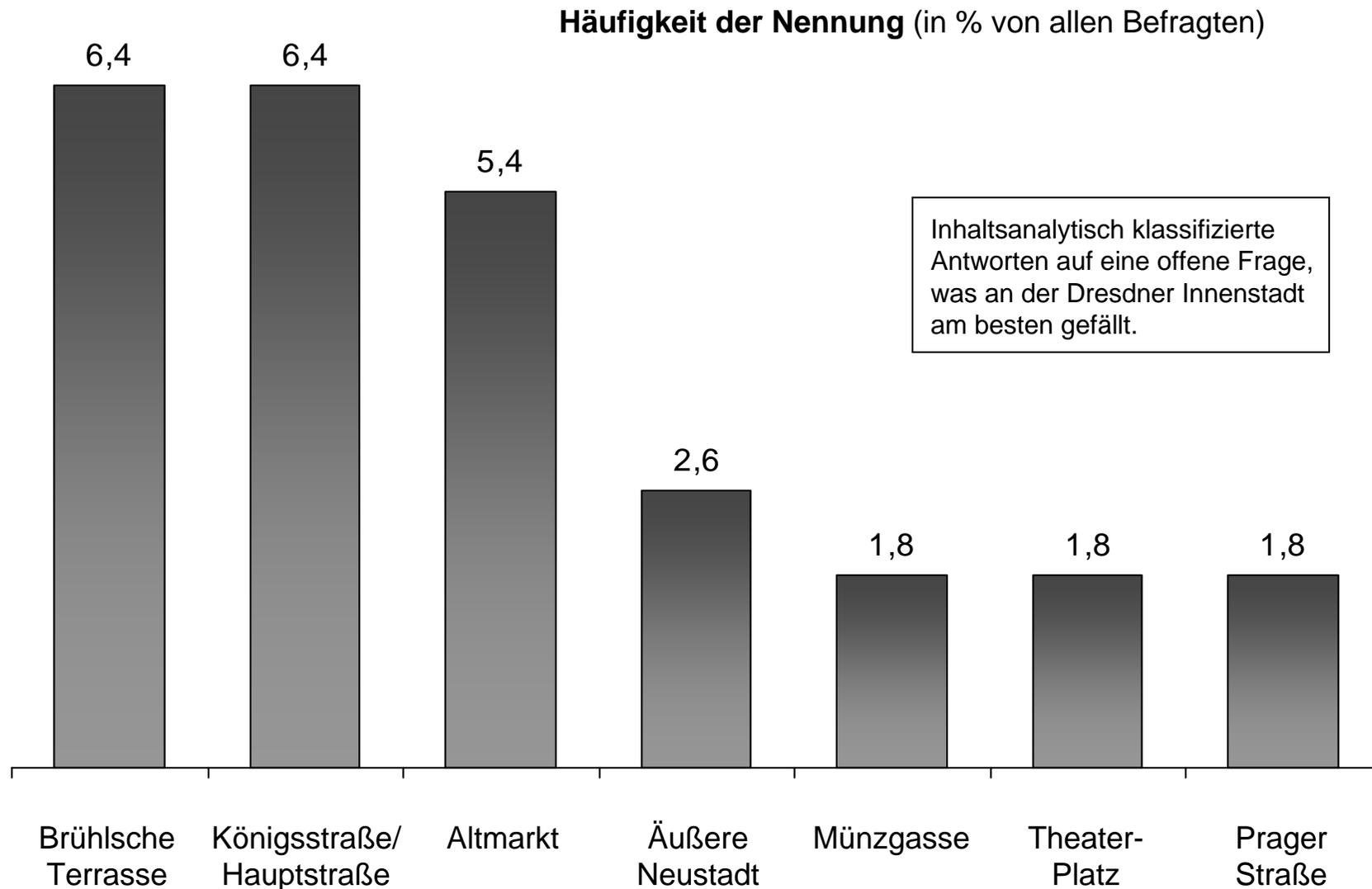
# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

## Welche Gebäude besonders gut gefallen



# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

## Welche Straßen und Plätze besonders gut gefallen



# 1 - Wie und was gefällt an der Innenstadt?

## Das „Alte“ als Unique Selling Proposition (Original-Zitate)

Altbauten	Architektur	Historische Altstadt	Historischer Kern
Alte Bauten	Architektur	Historische Altstadt	Historischer Stadtkern
Alte Bauwerke	Architektur	Historische Altstadt	Historisches Ambiente
Alte erhaltene Bausubstanz	Architektur	Historische Altstadt	Historisches Ambiente
Alte Gebäude	Architektur	Historische Altstadt	Historisches Stadtzentrum
Alte Gebäude	Architektur	Historische Altstadt	Historisches Zentrum
Alte Gebäude	Architektur	Historische Barockgebäude	Historisches Zentrum mit Frauenkirche
Alte hist. Gebaeude	Architektur der Altstadt	Historische Bausubstanz	Kunsthistorischer Charakter
Alte Villen	Barockbauten	Historische Bauten	Nähe zu hist. Stadtzentrum
Alte, historische Gebäude	Barockbauten	Historische Bauten	Restauration alter Gebäude
Alte Gebäude	Barocke Altstadt	Historische Bauten	Sanierte Sandsteinbauten
Altstadt	Barocke Bauten	Historische Bauten	Sanierung alter Bauten
Altstadt	Barocke Bauten	Historische Bauten	Schloss, Frauenkirche, Zwinger
Altstadt	Barocke Bauwerke	Historische Bauten	Schön restaurierte Häuser
Altstadt	Barocke Gebäude	Historische Bauten	Schöne alte Häuser
Altstadt	Barocke Gebäude	Historische Bauten	Schöne Altstadt
Altstadt	Barocke Gebäude	Historische Bauten	Schöne Altstadt
Altstadt	Barocke Innenstadt	Historische Bauten	Schönes Stadtbild
Altstadt	Barocke Kunst	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Barocker Baustil	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Barockes Ambiente	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Barockes Flair	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Barockes Flair	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Bauwerke	Historische Gebäude	Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Blick auf Altstadt	Historische Gebäude	Spektrum an Architekturepochen
Altstadt	Das Historische	Historische Gebäude	Stadtkern
Altstadt	Gebiet um Theaterplatz	Historische Gebäude	Viele sehenswerte Baudenkmäler
Altstadt	Genereller Wiederaufbau	Historische Gebäude	Viele Sehenswürdigkeiten
Altstadt	Historische Gebäude	Historische Gebäude	Weitläufigkeit
Altstadt	Historie	Historische Gebäude	Wiederaufbau
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Gebäude	Wiederaufbau der alten Gebäude
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Gebäude	Wiederaufbau der Altstadt
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Gebäude	Wiederaufbau historischer Gebäude
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Gebäude	Wiederaufgebaute Gebäude
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Innenstadt	Wiederhergestellte Gebäude
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Kulisse	Wiederherstellung "altes Dresden"
Altstadt	Historische Altstadt	Historische Kulisse	
Altstadtensemble	Historische Altstadt	Historische Sehenswürdigkeiten	

## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

### Überblick

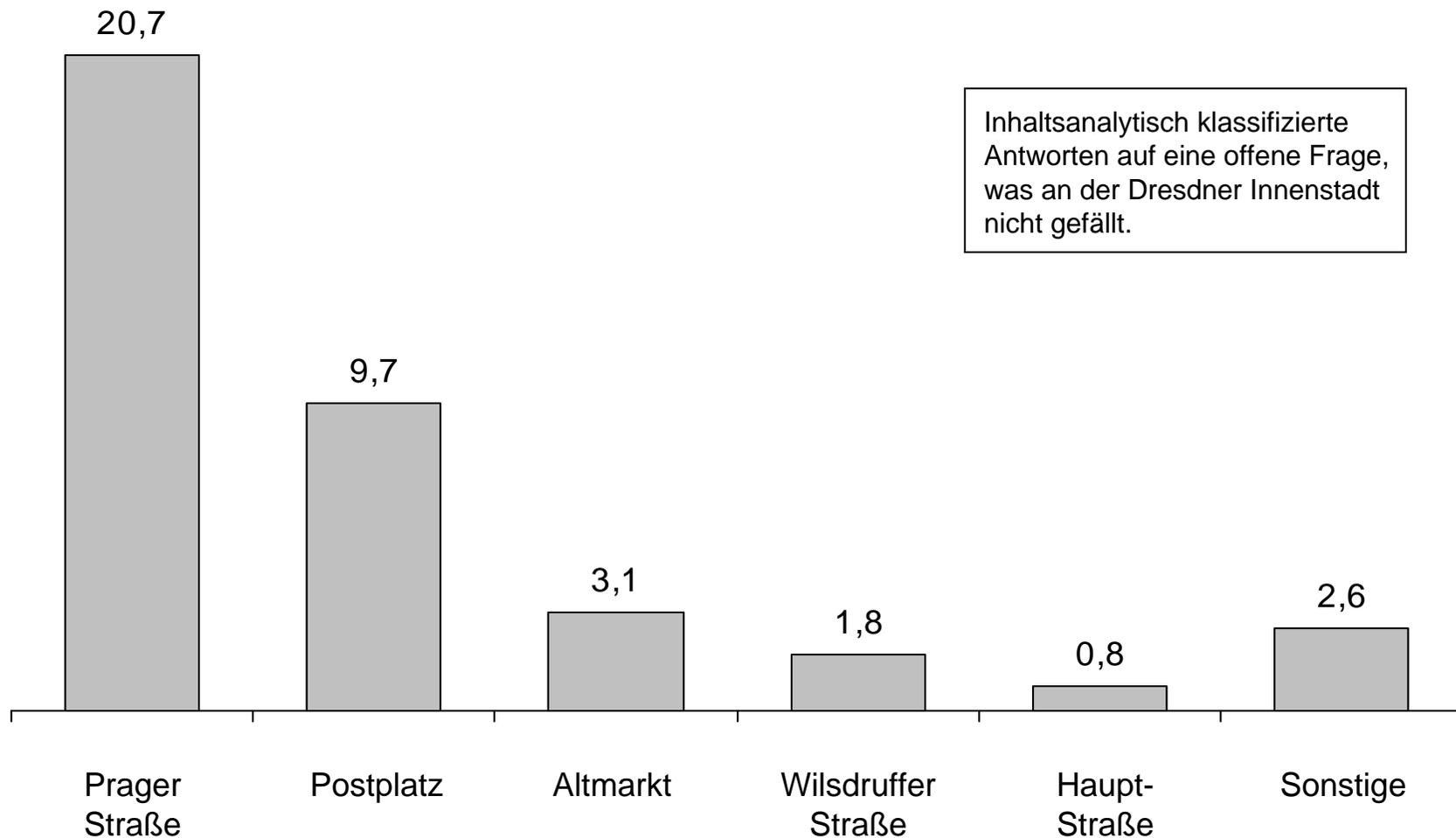
Häufigkeit der Nennung (in % von allen Befragten)



## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

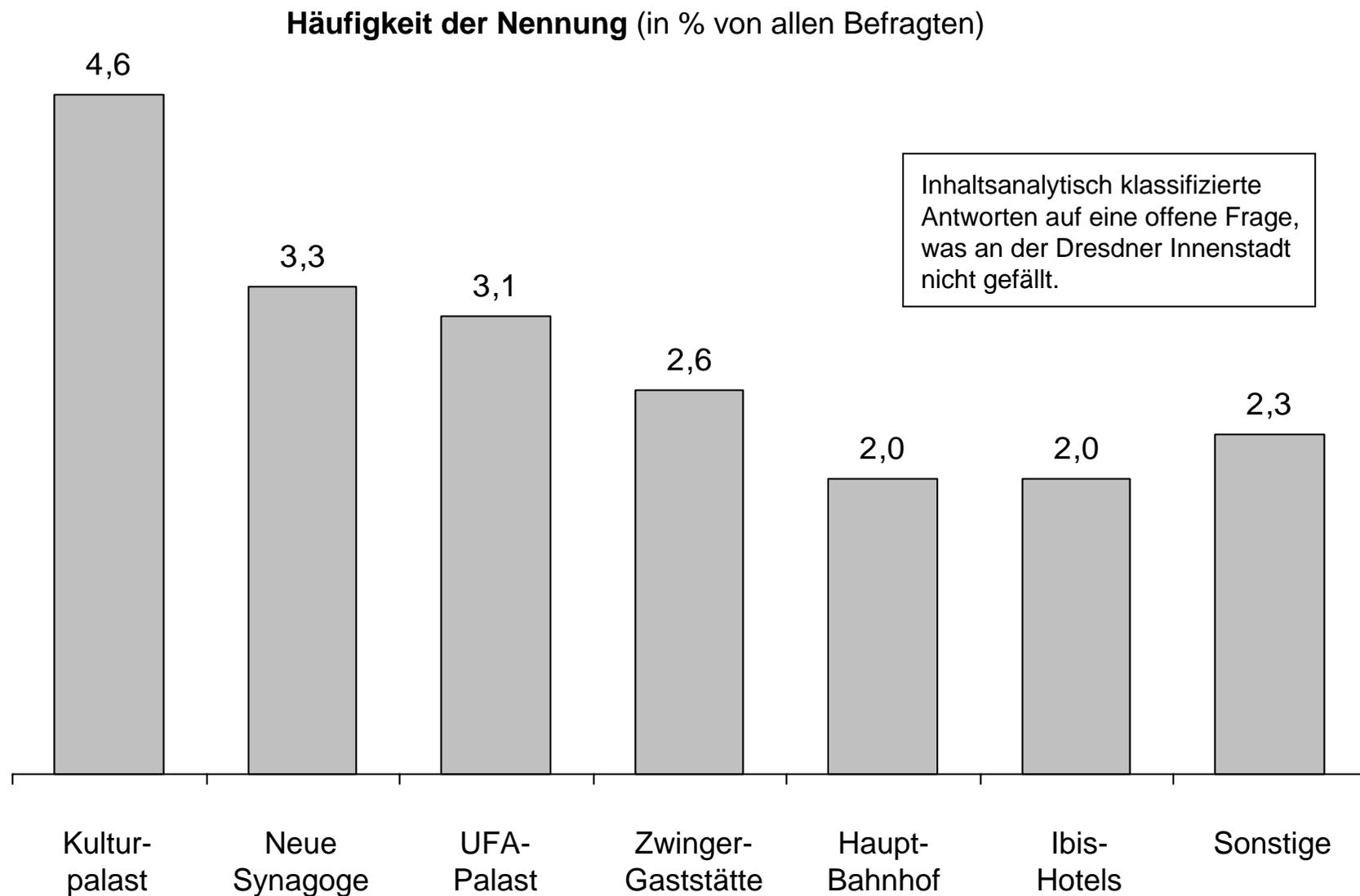
### Plätze und Straßen, die den Dresdnern nicht gefallen

Häufigkeit der Nennung (in % von allen Befragten)



## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

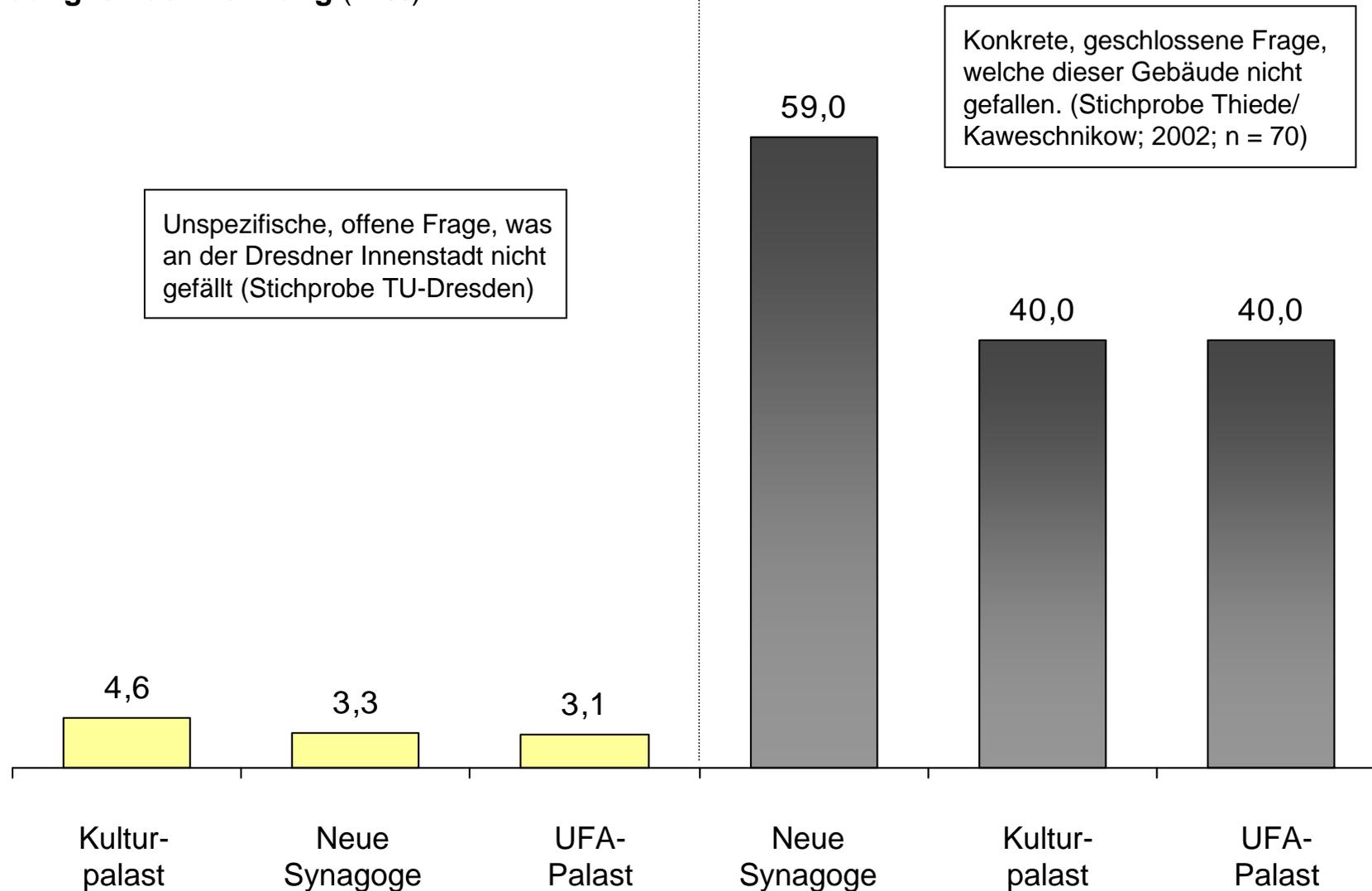
### Einzelne Gebäude, die den Dresdnern nicht gefallen



## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

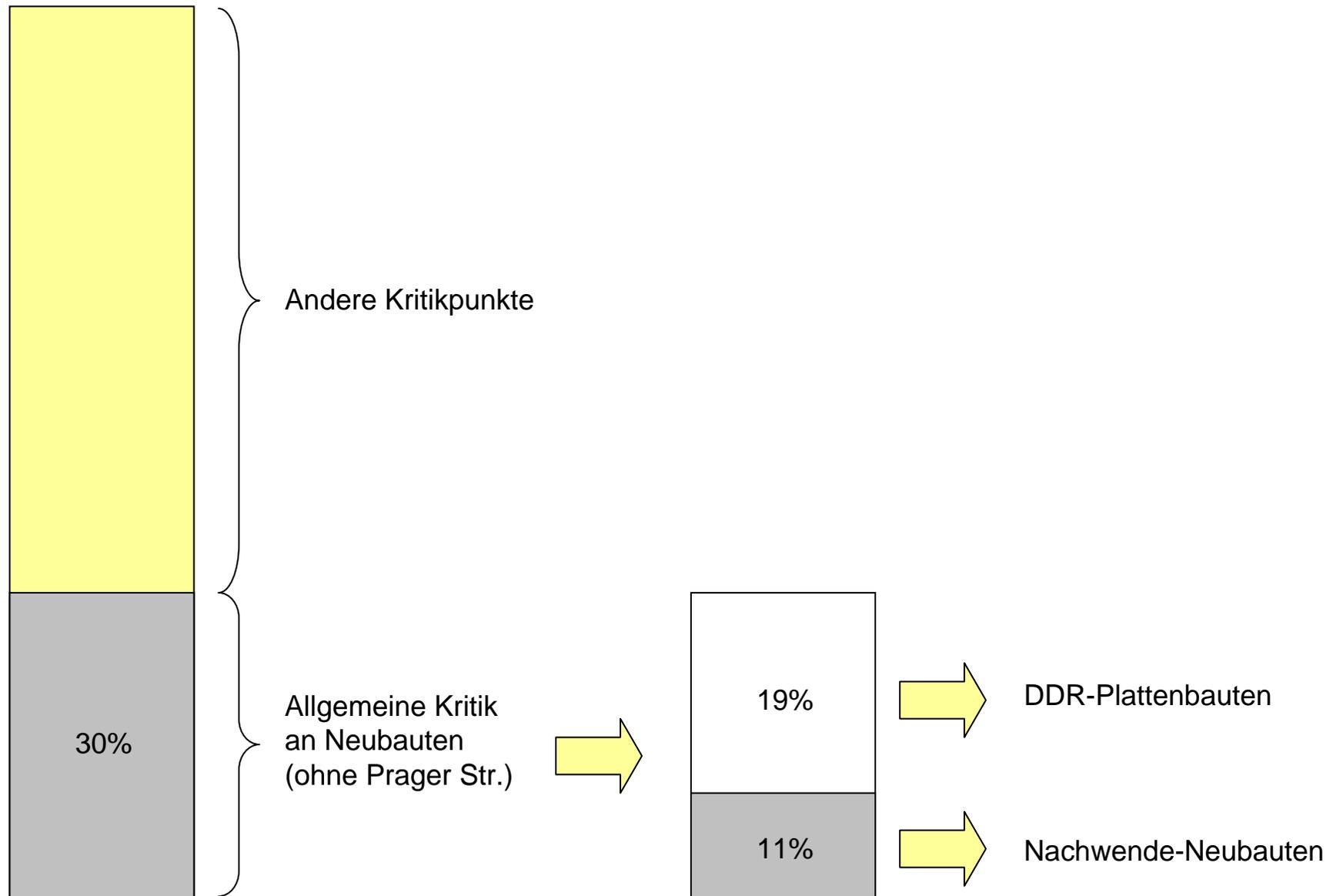
### Welche Gebäude nicht gefallen: Ergebnisse im Methodenvergleich

Häufigkeit der Nennung (in %)

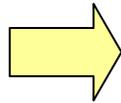


## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

### Architektur-Kritik: Eher auf „Altlasten“ bezogen



### Prager Straße: Kritik genereller Natur (Original-Zitate)



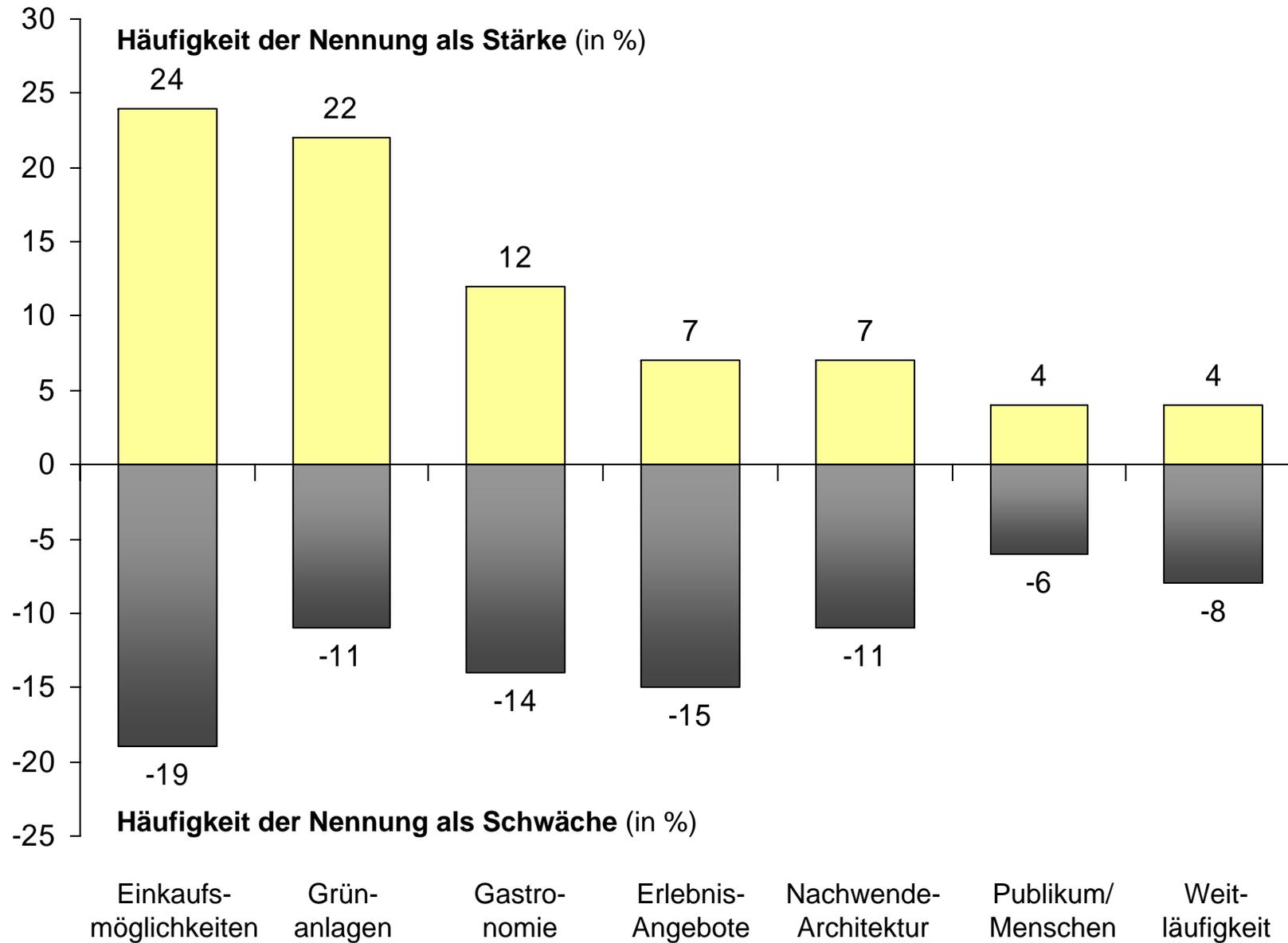
Frage: „Was gefällt Ihnen an der Innenstadt von Dresden nicht?“

Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Straße  
Baustil Prager Str, Betonklötzer  
Prager Straße  
Prager Straße  
Neubauten auf der Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Straße  
Prager Straße  
Umgestaltung der Prager Str.  
Einkaufsmeile  
DDR-Bauten  
Prager Straße  
Prager Straße  
Prager Str.  
Prager Straße  
Prager Str.  
Prager Straße  
DDR-Plattenbauten  
Prager Str.  
Prager Straße  
Prager Str.  
Prager Str.

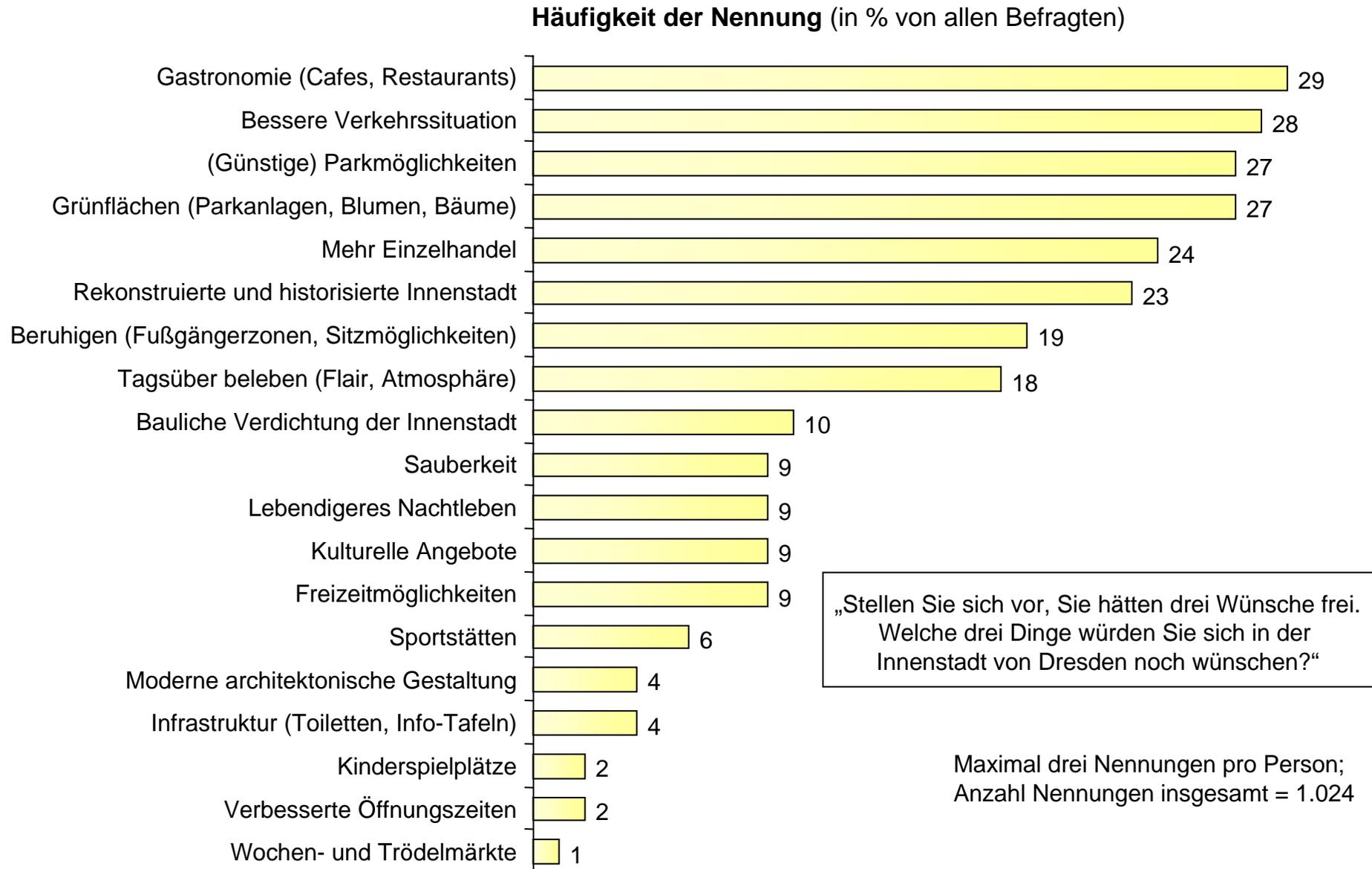
Prager Str.  
Architektur Prager Str.  
Prager Str. (Geschäfte+ Architektur)  
Prager Str. (haesslich")  
Erscheinungsbild Prager Straße  
Prager Str.  
Architektur Prager Str. (Hotels)  
Prager Str.  
Prager Str.  
Neubaublöcke  
Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Str.  
Prager Straße  
Prager Str.  
Prager Str. (Teil zum Bahnhof)  
Prager Straße  
Neubauten Prager Str. (Karstadt)  
Prager Straße  
Prager Straße  
Prager Straße  
Prager Straße (Baustellen)  
Prager Straße  
Prager Straße  
Prager Str.

## 2 - Was gefällt nicht an der Innenstadt?

### Ambivalenzen



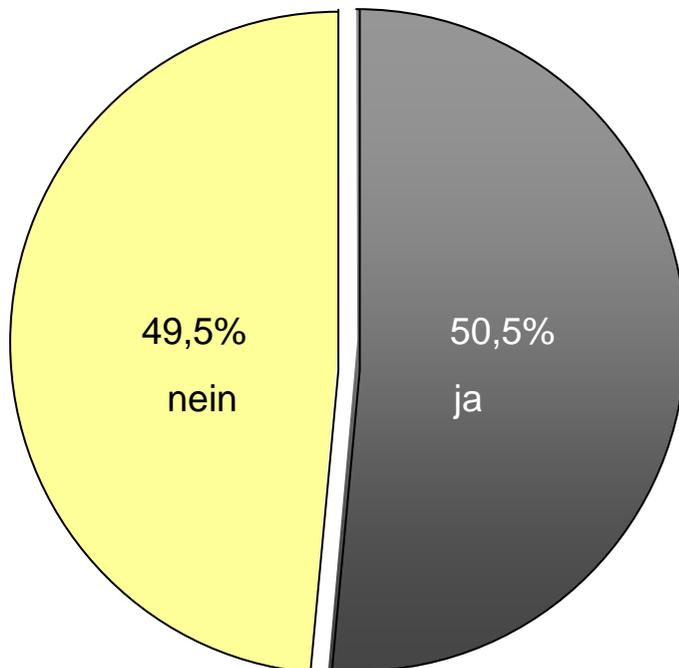
## Überblick



# 4 - Gibt es ausreichend viele Geschäfte?

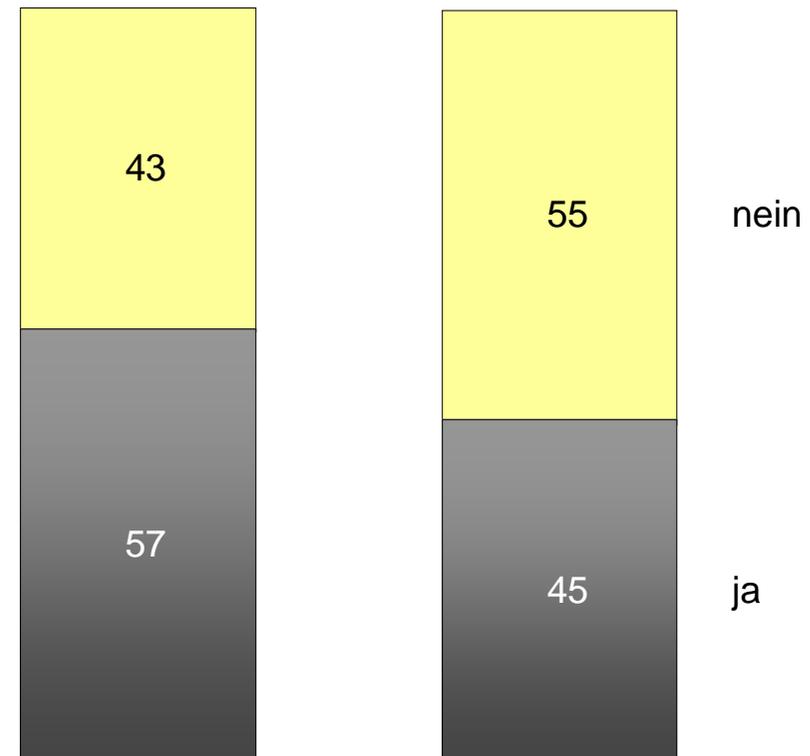
## Wunsch nach mehr Geschäften in der Innenstadt

„Gibt es Ihrem Eindruck nach schon genügend Geschäfte in der Innenstadt“



„Gibt es Ihrem Eindruck nach schon genügend Geschäfte in der Innenstadt“

Häufigkeit der Nennung (in %)



männlich

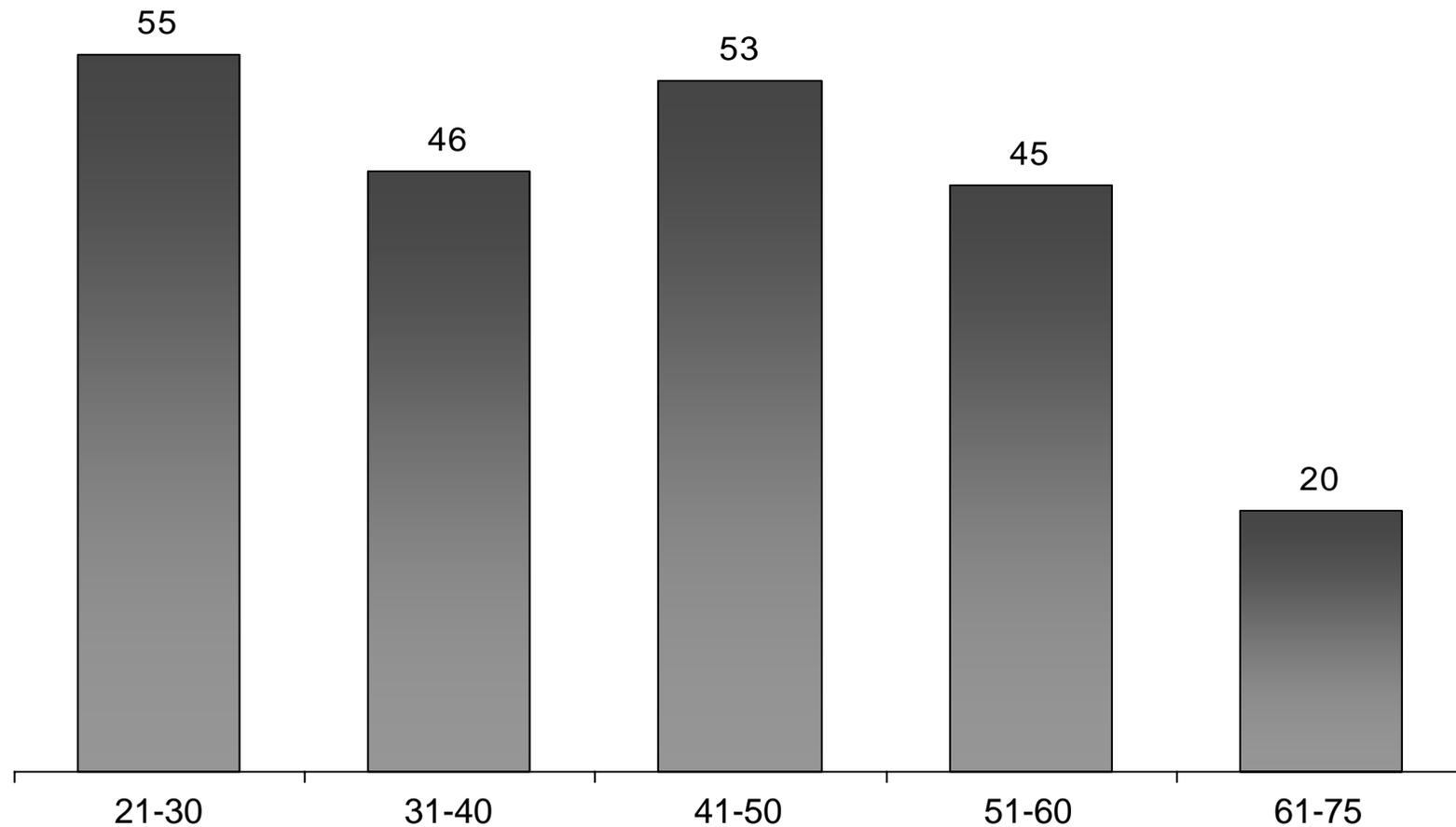
weiblich

Signifikanz der Unterschiede:  $p = 0.017$

## 4 - Gibt es ausreichend viele Geschäfte?

Wunsch nach mehr Geschäften lässt erst im hohen Alter nach

Anteil Befragte in der jeweiligen Altersklasse,  
die sich mehr Geschäfte wünschen (in %)

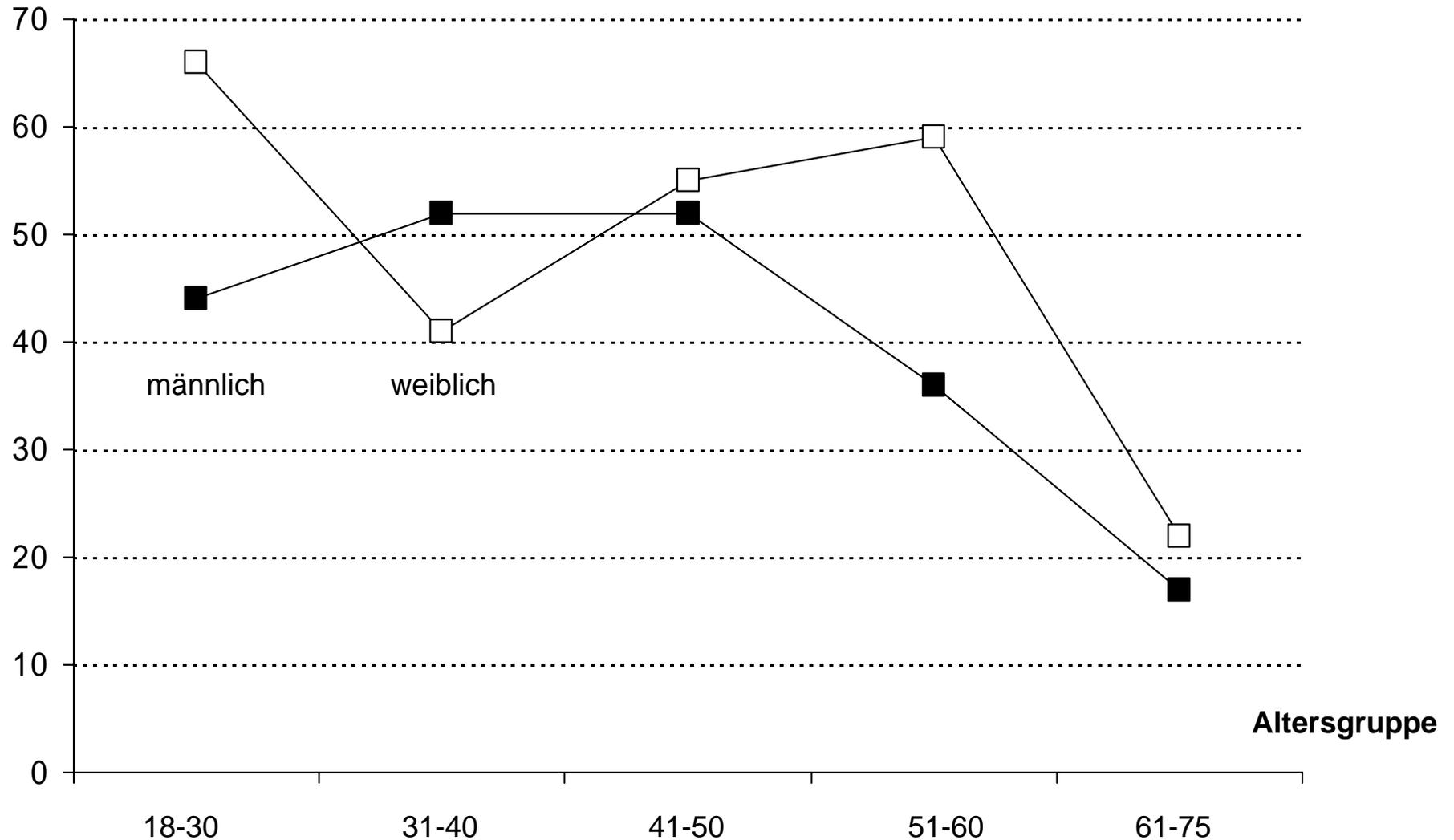


Signifikanz der Unterschiede:  $p = 0.010$

## 4 - Gibt es ausreichend viele Geschäfte?

Wunsch nach mehr Geschäften: „typisch“ für junge Frauen

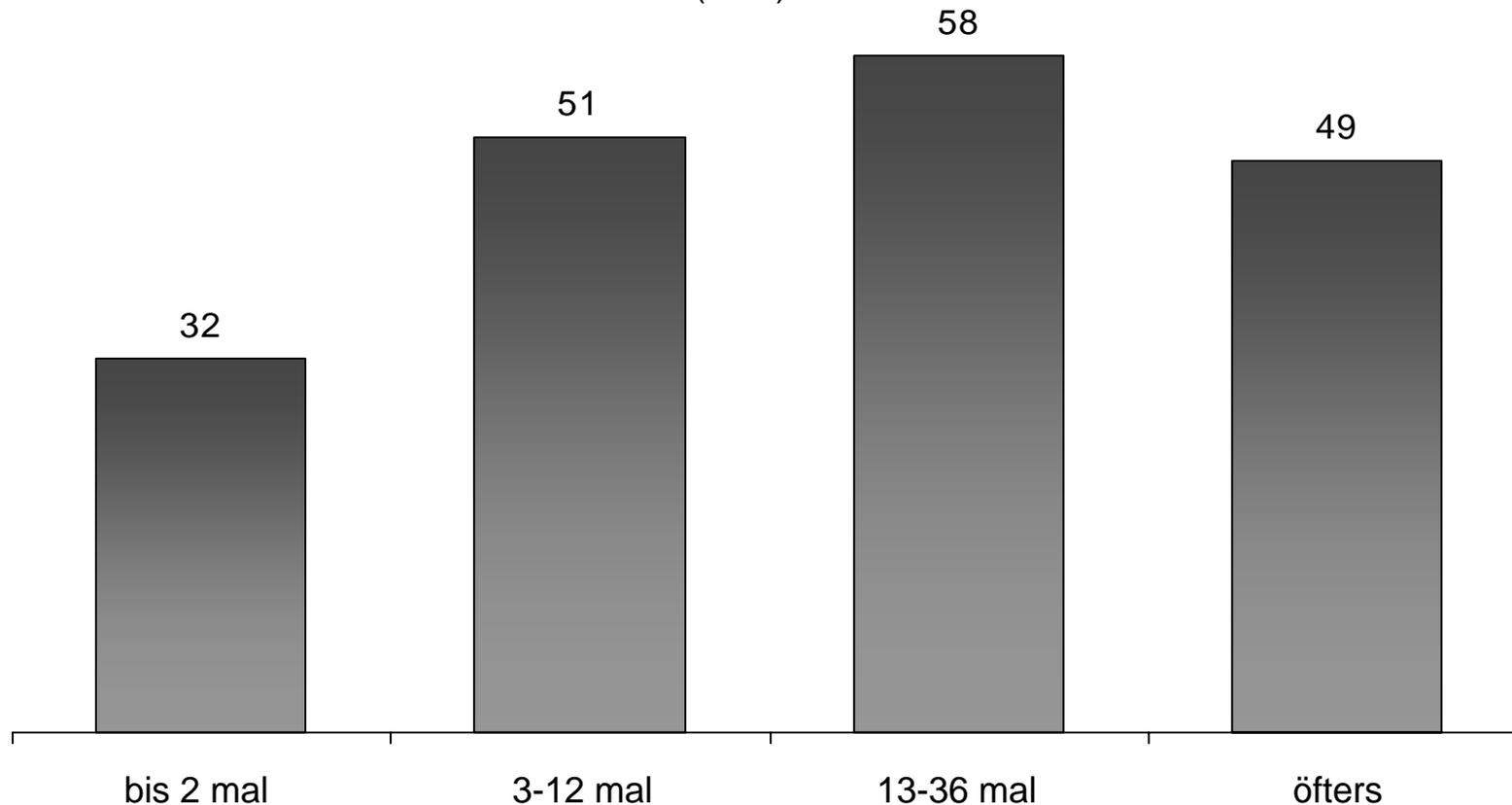
Anteil Befragte, die sich mehr Geschäfte wünschen (in %)



## 4 - Gibt es ausreichend viele Geschäfte?

Wunsch nach mehr Geschäften: vor allem unter „Stammkunden“

Anteil Befragte in der jeweiligen Gruppe,  
die sich mehr Geschäfte wünschen (in %)

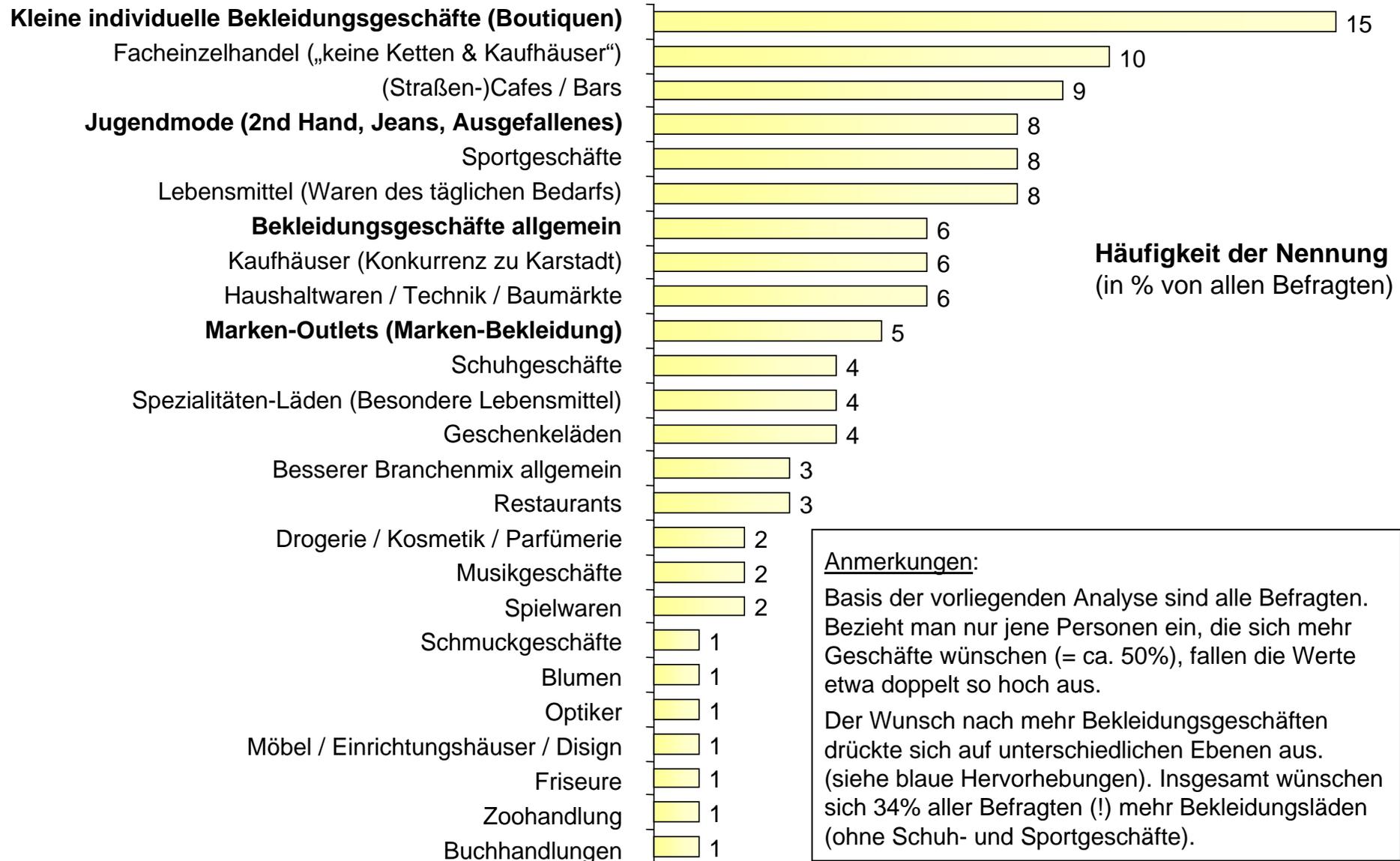


Einkaufshäufigkeit in der Innenstadt (pro Jahr)

Signifikanz der Unterschiede:  $p = 0.024$

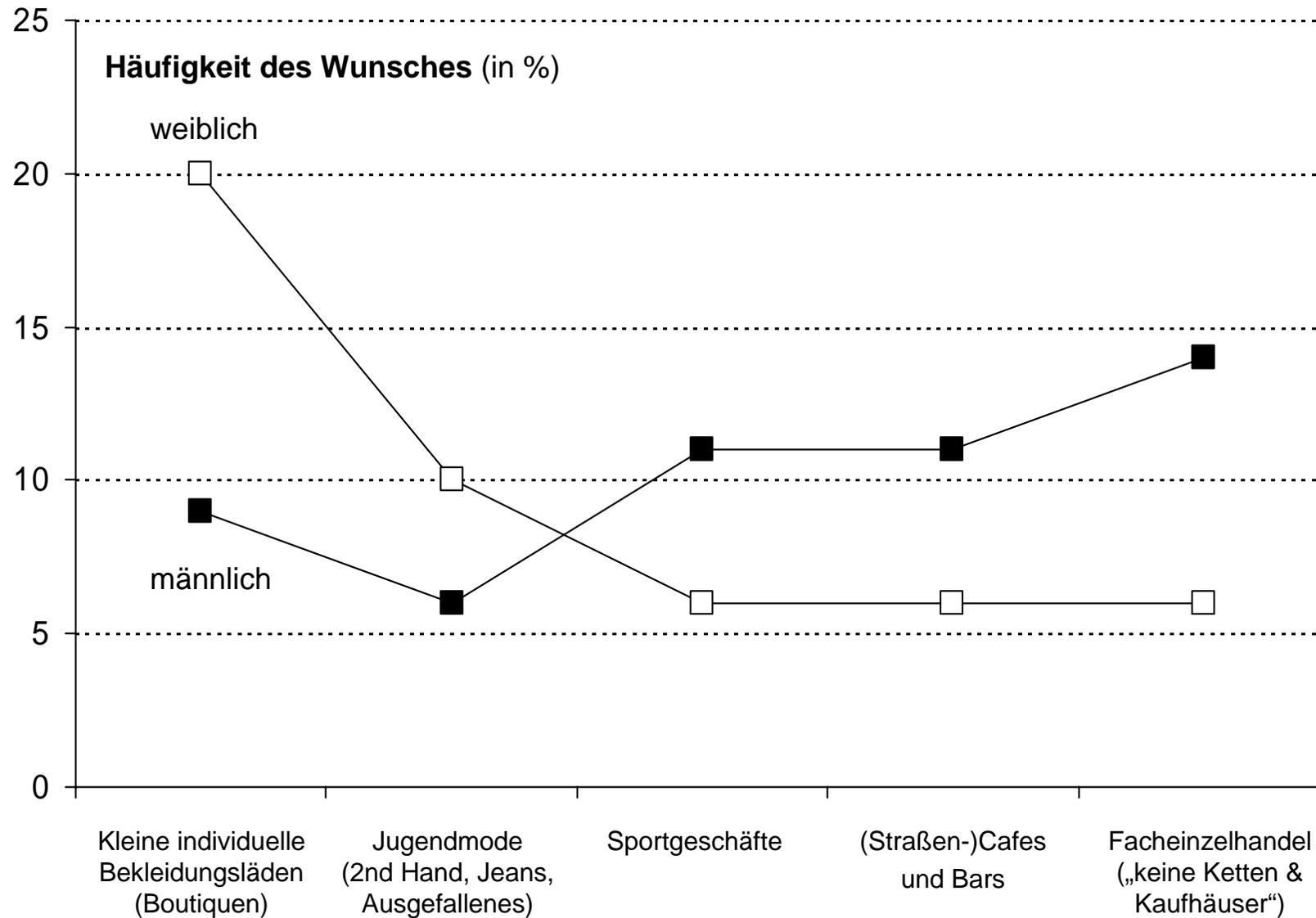
# 5 - Welche Geschäfte wünscht man sich?

## Welche Geschäfte sich Dresdner noch in der Innenstadt wünschen



# 5 - Welche Geschäfte wünscht man sich?

## Geschlechtsabhängige Wünsche nach Geschäften

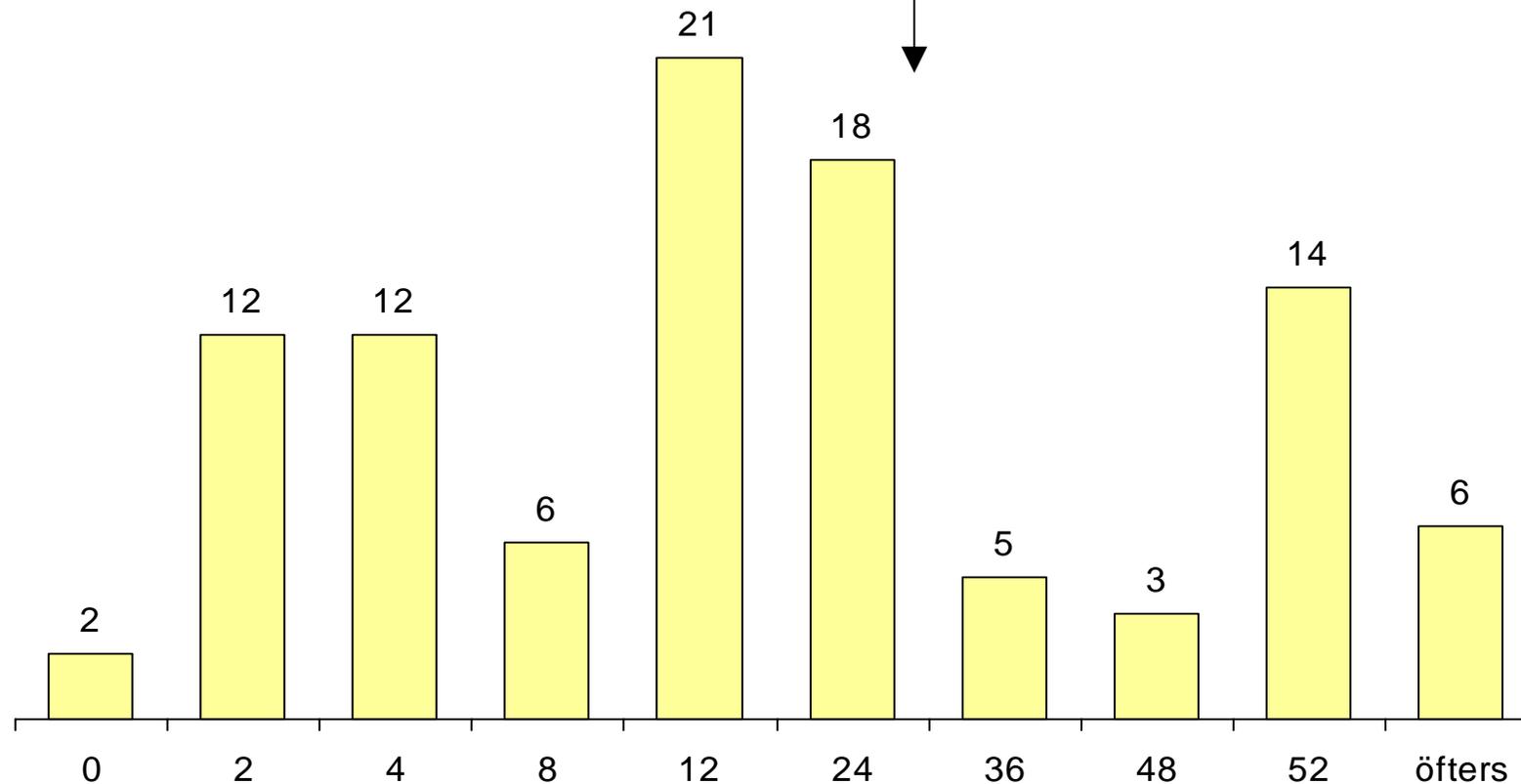


## 6 - Wie häufig wird die Innenstadt besucht?

### Besuchshäufigkeit der Innenstadt für Einkaufszwecke

Anteil Befragte (in %)

Durchschnittliche Einkaufshäufigkeit:  
26 Besuche pro Jahr  
(= ca. aller zwei Wochen)

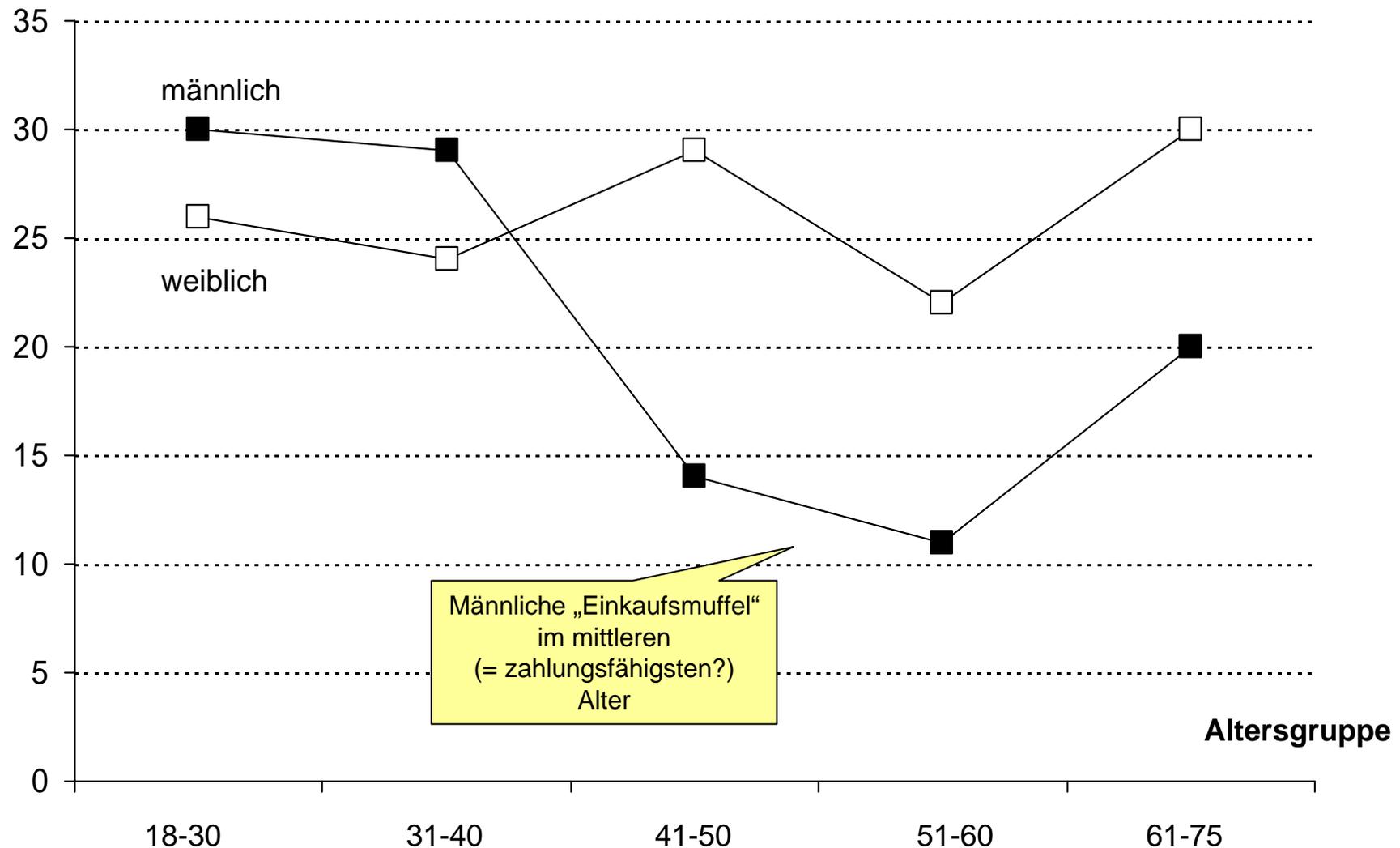


Besuchshäufigkeit pro Jahr

## 6 - Wie häufig wird die Innenstadt besucht?

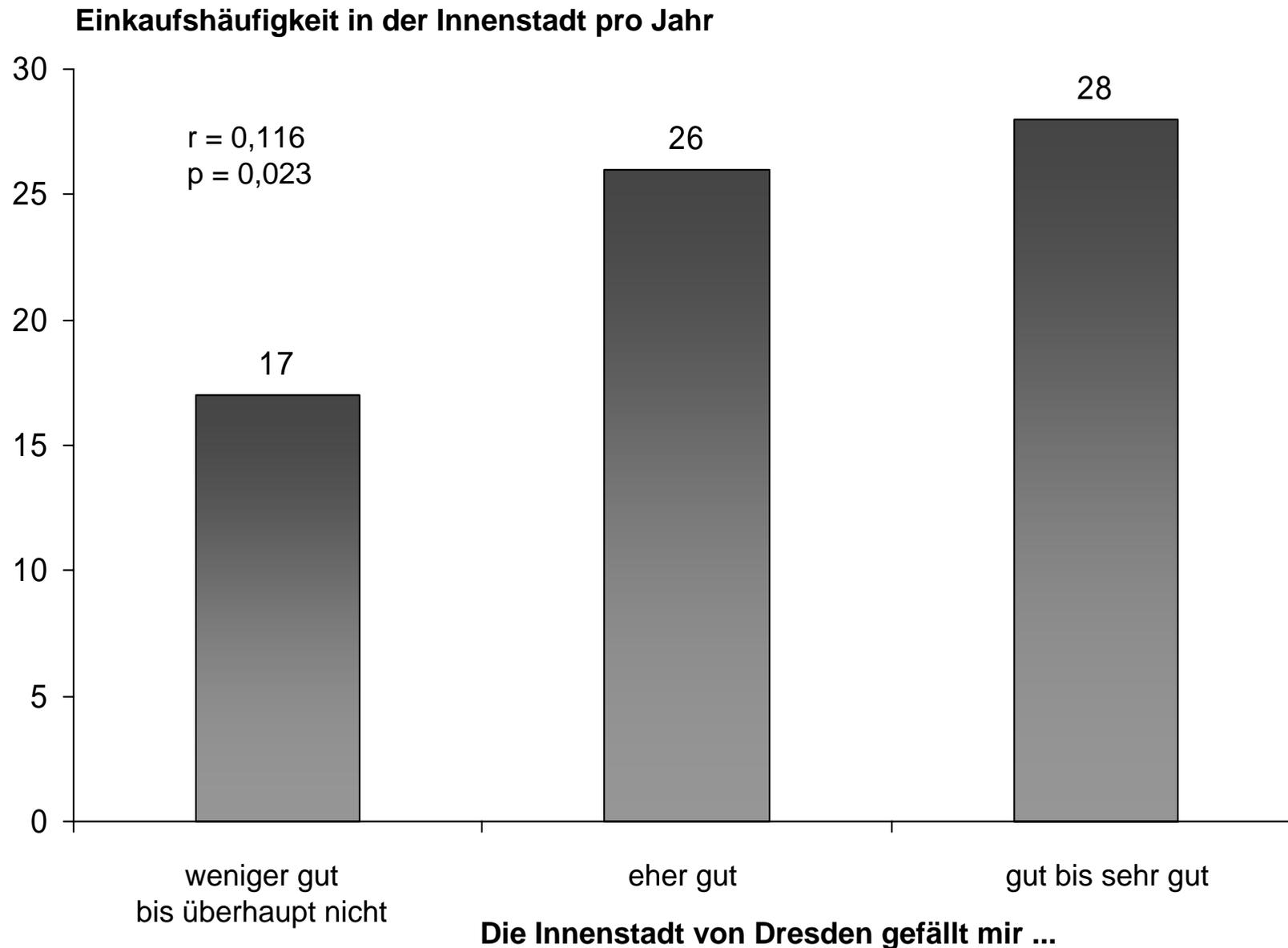
### Mittlere Einkaufshäufigkeit nach Alter und Geschlecht

Einkaufshäufigkeit in der Innenstadt pro Jahr

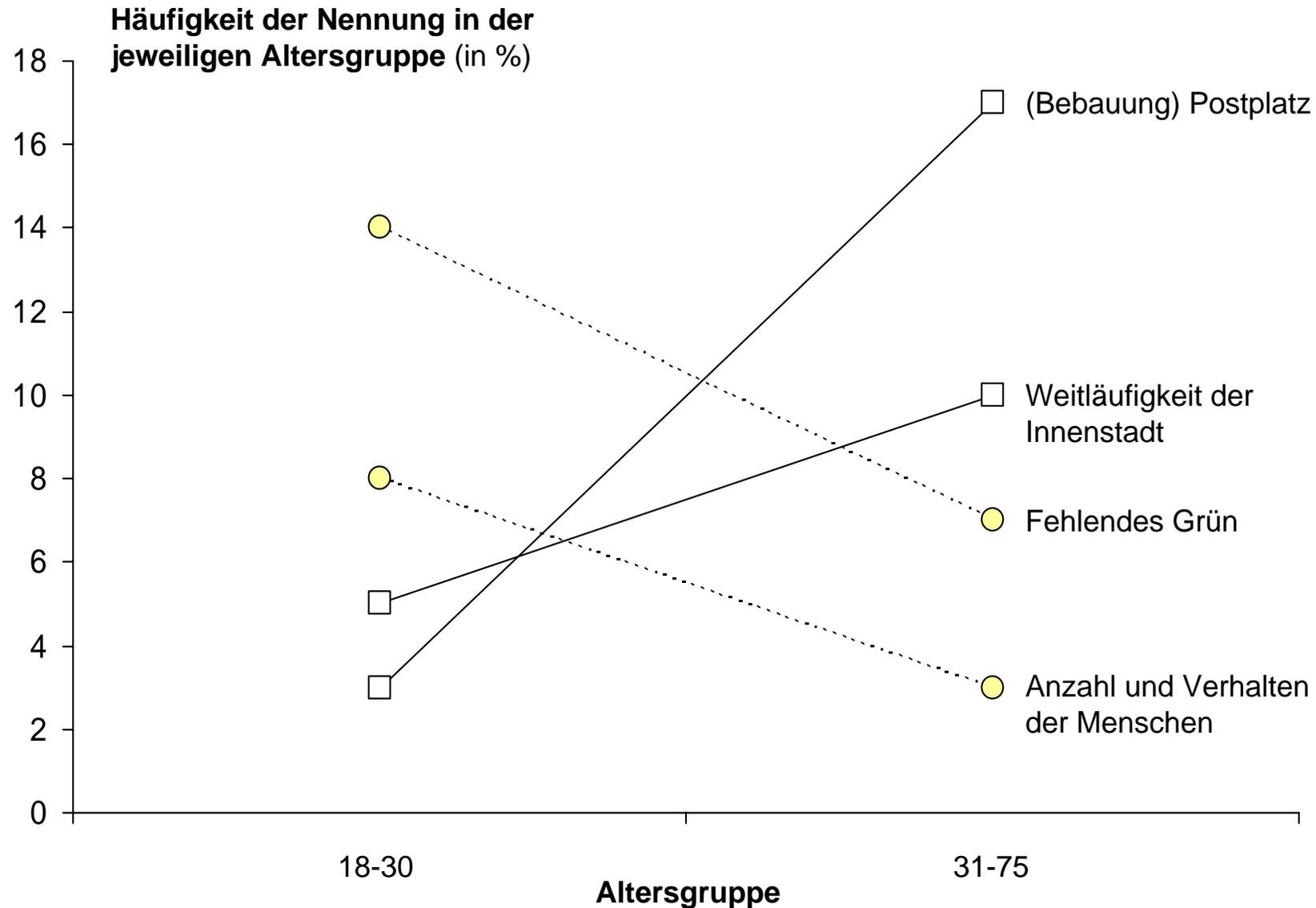


## 6 - Wie häufig wird die Innenstadt besucht?

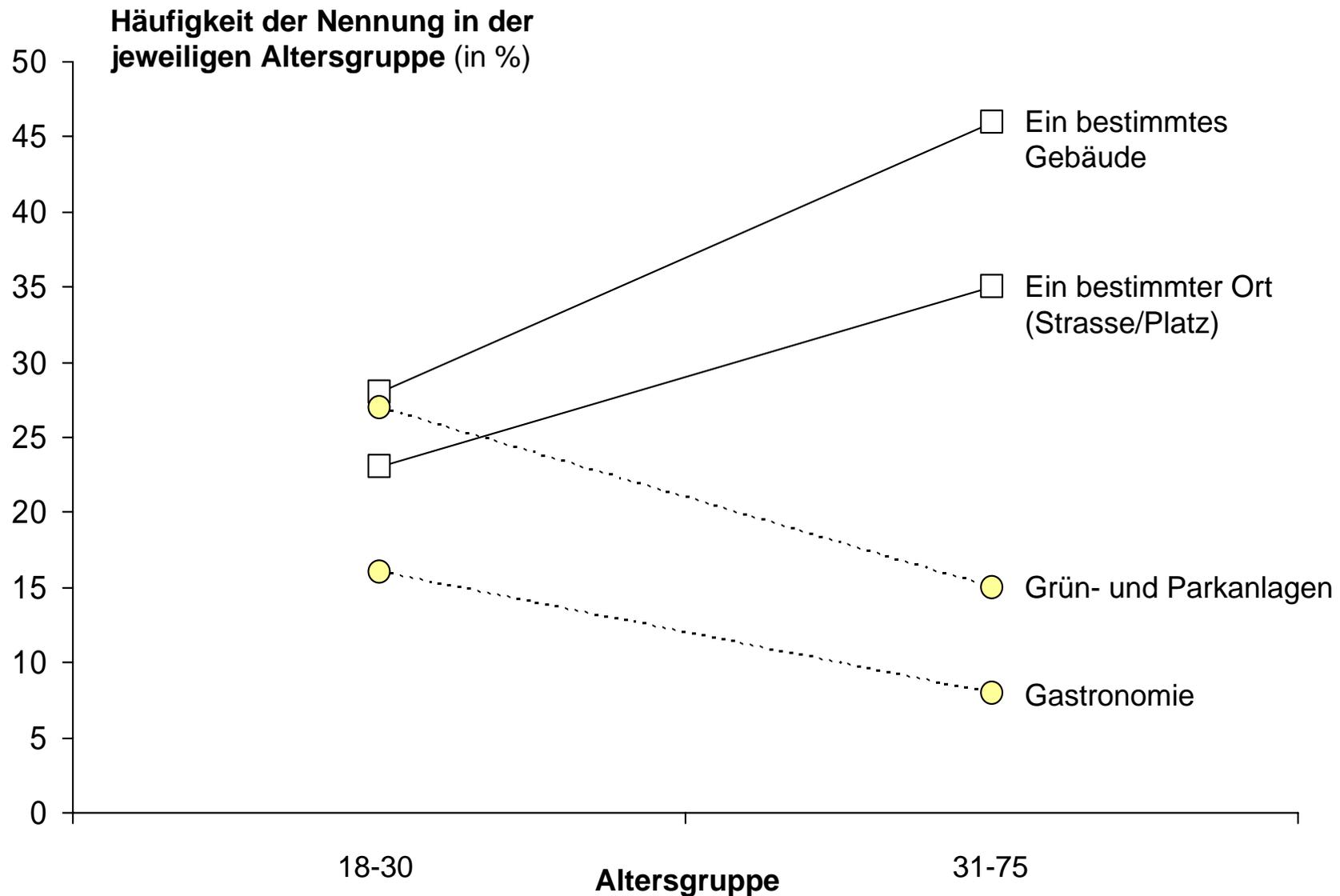
### Einkaufshäufigkeit in Abhängigkeit von der Innenstadt-Zufriedenheit



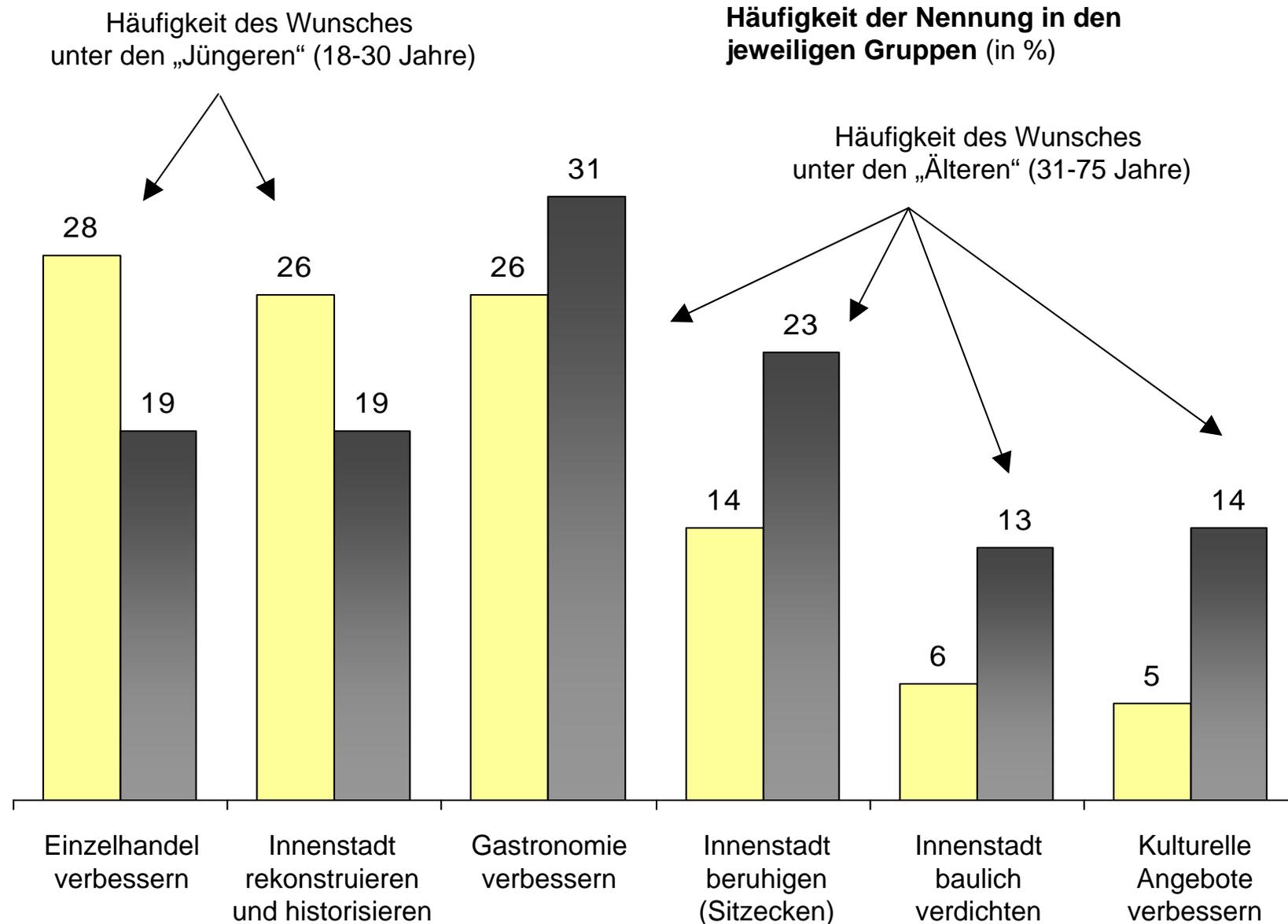
## Altersspezifische Probleme der Innenstadt



## Was Jüngeren und Älteren an der Innenstadt gefällt



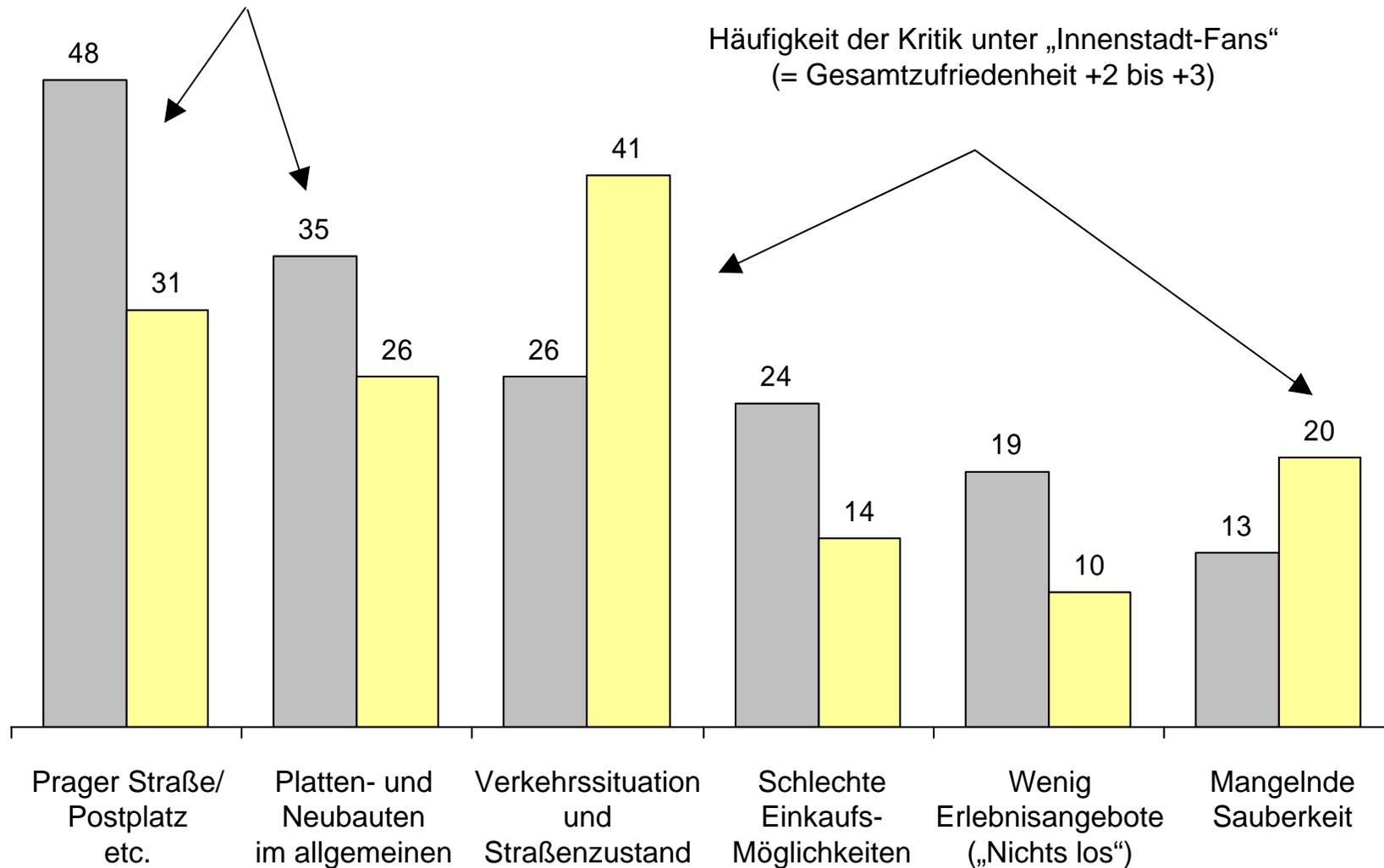
## Altersspezifische Wünsche an die Innenstadt



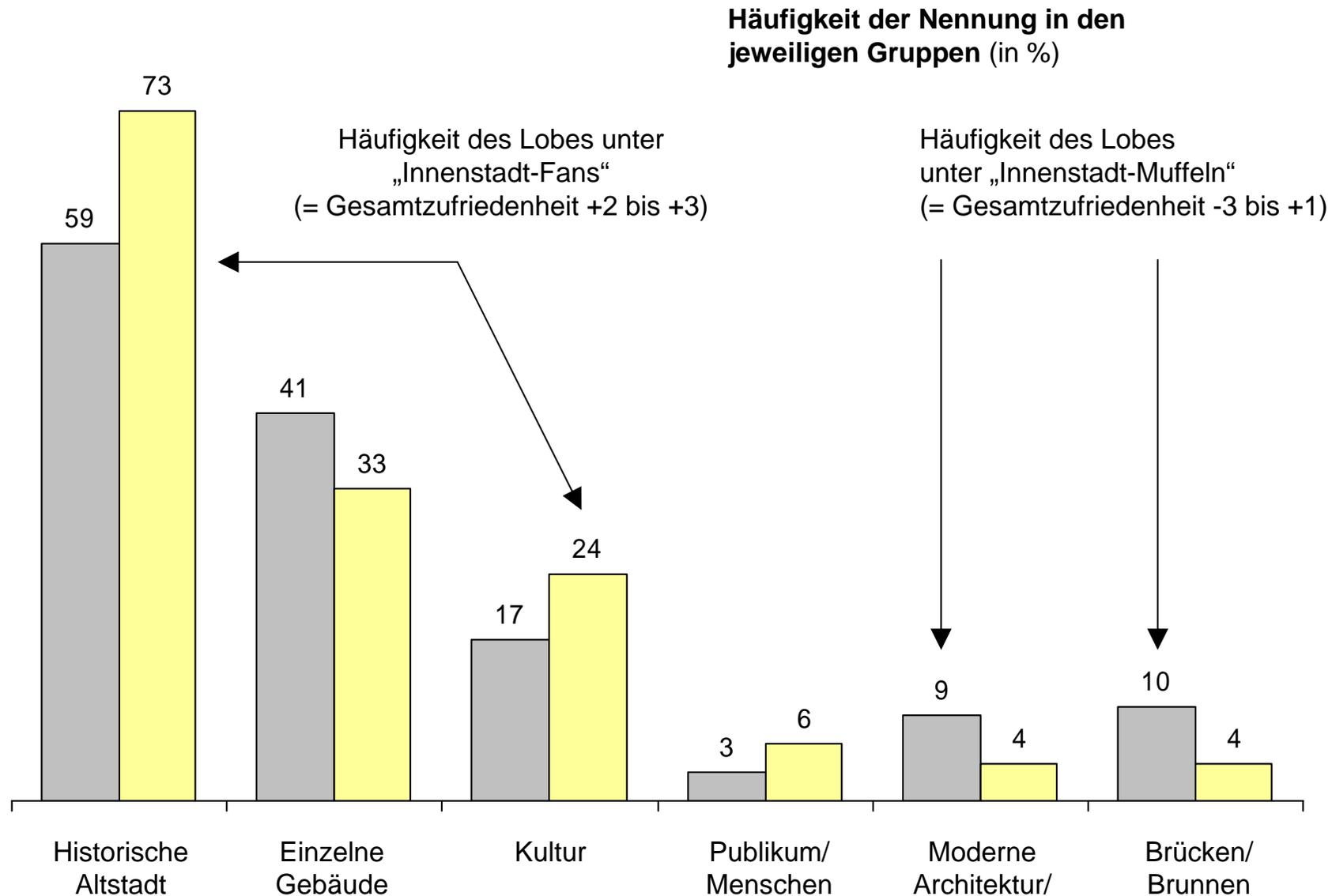
## Was „Innenstadt-Muffel“ und „Innenstadt-Fans“ kritisieren

Häufigkeit der Kritik unter „Innenstadt-Muffeln“  
(= Gesamtzufriedenheit -3 bis +1)

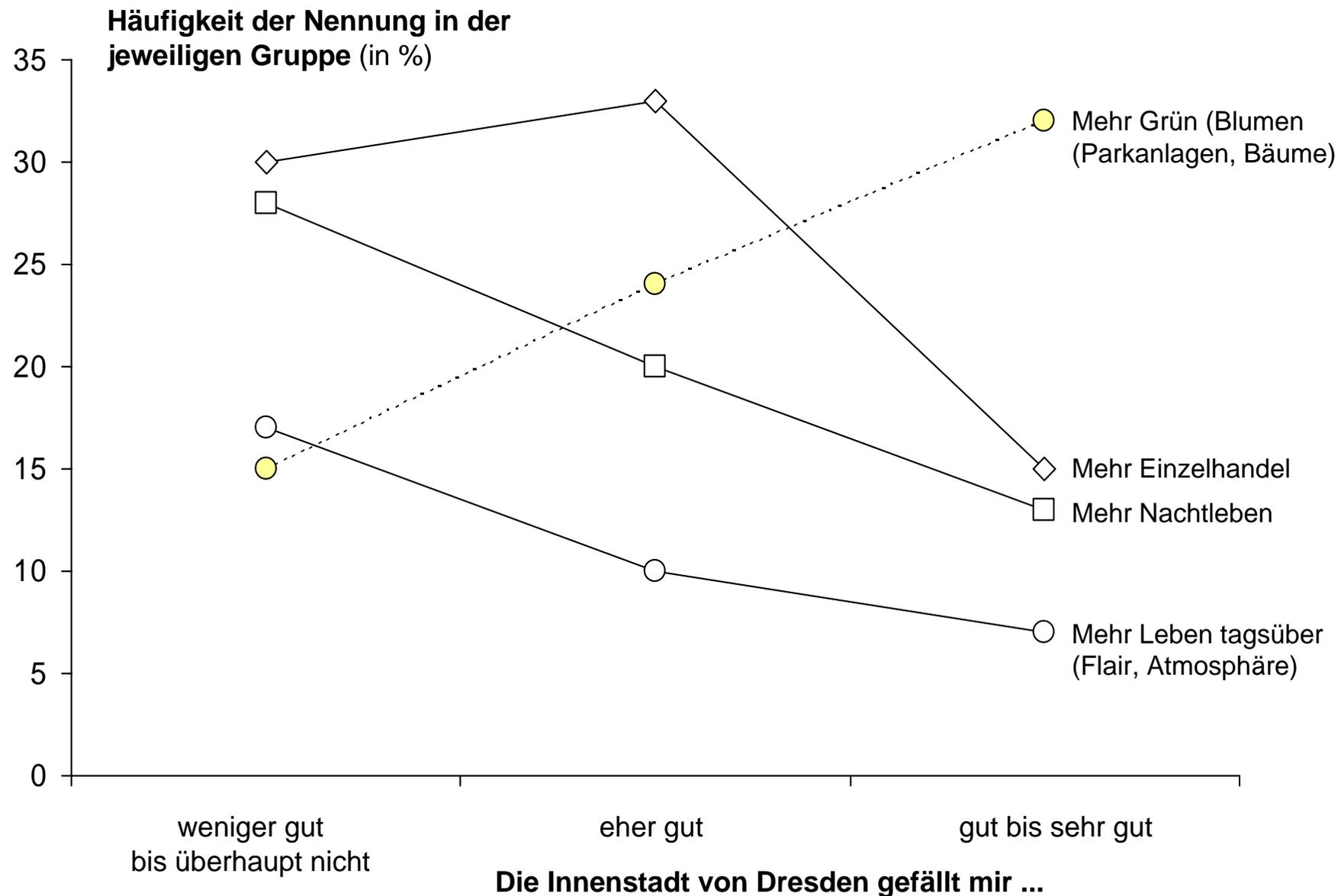
Häufigkeit der Nennung in den  
jeweiligen Gruppen (in %)



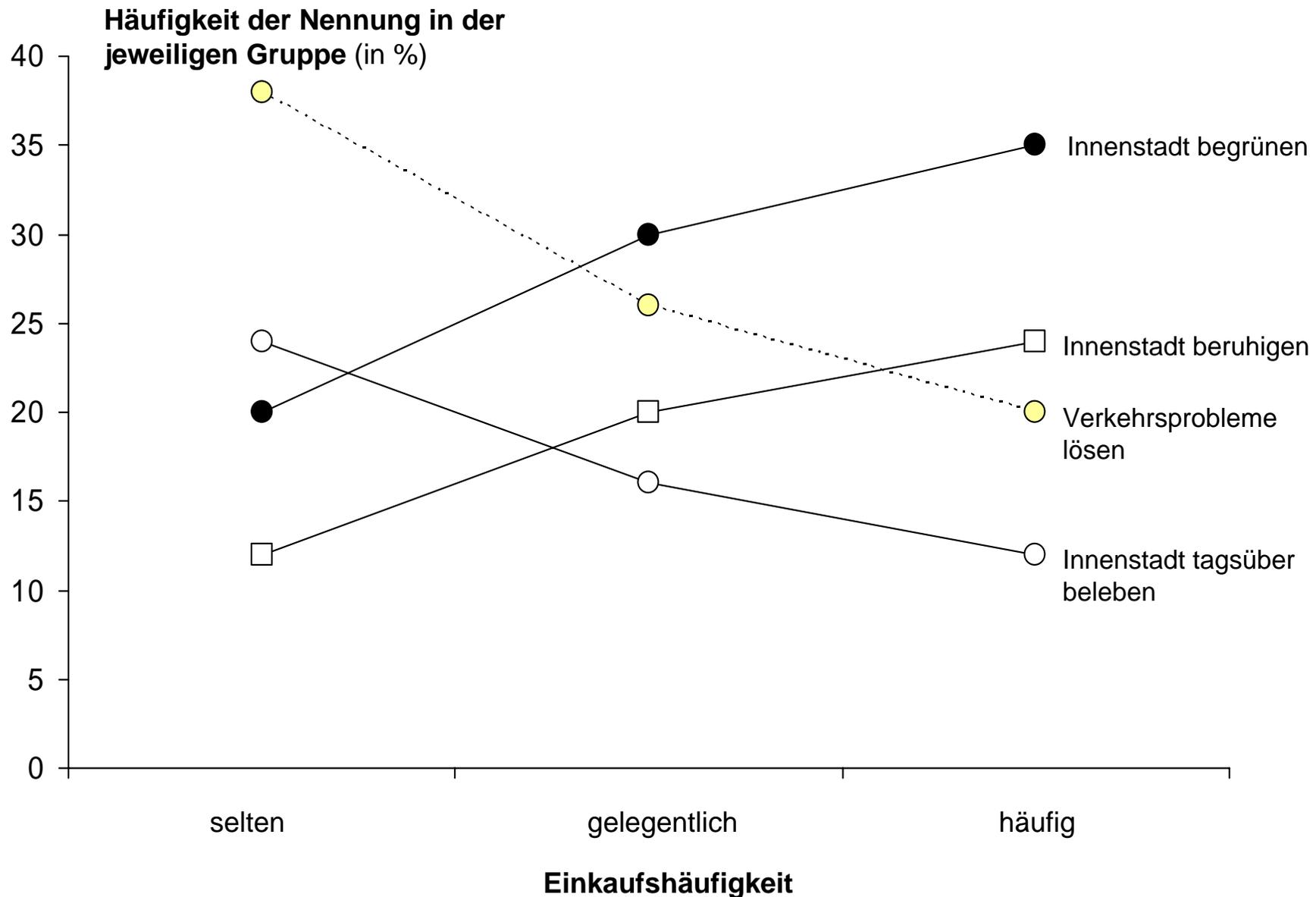
## Was „Innenstadt-Muffel“ und „Innenstadt-Fans“ loben



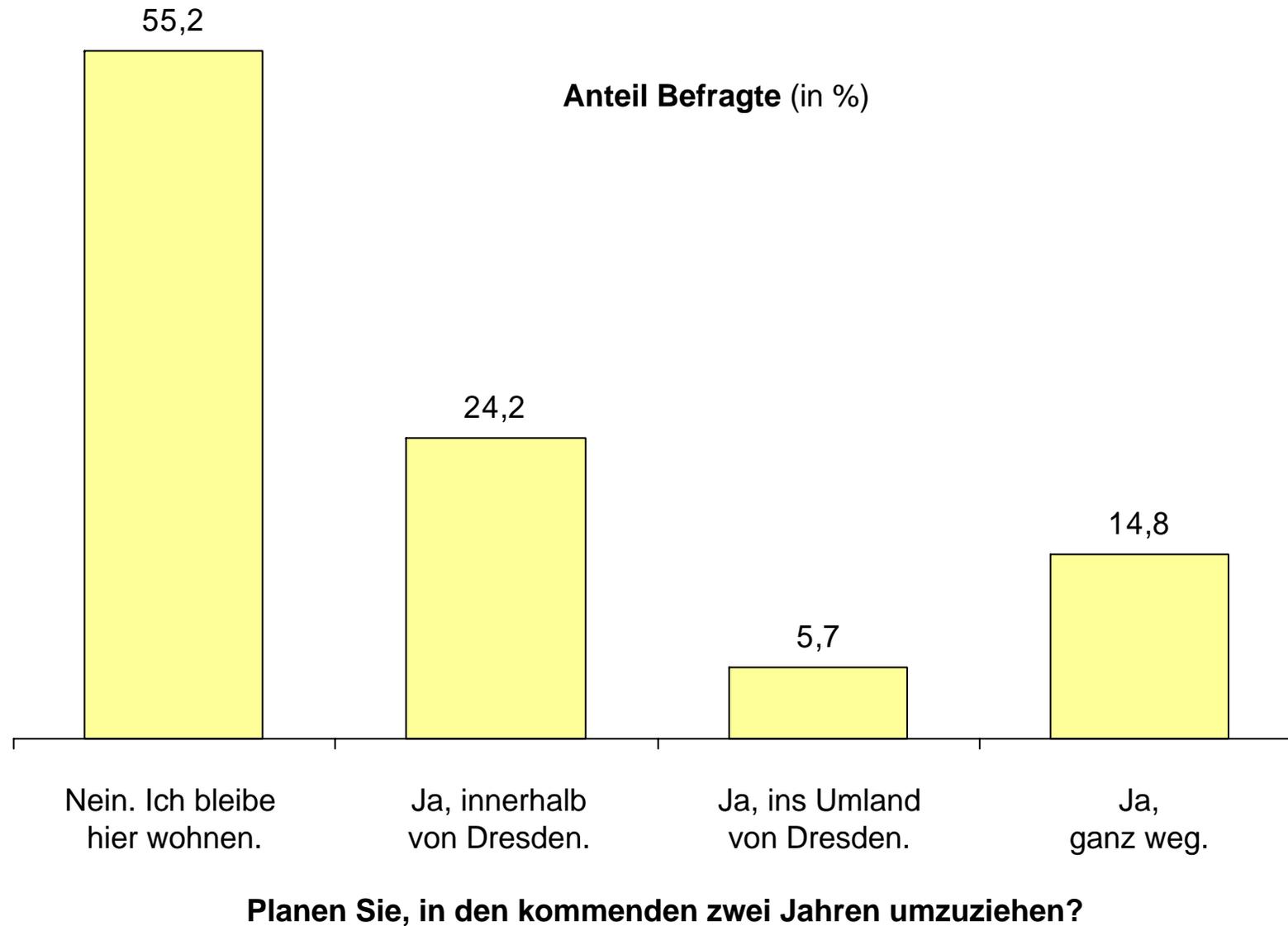
## Was sich „Innenstadt-Muffel“ und „Innenstadt-Fans“ wünschen



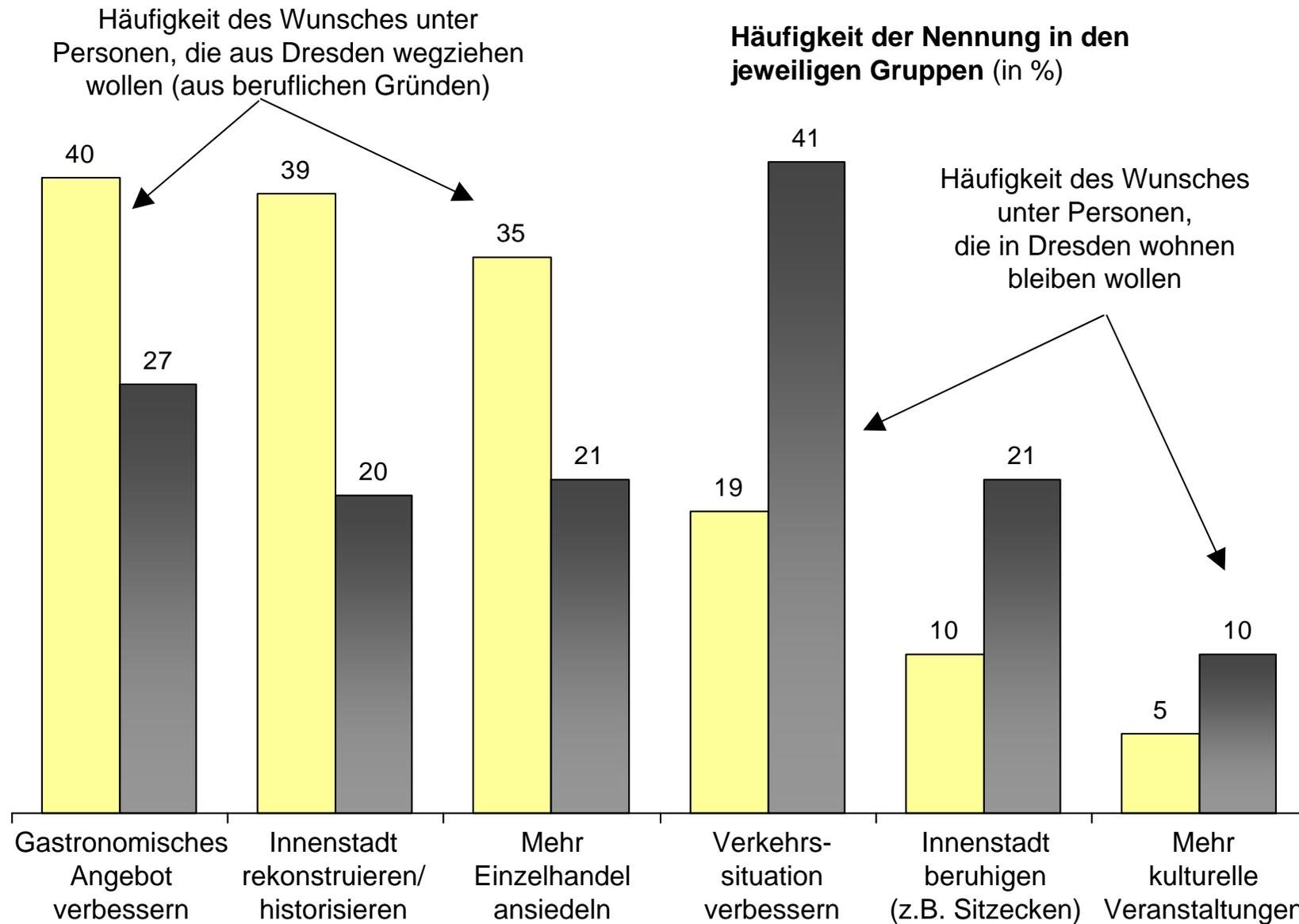
## Wie sich neue Besucher gewinnen und alte binden lassen



## Umzugspläne



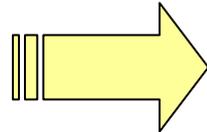
## Was wünschen sich „Abwanderer“ von der Innenstadt?



### Zusammenfassung: Ziele und mögliche Maßnahmen des City-Marketing

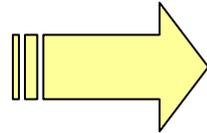
#### Ziele

Dresdner von der  
Innenstadt begeistern!



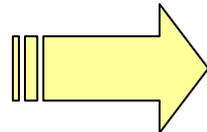
- Tages- und Nachtleben aufwerten!
- Einzelhandel weiter verstärken!
- Städtebauliche Akzente setzen!

Stärken der Innenstadt  
vermarkten!



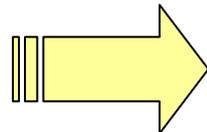
- Nach außen: Architektonische Glanzlichter nutzen!
- Nach innen: Historisches Zentrum ins Tagesleben einbinden!

Altersspezifische  
Wünsche aufgreifen!



- Jüngere: Mehr Grün! Mehr Handel! Innenstadt historisieren!
- Ältere: Stadt verdichten, beruhigen! Gastronomie und Kultur!

Innenstadt-Besucher  
gewinnen und binden!



- Gewinnen: Verkehrs- und Parkprobleme lösen!
- Gewinnen: Tagesleben aufwerten!
- Binden: Innenstadt begrünen und beruhigen!
- Binden: Innenstadt sauber halten!

## Ihre Ziele – Unsere Leistungen

### ▶ Neue Kunden gewinnen

- Image-Analysen
- Bekanntheits-Studien
- Marktpotenzial-Analysen
- Entscheidungsforschung
- Akquisitionsforschung

### ▶ Bestehende Kunden binden

- Zufriedenheits-Forschung
- Beschwerde-Analysen
- Loyalitäts-Forschung
- Migrations-Analysen
- Kundenverlust-Analysen

### ▶ Produkte entwickeln & verkaufen

- Motiv-Forschung
- Bedürfnis-Studien
- Wichtigkeits-Analysen
- Positionierungs-Studien
- Cross-Selling-Forschung

### ▶ Marketing-Mix optimieren

- Standort-Analysen
- Vertriebs-Forschung
- Preis-Sensitivitäts-Studien
- Wettbewerbs-Analysen
- Werbewirkungs-Forschung

## Auswahl abgeschlossener Beratungs- und Befragungsprojekte

Jahr	Auftraggeber	Themen-Schwerpunkt
1995	Dresdner Bank Leipzig	Kunden- und Mitarbeiterbefragung
1996	Software und Systemhaus Dresden GmbH	Zufriedenheits-Umfragen
1996	Dresdner Bank Dresden	Optimierung der Kundengewinnung
1997	Citicorp-Kartenservice	Bedürfnis- und Zufriedenheitsumfrage
1998	Datev	Marktpotenzial-Analysen
1999	Metro Cash & Carry Märkte	Kaufverhaltensforschung
1999	SAP SI	Kunden- und Mitarbeiterbefragung
2000	Volks- und Raiffeisenbank Döbeln	Cross-Selling-Forschung
2000	Daimler Chrysler AG	Kundenzufriedenheitsstudie
2001	SAP SI	Kunden-Befragung
2002	Brenner's Park Hotel Baden-Baden	Preis- und Qualitätswahrnehmung
2003	Tack (Schuhmarkt-Kette)	Kaufentscheidungs-Forschung
2004	Fody's (Restaurant-Kette)	Gastronomie-Marktforschung
2004	Bosch Rexroth AG	Markteinführung E-Shop