

# Besucher\*innen-Befragung zur Mauerpark Erweiterung

Grün Berlin GmbH

September 2022



# Inhaltsverzeichnis

- » Untersuchungsdesign
- » Summary
- » Nutzung von Park- und Grünanlagen in Berlin
- » Assoziationen zur Mauerpark Erweiterung
- » Informationen zur Mauerpark Erweiterung
- » Nutzung der Mauerpark Erweiterung
- » Besuchsgründe
- » Nutzung von Angeboten
- » Zufriedenheit
- » Konflikte und Verbesserungsvorschläge
- » Handlungsempfehlungen

---

## Untersuchungsdesign



# Untersuchungsdesign



## Grundgesamtheit

Besucher\*innen der Mauerpark Erweiterung  
ab 14 Jahren



## Erhebungsmethode

CAPI  
(computergestützte persönliche Befragungen)



## Fallzahl

n = 1.043 Interviews



## Auswahlverfahren

Zufallsauswahl unter den Besucher\*innen,  
jede\*r 3. Besucher\*in



## Erhebungszeitraum und Interviewdauer

Erhebung: 7. bis 22. September 2022  
Befragungszeit: 6:30 Uhr bis 00:00 Uhr  
Interviewdauer: Ø 14 Minuten



## Fehlerintervall

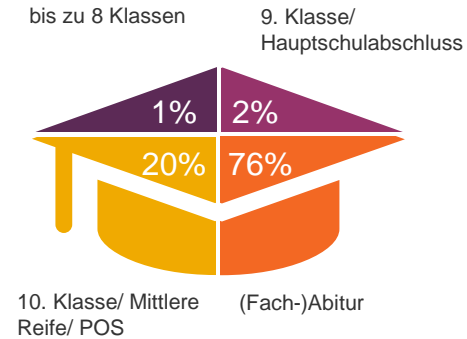
+/- 3,0 Prozentpunkte (Anteilswert 50%,  
Sicherheitswahrscheinlichkeit 95%)

# Überblick Soziodemografie I

## Geschlecht



## Bildung



## Wohnort

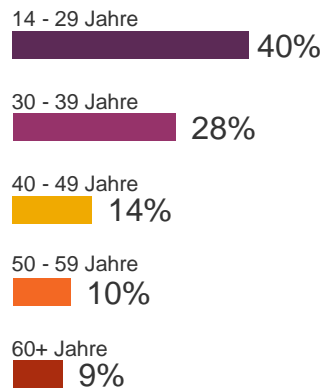


Angaben in %

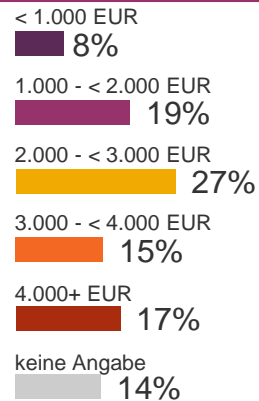
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043  
\*Basis: Berliner n = 903

Fallzahlen Alter:  
14 - 29 Jahre: n = 420  
30 - 39 Jahre: n = 290  
40+ Jahre: n = 333

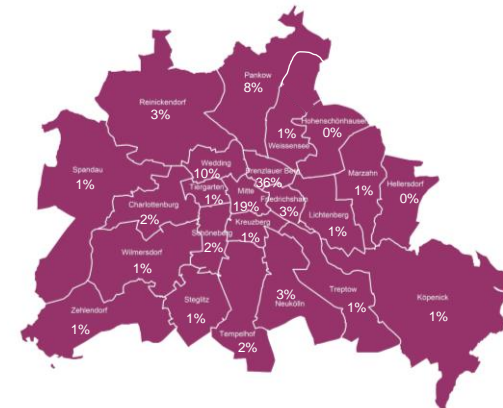
## Alter (Ø 36 Jahre)



## Haushaltsnettoeinkommen

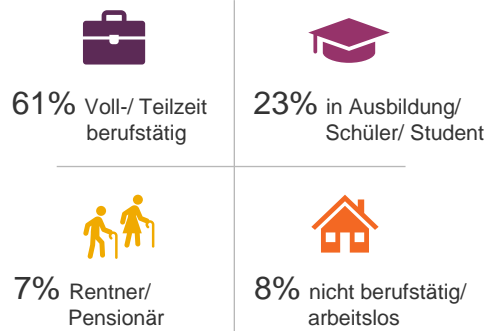


## Bezirk\*

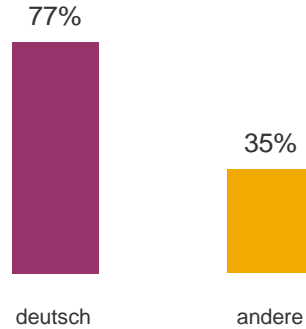


# Überblick Soziodemografie II

## Berufstätigkeit



## Staatsangehörigkeit (MFN)



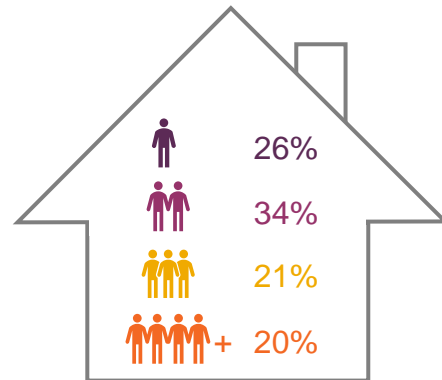
## Sprache des Interviews



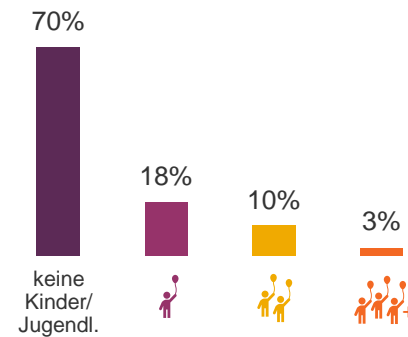
Angaben in %  
\*Angaben > 2%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

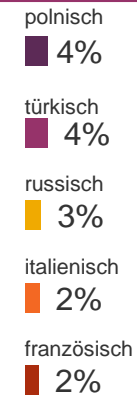
## Haushaltsgröße (Ø 2,5 Personen)



## Kinder/Jugendliche im Haushalt (Ø 0,5 Personen)



## Staatsangehörigkeit (andere als deutsch)\*



---

## Summary



# Summary I – Nutzung der Mauerpark Erweiterung

- » Die überwiegende Mehrheit der Besucher\*innen wohnt in Berlin (87%). Unter den Berliner\*innen stammen die Befragten hauptsächlich aus den angrenzenden Bezirken Prenzlauer Berg (36%) und Mitte (19%).
- » Eine andere als die deutsche Staatsangehörigkeit haben 35 Prozent der Besucher\*innen. 16 Prozent der Befragten wählten die Möglichkeit, den Fragebogen in englischer Sprache zu beantworten.
- » Die Besucher\*innen der Mauerpark Erweiterung nutzen hauptsächlich Parks, die ohne Eintrittsgeld genutzt werden können. Außer im Mauerpark waren die Besucher\*innen vor allem auch auf dem Tempelhofer Feld, im Park am Gleisdreieck oder im Tiergarten.
- » Zwei Fünftel der Besucher\*innen (61%) geben an, die Mauerpark Erweiterung schon lange zu kennen, in der Nähe zu wohnen oder zu arbeiten. Durch einen Tipp ist ein Viertel der Besucher\*innen (23%) auf den Park aufmerksam geworden.
- » Die meisten Besucher\*innen kommen zu Fuß (51%) oder mit dem Fahrrad (20%) zur Mauerpark Erweiterung.
- » Die Mauerpark Erweiterung wird häufig in einer Gruppe aufgesucht (58%). 42 Prozent der Besucher\*innen kommen allein.
- » Die Hälfte der Besucher\*innen nutzt wöchentlich den Park (49%), die Haupt-Besuchszeit ist nachmittags (51%).
- » Die durchschnittliche Besuchszeit liegt an einem Wochentag und samstags ungefähr bei 1,5 Stunden, am Sonntag etwas darüber.



# Summary II – Assoziationen zum Park und Nutzungsanlässe

- » 60 Prozent der Besucher\*innen war schon vor dem Besuchstag bewusst, dass es im Mauerpark einen Bestandspark und eine Erweiterung gibt. 11 Prozent wurde dies im Laufe des Besuchs bewusst und 26 Prozent geben an, dass es ihnen bis zur Befragung nicht bewusst war.
- » Mit der Mauerpark Erweiterung assoziieren die Besucher\*innen am häufigsten die Grünflächen (29%). 18 Prozent sagen, dass der Park schön ist bzw. schön geworden ist. Teilweise wird in dem Zuge auch erwähnt, dass der Erweiterungsteil besser als vorher gefällt. Ruhe und Entspannung nennen spontan 12 Prozent der Befragten, weitere 12 Prozent empfinden den Park als sauber und gepflegt.
- » Die Befragten gehen hauptsächlich in den Park, um sich zu erholen (54%), die Natur zu erleben (25%) und um sich mit anderen Menschen zu treffen (24%).
- » Gefragt nach dem besonderen Interesse am Park nennen jeweils 30 Prozent der Besucher\*innen die Historie bzw. Kunst und Streetart. Die meisten Befragten suchen allerdings nach Erholung (69%), Sport- und Spielangeboten (38%) und nach dem Naturerlebnis (37%).
- » Für die Zukunft wünschen sich die meisten Besucher\*innen Musikveranstaltungen (55%). 39 Prozent wünschen sich künstlerische Workshops, ein Drittel der Befragten zeigt Interesse an Sportveranstaltungen. Lesungen werden von einem Viertel der Befragten gewünscht (27%).
- » Die Besucher\*innen nutzten am Besuchstag am häufigsten die befestigten Wege und Flächen (76%) sowie die Rasen- und Liegeflächen (43%). 19 Prozent hielten sich bei den Sportanlagen auf, 17 Prozent der Befragten waren auf der Obstwiese und 16 Prozent auf den Spielplätzen.
- » Die am häufigsten betriebenen Sportarten im Park sind Skateboarding (28% derjenigen, die Sport getrieben haben), Joggen (27%) und Ballspiele (21%).

# Summary III – Sicherheitsgefühl und Konflikte

- » Tagsüber fühlen sich die Besucher\*innen sehr sicher in der Mauerpark Erweiterung (mittlerer Skalenwert: 9,5 auf einer Skala von 0 „sehr unsicher“ bis 10 „sehr sicher“). Nachts ist das Sicherheitsgefühl jedoch weniger hoch (mittlerer Skalenwert: 7,4). Ein häufig genannter Grund für ein Unsicherheitsgefühl ist die Dunkelheit im Park abends und nachts. Auch Drogen werden in diesem Zusammenhang häufiger genannt sowie unberechenbare Menschen.
- » 17 Prozent der Besucher\*innen haben schon einmal Konflikte im Park beobachtet. Hauptsächlich waren dies verbale Auseinandersetzungen (27%) und Konflikte im Zusammenhang mit Alkohol oder anderen Drogen (25%). 22 Prozent derjenigen, die Konflikte wahrgenommen haben, beobachteten körperliche Auseinandersetzungen, 17 Prozent sahen Konflikte mit Jugendlichen.

# Summary IV – Bewertung der Mauerpark Erweiterung

- » Insgesamt erreicht die Mauerpark Erweiterung mit einem mittleren Skalenwert von 8,7 auf einer Skala von 0 „sehr unzufrieden“ bis 10 „sehr zufrieden“ gute Zufriedenheitswerte.
- » Die gute Gesamtzufriedenheit kommt auch in einer relativ hohen Wiederbesuchsabsicht (ja, ganz sicher: 80%, ja wahrscheinlich: 16%) sowie einer hohen Weiterempfehlungsbereitschaft (91%: Skalenpunkte 8-10, Skala von 0 „bestimmt nicht“ bis 10 „ganz sicher“) zum Ausdruck.
- » Der Mauerpark erhält einen hohen Besucherbindungsindex von 91. Der Index wird errechnet aus den Merkmalen Gesamtzufriedenheit, Wiederbesuchsabsicht und Weiterempfehlungsbereitschaft. Der maximal erreichbare Wert entspricht 100.
- » Hohe Zufriedenheitswerte erzielen alle abgefragten Aspekte des Besuchs. Insbesondere das Familienerlebnis mit Kindern wird positiv bewertet (mittlerer Skalenwert: 9,2 auf einer Skala von 0 „sehr unzufrieden“ bis 10 „sehr zufrieden“). Auch das Picknicken im Park sowie das Treffen mit anderen Menschen erfahren von den Besucher\*innen viel Zustimmung (mittlerer Skalenwert jeweils: 9,1).
- » Innerhalb der genutzten Bereiche im Park erzielen das Wegenetz sowie die Spielplätze für Kinder die höchsten Zufriedenheitswerte (mittlerer Skalenwert jeweils: 8,7 auf einer Skala von 0 „sehr unzufrieden“ bis 10 „sehr zufrieden“). Die niedrigsten Zufriedenheitswerte erhalten das gastronomische Angebot (mittlerer Skalenwert: 7,3) sowie die Anzahl der Toiletten (mittlerer Skalenwert: 7,2).
- » An konkreten Verbesserungsvorschlägen für den Park werden hauptsächlich mehr bzw. bessere Sitzgelegenheiten und Tische genannt (13%). Eine höhere Sauberkeit wünschen sich 11 Prozent der Besucher\*innen, 9 Prozent nennen einen Ausbau der Sportanlagen und 7 Prozent wünschen sich ein erweitertes Gastronomieangebot.
- » Diese Aspekte zur Verbesserung werden auch anhand der Handlungsrelevanz-Matrix deutlich. Zusätzlich zeigt sich hier, dass auch die Informationsangebote wie Informationstafeln und die Ausschilderung zum Park im Auge behalten werden sollten.

---

## Untersuchungsergebnisse



---

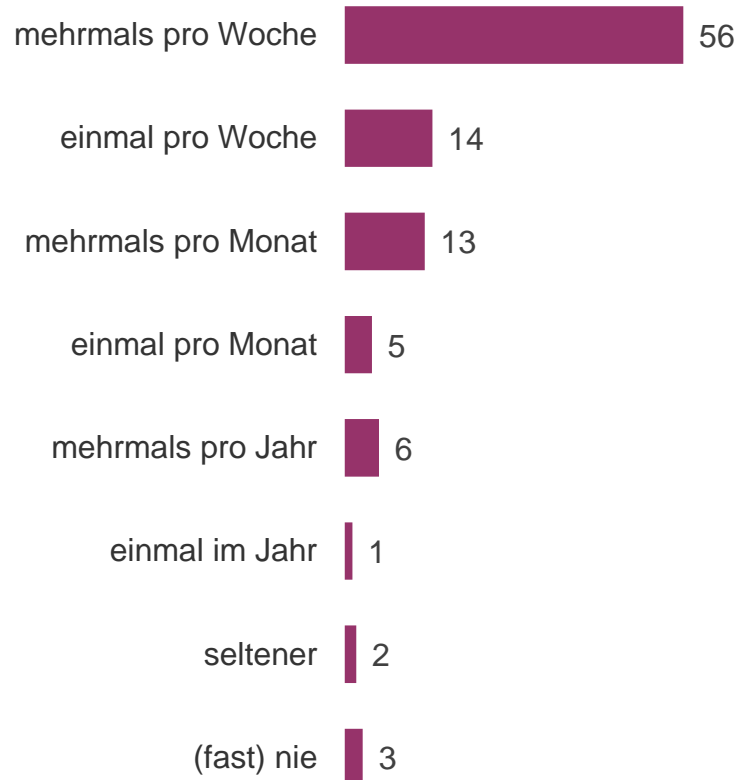
## Nutzung von Park- und Grünanlagen in Berlin

---

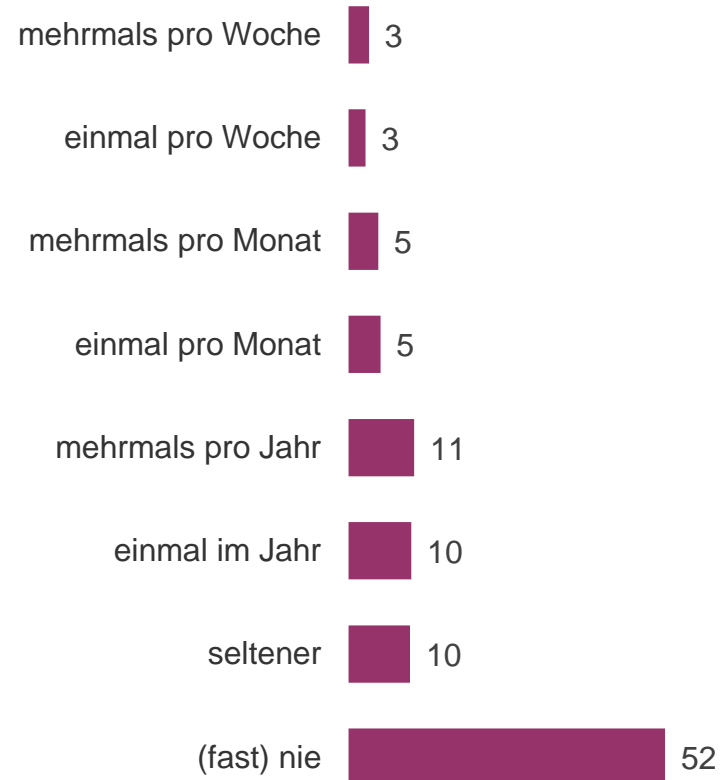


# Nutzung von Park- und Grünanlagen in Berlin

## Nutzung ohne Eintrittsgeld



## Nutzung mit Eintrittsgeld



Angaben in %

Basis:

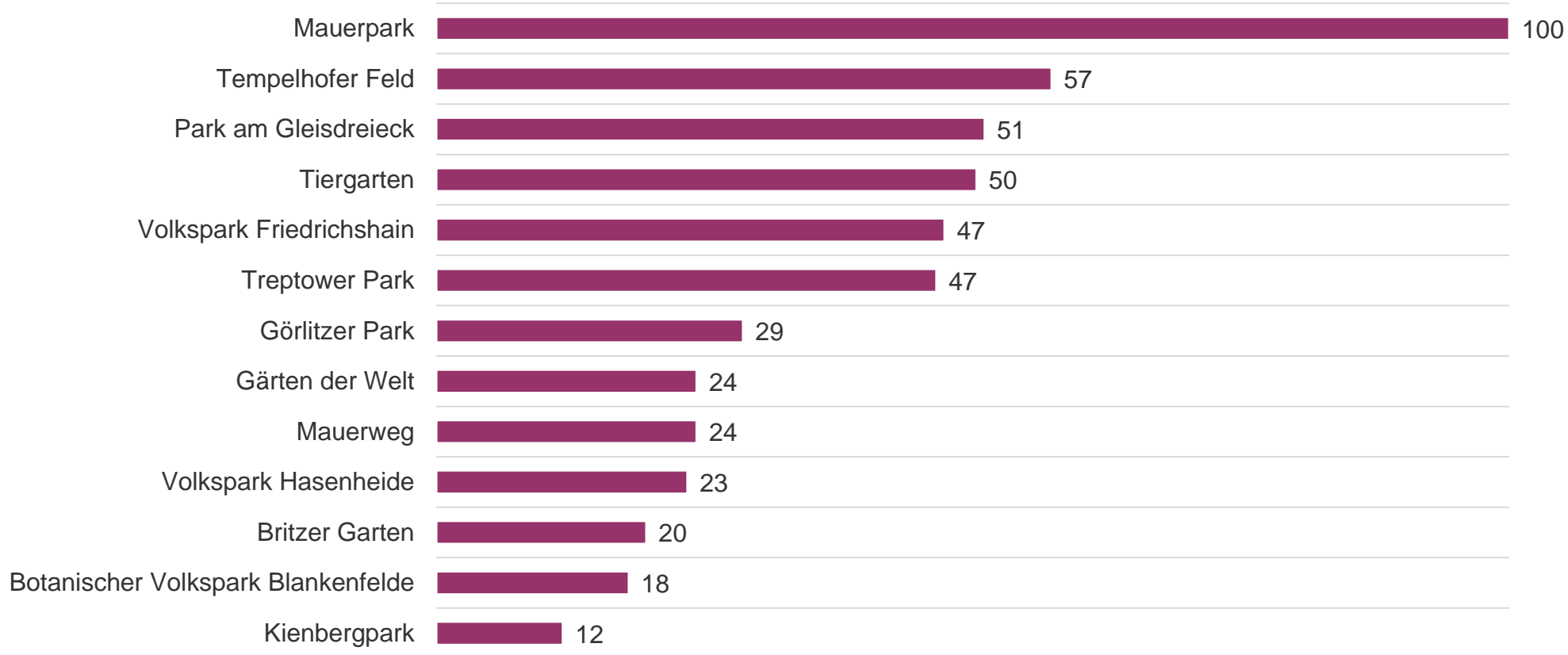
Besucher Gesamt n = 1.043

SC1. Wie häufig nutzen Sie größere Park- und Grünanlagen in Berlin, die man ohne Bezahlung von Eintrittsgeld besuchen kann?  
SC2. Wie häufig nutzen Sie Park- und Grünanlagen in Berlin, in denen man Eintrittsgeld bezahlen muss?



**Die Besucher\*innen der Mauerpark Erweiterung nutzen überwiegend Parks, in denen kein Eintrittsgeld gezahlt werden muss.**

# Genutzte Anlagen



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 10%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

SC3. Welche der folgenden Anlagen haben Sie innerhalb der letzten 2 Jahre genutzt und sei es nur, um von A nach B zu gelangen? (MFN)

 **Die Besucher\*innen waren in den letzten 2 Jahren häufig auch auf dem Tempelhofer Feld.**

---

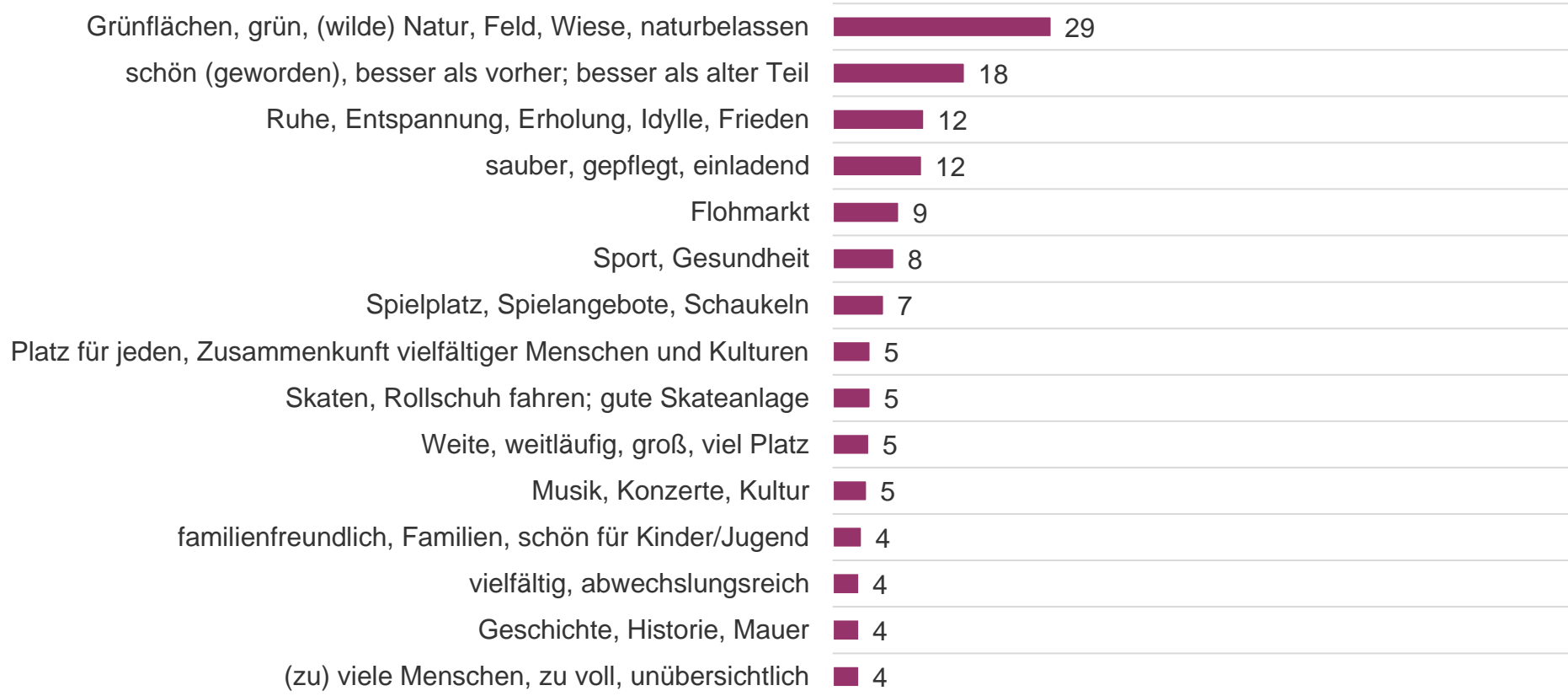
## Assoziationen zur Mauerpark Erweiterung

---





# Assoziationen zur Mauerpark Erweiterung



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 3,5%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F0. Was kommt Ihnen in den Sinn, wenn Sie an diesen Park, also an die Erweiterung Mauerpark denken? (MFN)

 **29 Prozent der Besucher\*innen assoziieren mit der Erweiterung Mauerpark Grünflächen.**

---

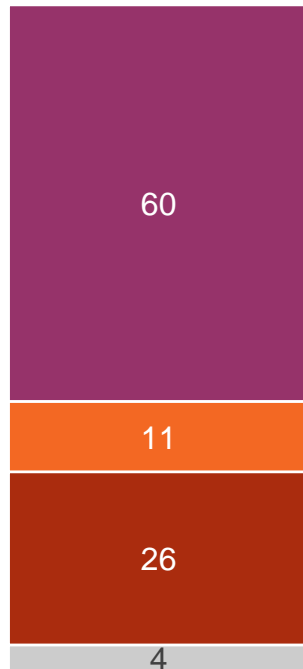
## Informationen zur Mauerpark Erweiterung

---



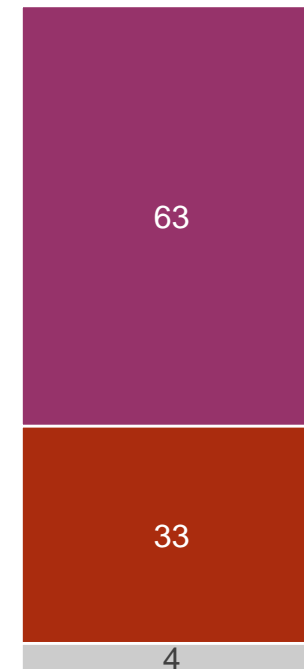
# Bekanntheit Erweiterung im Mauerpark

## Bekanntheit Erweiterung im Mauerpark



- Ja, das war mir schon vorher bewusst
- Nein, aber mir wurde es im Laufe des Besuchs bewusst
- Nein, ich wusste es bis jetzt nicht
- Weiß nicht/ keine Angabe

## Bekanntheit aktueller Standort Mauerpark Erweiterung



- Ja, das war mir schon vorher bewusst
- Nein, das war mir nicht bewusst
- Weiß nicht/ keine Angabe

Angaben in %

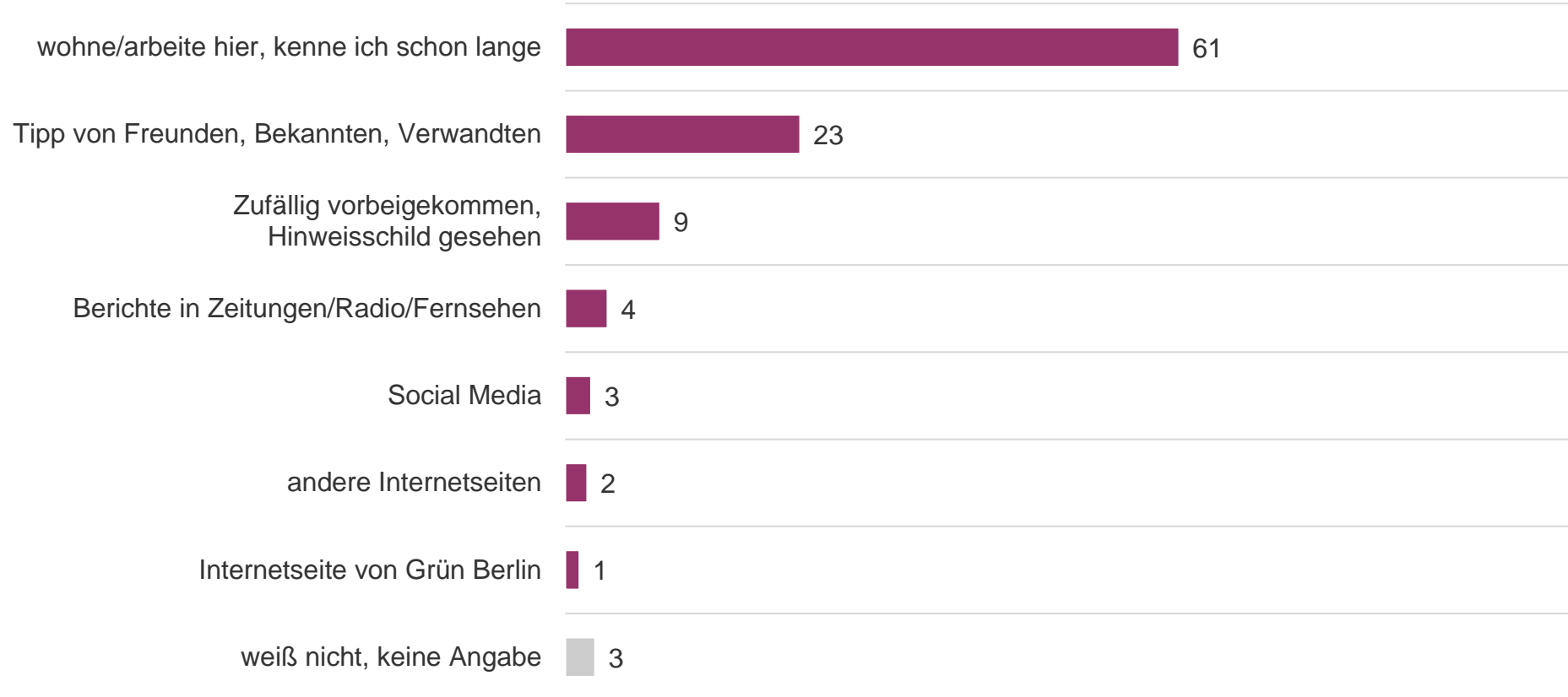
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F0.1. Ist Ihnen bewusst, dass es hier im Mauerpark einen Bestandspark und eine Erweiterung gibt?  
F0.2. Wir befinden uns aktuell in der Mauerpark Erweiterung. War Ihnen dies schon vorher bewusst?



**Drei Fünftel der Befragten ist bewusst, dass es im Mauerpark einen Bestandspark und eine Erweiterung gibt.**

# Auf Park aufmerksam geworden



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 1%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

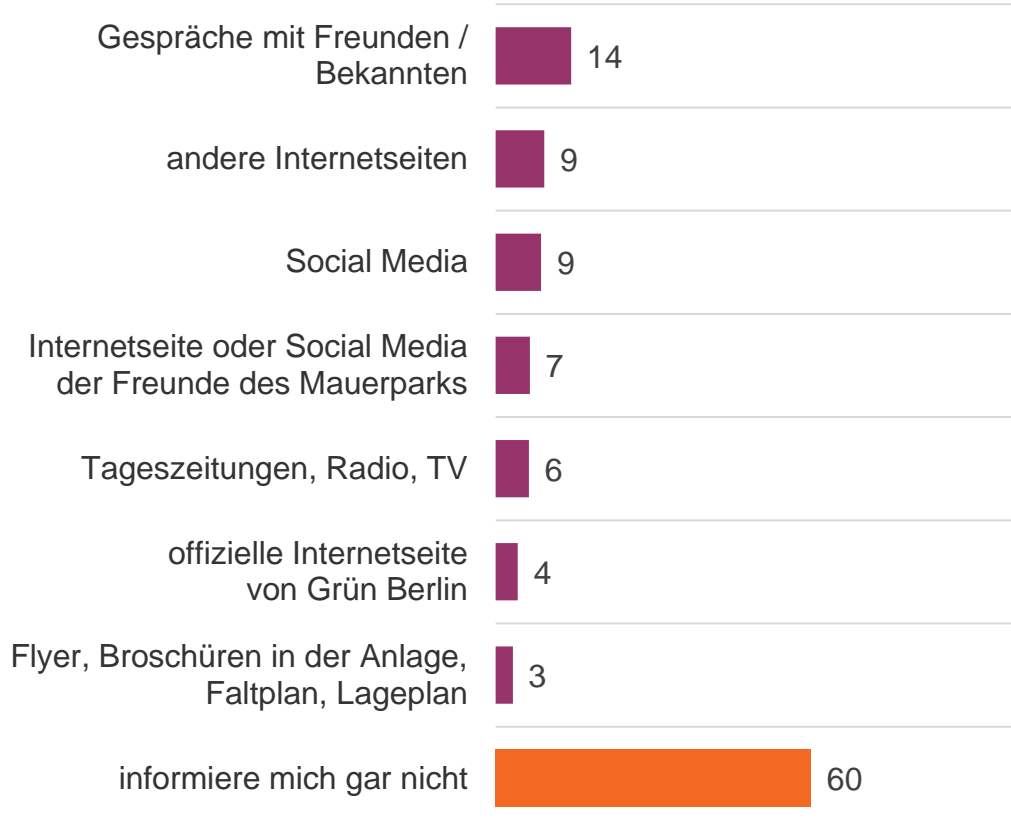
F14. Wie sind Sie auf diese Anlage aufmerksam geworden? (MFN)



**Die meisten der Besucher\*innen wohnen oder arbeiten in der Nähe des Mauerparks oder erhielten einen Tipp.**

# Informationen zum Park

## Informationen zur Mauerpark Erweiterung über\*...



## Zufriedenheit mit Informationsangeboten



Angaben in % und Mittlerer Skalenwert

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

\*) Mehrfachnennungen > 1%

● Besucher Gesamt

F15. Wie informieren Sie sich über die Erweiterung des Mauerparks? (MFN)  
F16. Wie zufrieden waren Sie heute speziell mit den Informationsangeboten und Orientierungshilfen dieser Anlage? (Skala von 0 „sehr unzufrieden“ bis 10 „sehr zufrieden“)



**Wer sich über die Erweiterung des Mauerparks informiert, tut dies meist über Gespräche, per Internet oder über Social Media.**

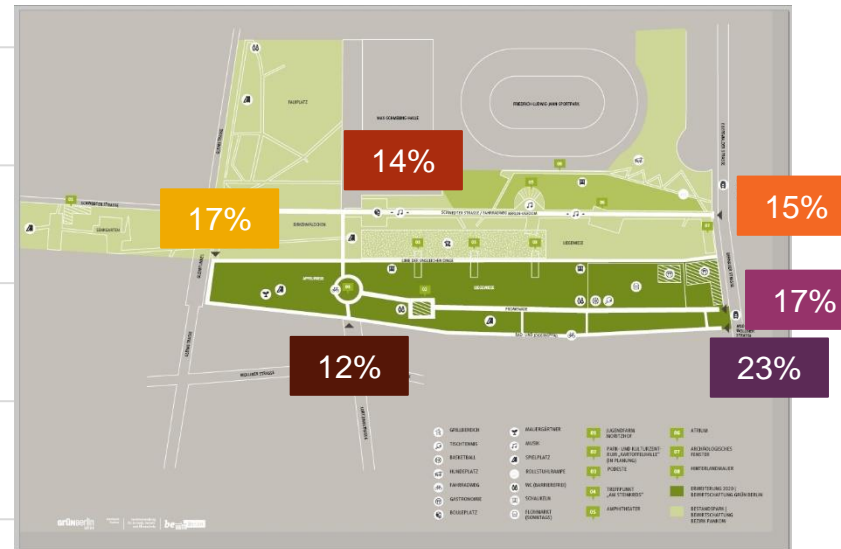
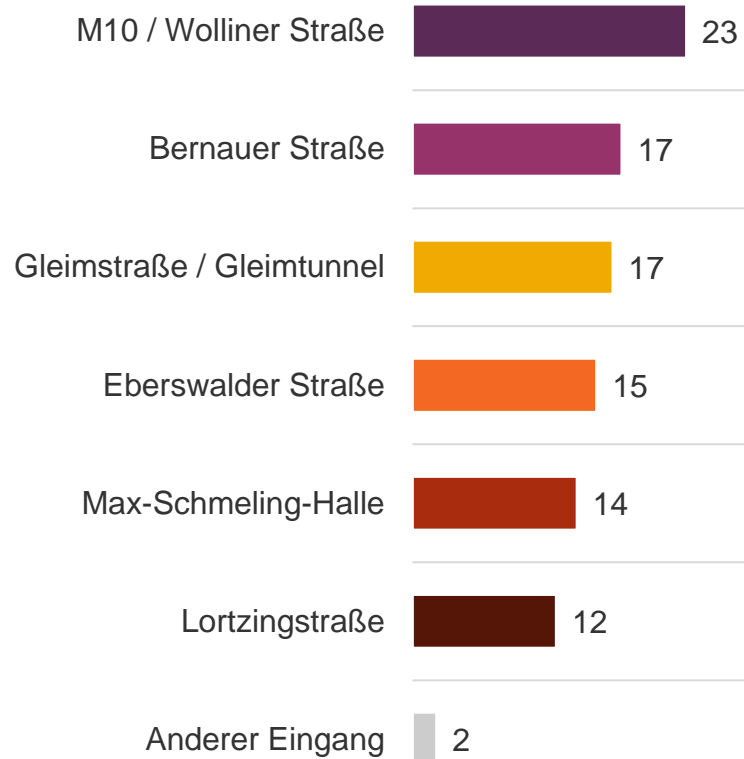
---

## Nutzung der Mauerpark Erweiterung

---



# Genutzter Eingang



Angaben in %

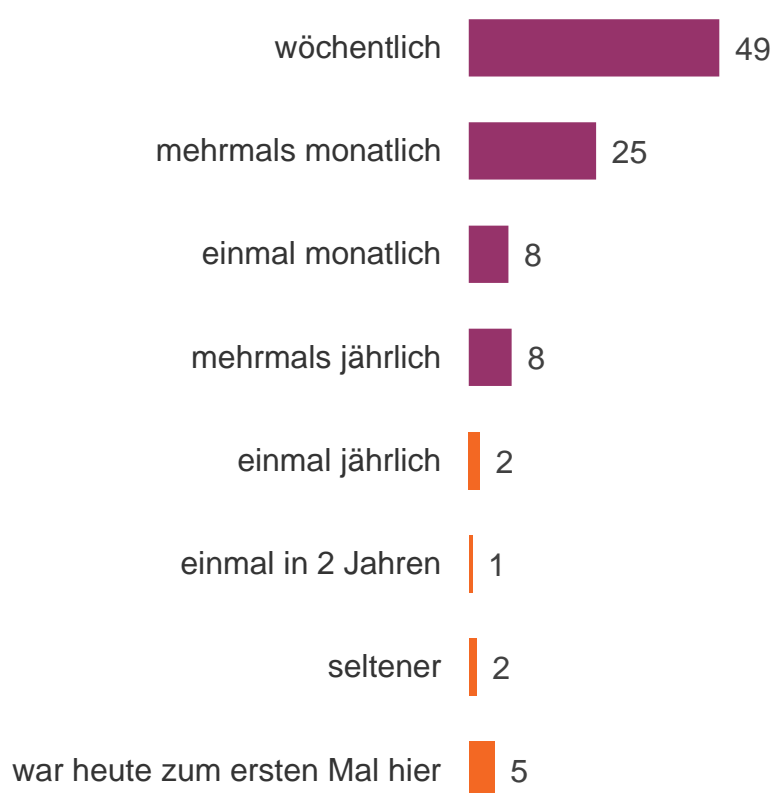
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

SC6. Welchen Eingang zum Mauerpark haben Sie heute genutzt?

**Knapp ein Viertel der Besucher\*innen nutzt den Eingang M10 / Wolliner Straße.**

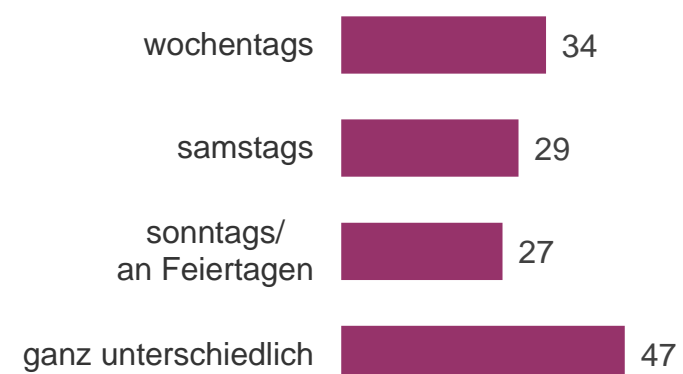
# Häufigkeit und Zeiten des Besuchs

## Häufigkeit des Besuchs



**91%**  
Nutzung  
mehrmals  
jährlich  
oder häufiger

## Besuchszeit: Wochentag\*



## Besuchszeit: Tageszeit\*



Angaben in %

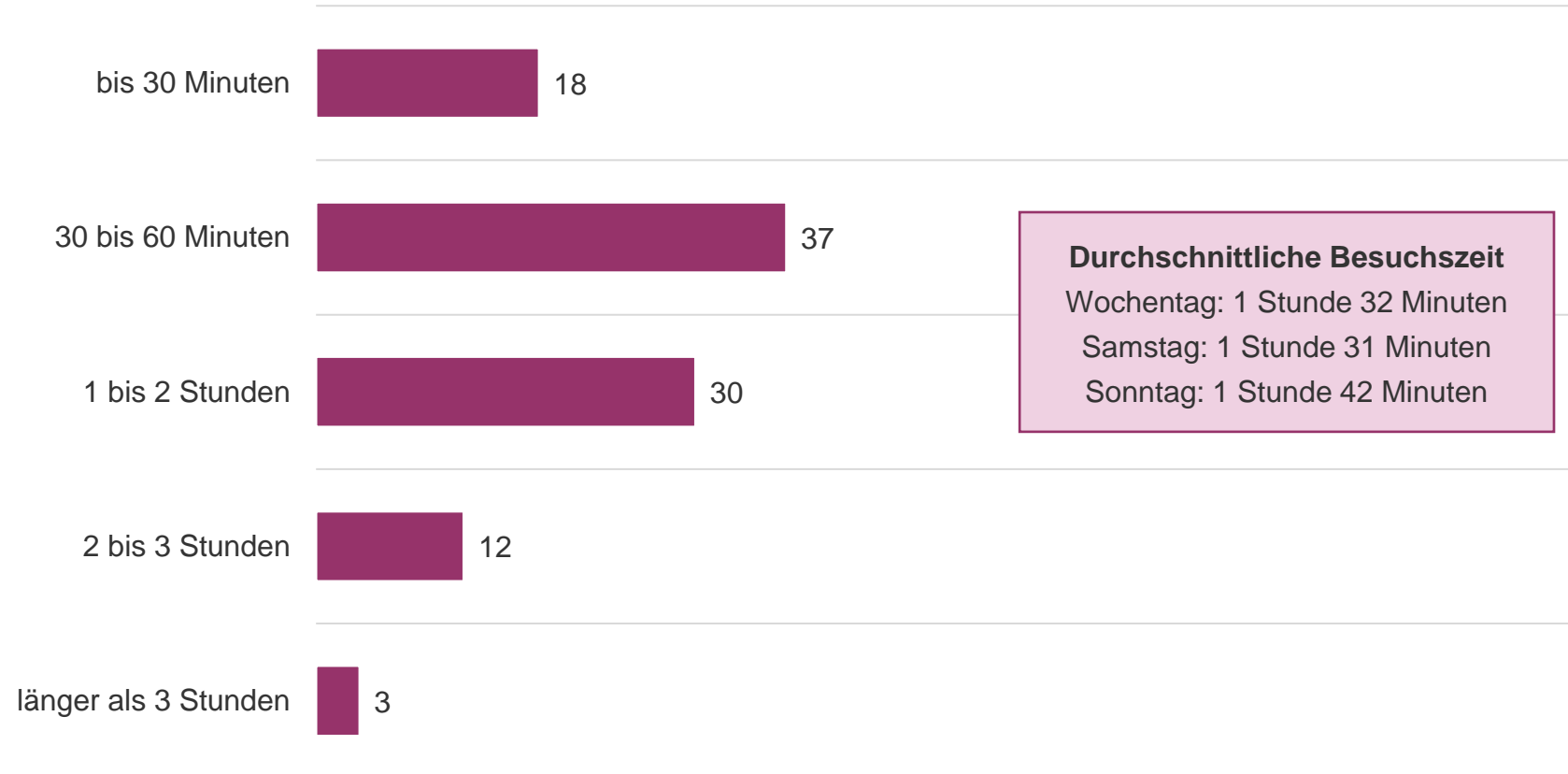
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043  
) n = 944

F5. Wie oft besuchen Sie die Mauerpark Erweiterung normalerweise?  
F6. An welchen Wochentagen besuchen Sie die Mauerpark Erweiterung normalerweise? (MFN)  
F7. Und zu welchen Tageszeiten besuchen Sie die Mauerpark Erweiterung normalerweise? (MFN)

**Die Hälfte der Besucher\*innen, die den Park mehrmals jährlich oder häufiger nutzt, ist nachmittags im Park.**



# Besuchsdauer im Park



Angaben in %

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

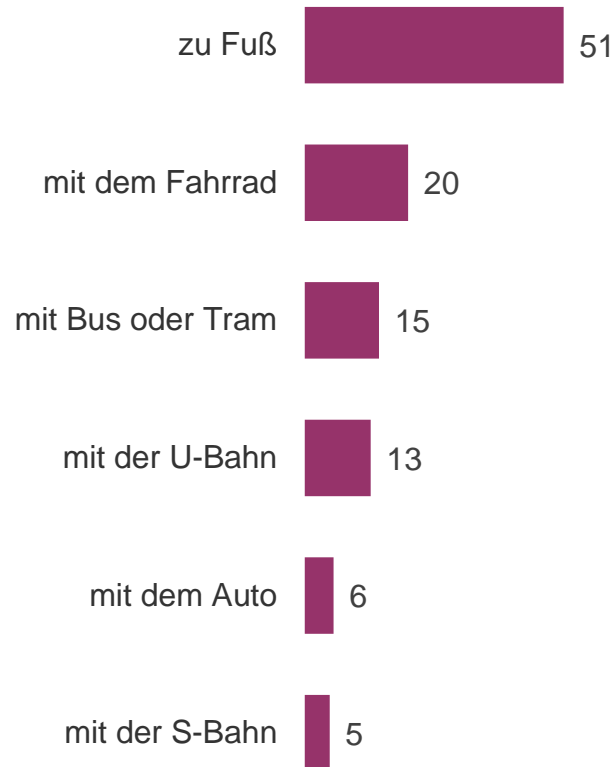
F4. Wie lange haben Sie sich heute insgesamt in der Mauerpark Erweiterung aufgehalten?



**37 Prozent der Besucher\*innen waren am Befragungstag 30 Minuten bis 1 Stunde in der Mauerpark Erweiterung.**

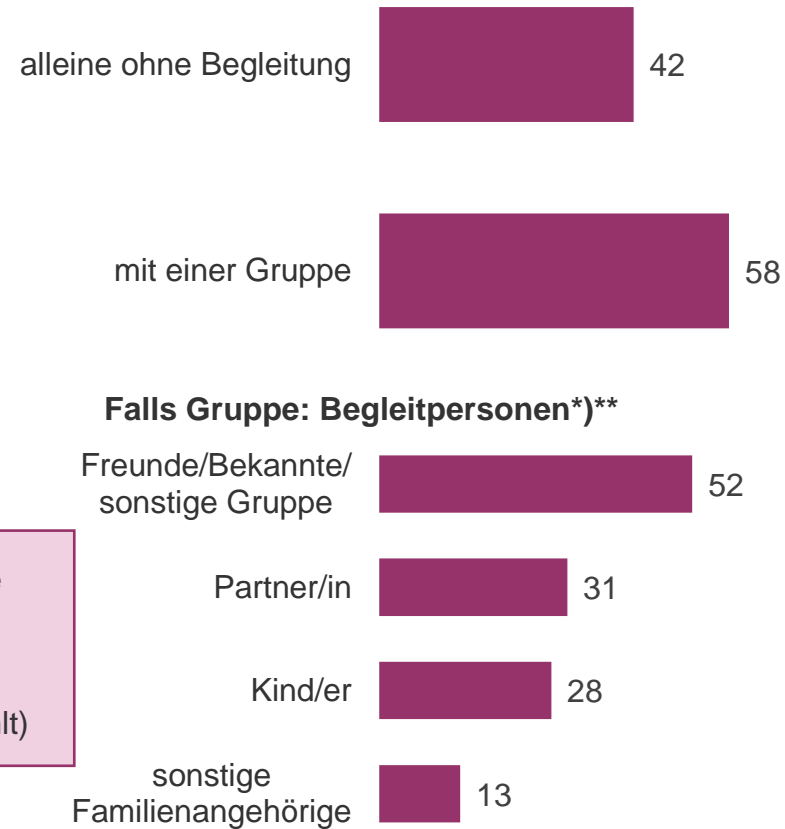
# Weg zum Park und Begleitung

## Weg zur Mauerpark Erweiterung\*



**Durchschnittliche Gruppengröße\*\***  
3,0 Personen  
(sich selbst mitgezählt)

## Begleitung im Mauerpark



Angaben in %  
) Mehrfachnennung > 1%

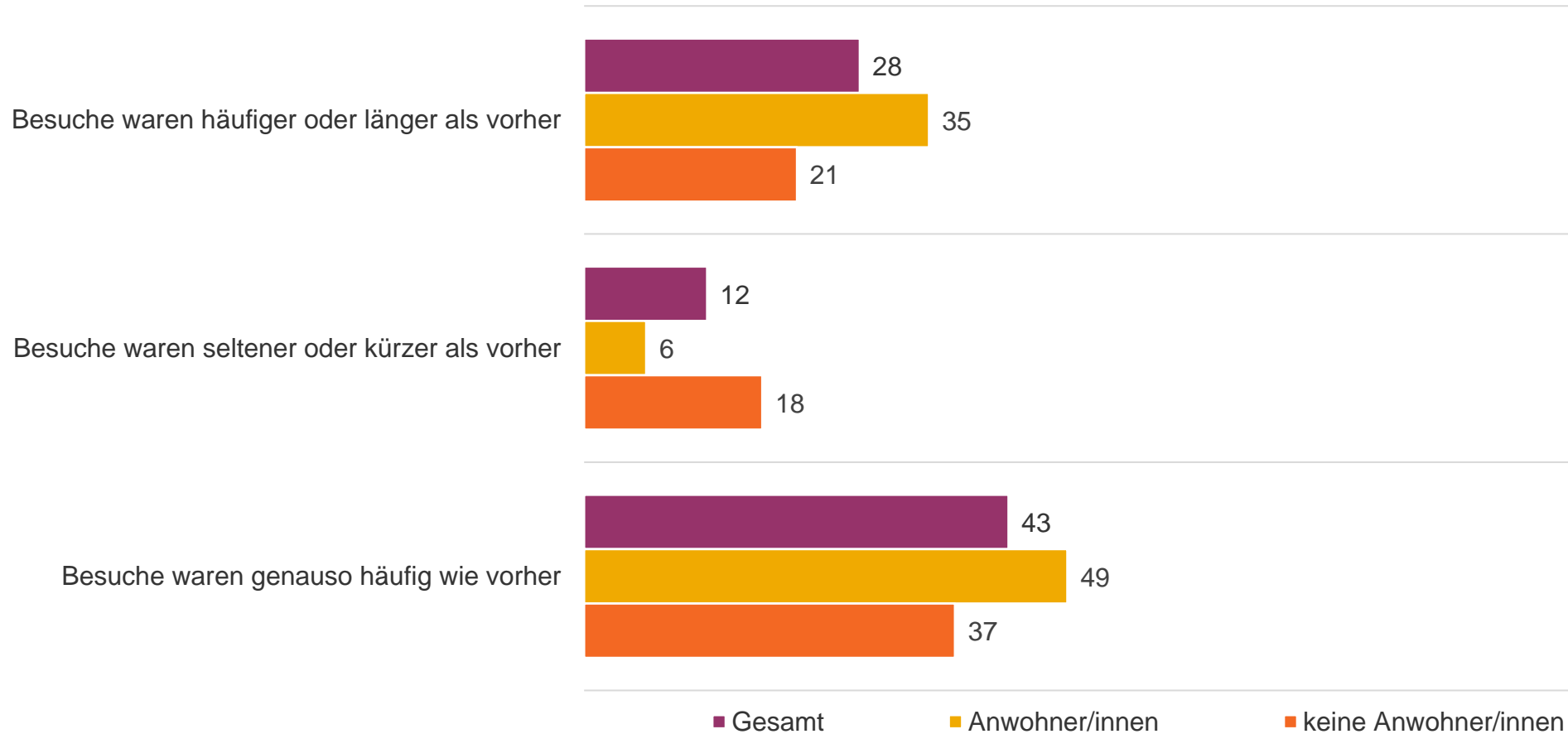
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043  
) Basis: Gruppe n = 604

F11. Wie sind Sie heute hierhergekommen? (MFN)  
F12. Mit wem sind Sie heute unterwegs?  
F13. Falls Gruppe: Wer ist heute außer Ihnen alles dabei? (MFN)

 **Die Hälfte der Besucher\*innen kommt zu Fuß zur Mauerpark Erweiterung.**

# Veränderung der Besuche

## - Anwohner\*innen



Angaben in %

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F9. Haben sich Ihre Besuche des Mauerparks seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie verändert?



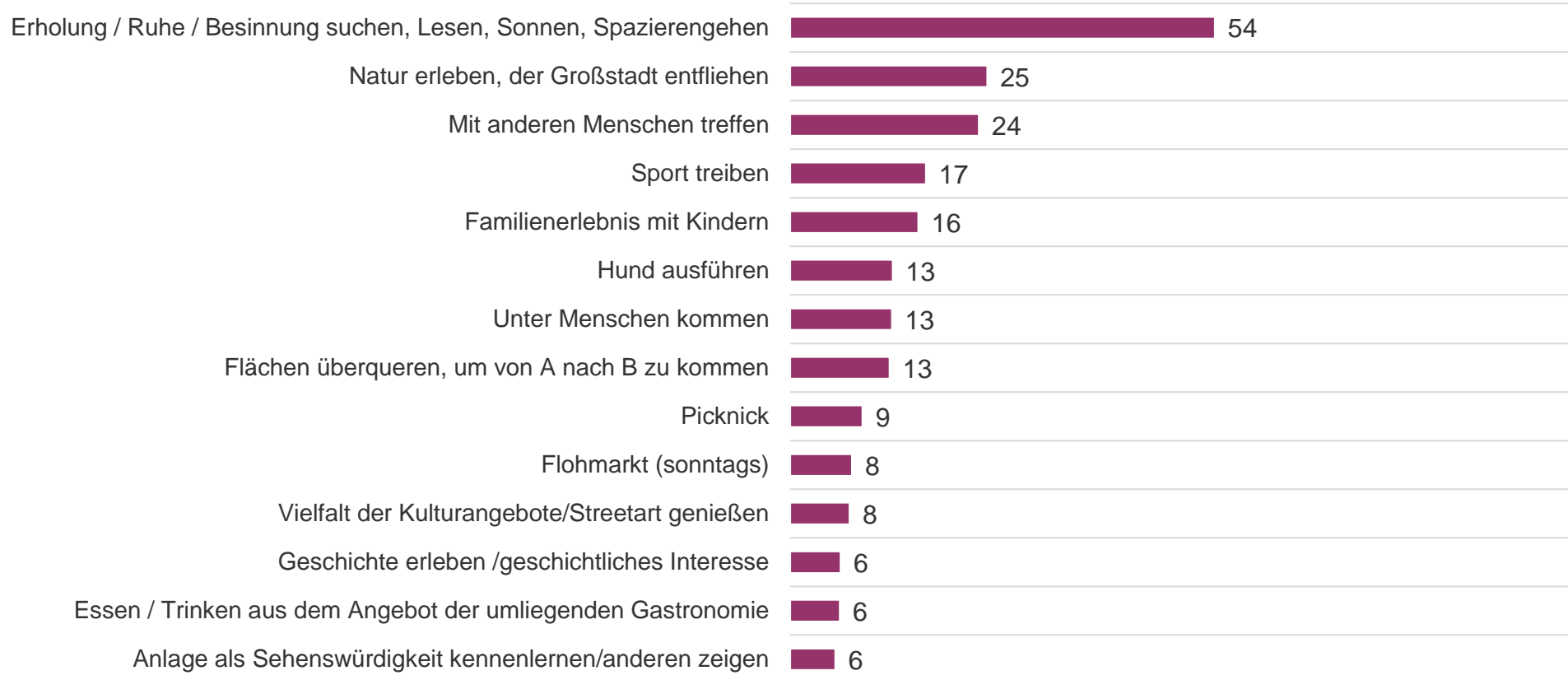
**28 Prozent der Besucher\*innen waren seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie häufiger oder länger als vorher im Mauerpark.**

---

## Besuchsgründe



# Besuchsgründe



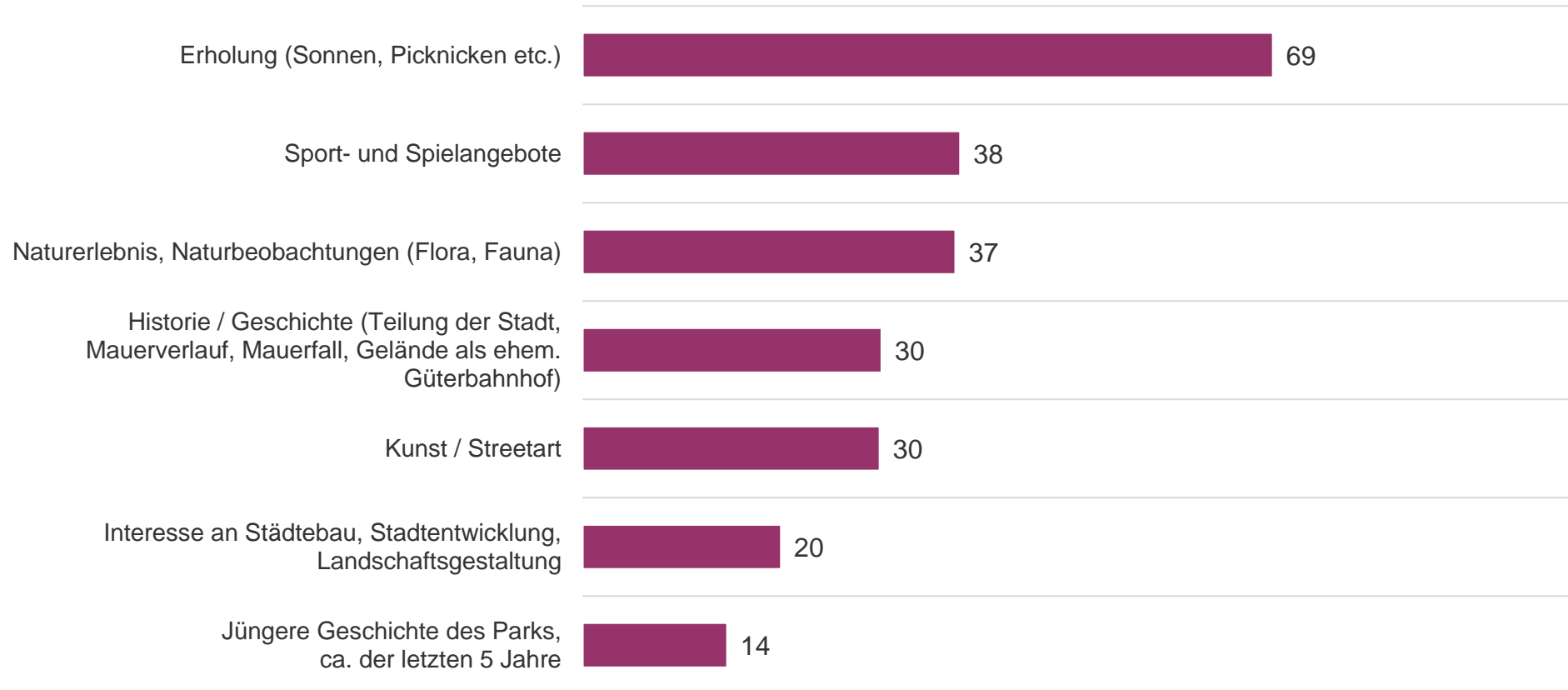
Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 5%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F1. Aus welchen Gründen haben Sie heute die Mauerpark Erweiterung besucht? (MFN)

 **Die meisten Besucher\*innen kommen in die Mauerpark Erweiterung, um sich zu erholen.**

# Besonderes Interesse am Park



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 14%

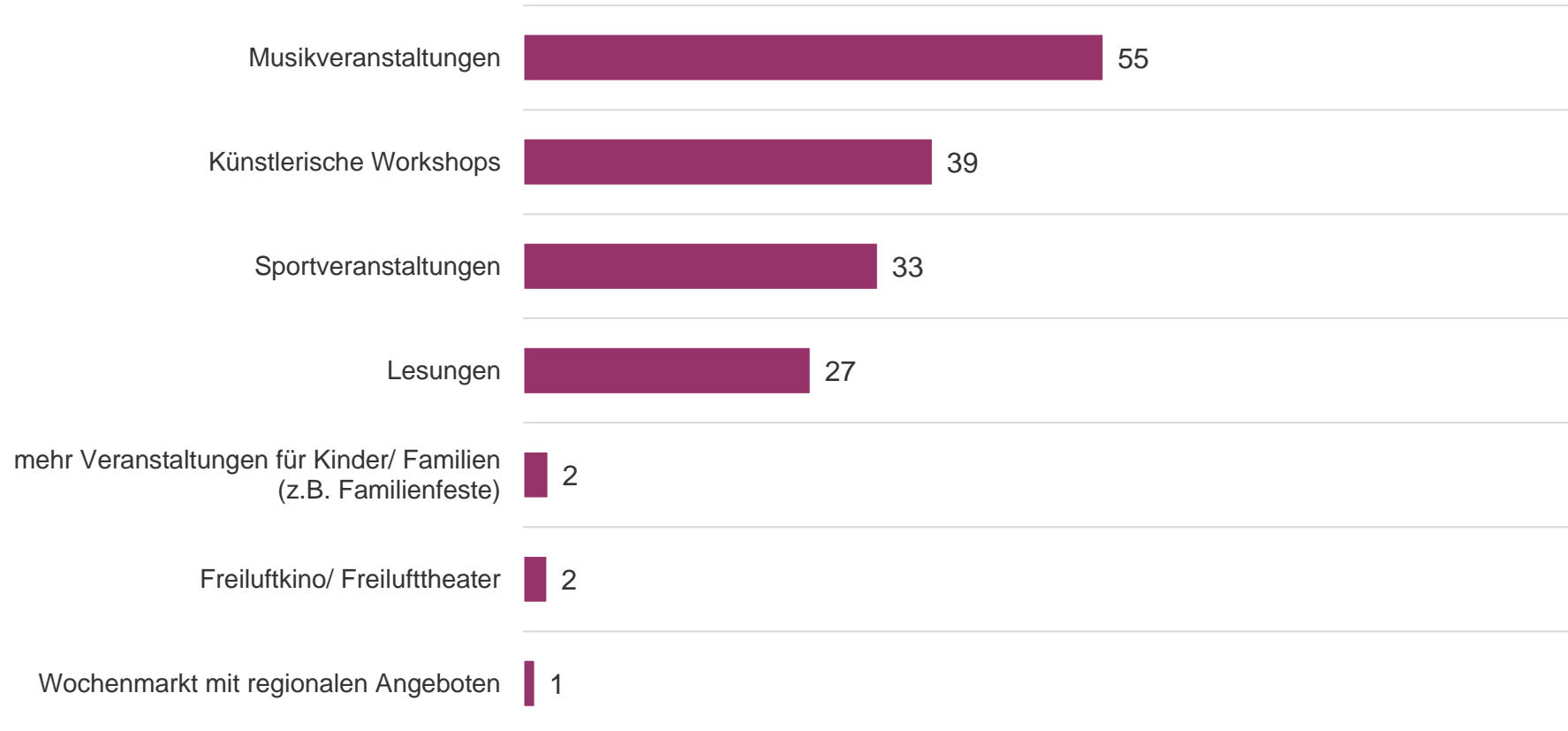
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F22. Was hat Sie am Mauerpark besonders interessiert? (MFN)



**Jeweils 30 Prozent der Besucher\*innen des Parks interessieren sich für die Historie bzw. für Kunst und Streetart.**

# Gewünschte Veranstaltungen



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 1%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F21. Was für Veranstaltungen würden Sie sich zukünftig in der Mauerpark Erweiterung wünschen? (MFN)



**Die Besucher\*innen wünschen sich am häufigsten Musikveranstaltungen in der Mauerpark Erweiterung.**

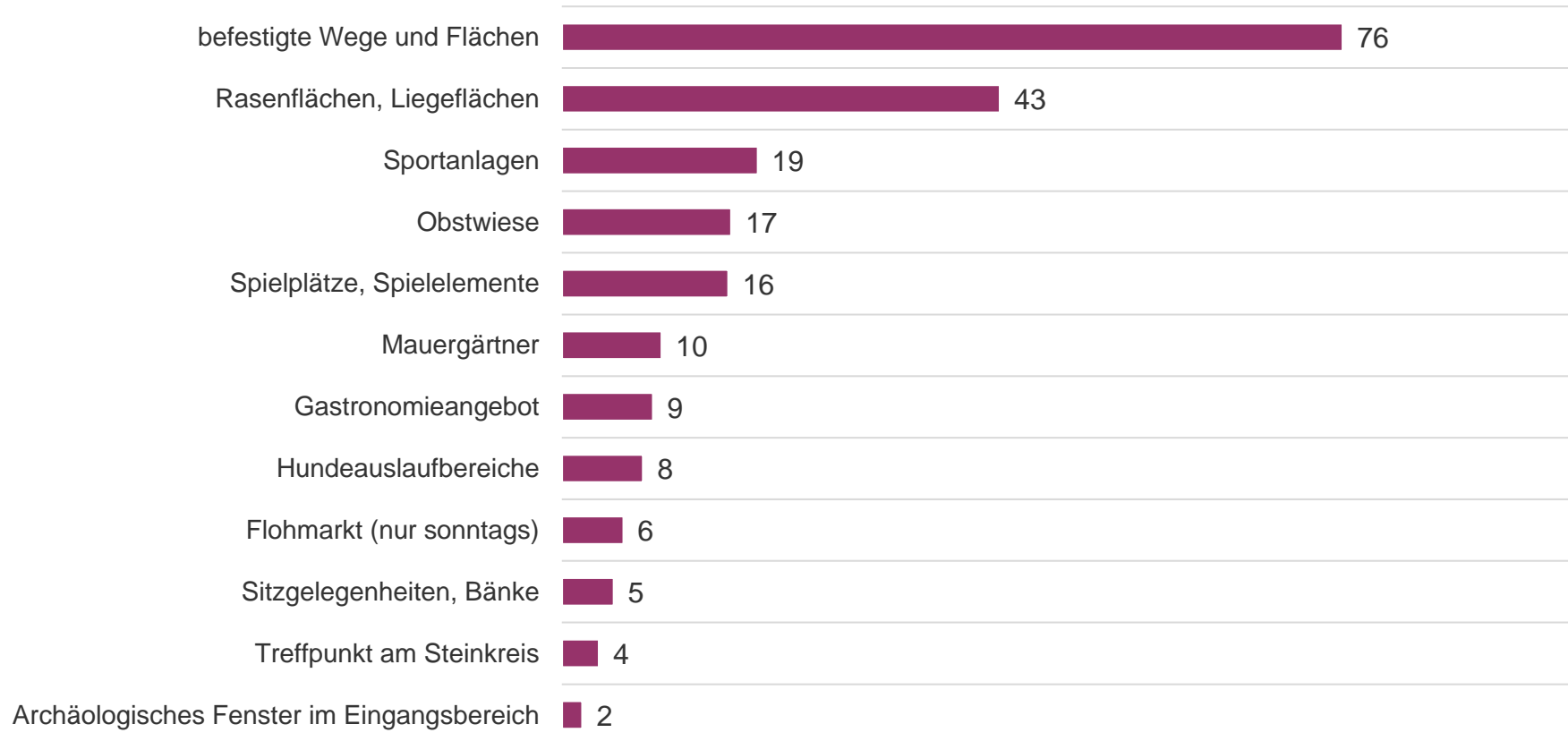
---

## Nutzung von Angeboten






# Genutzte Bereiche im Park



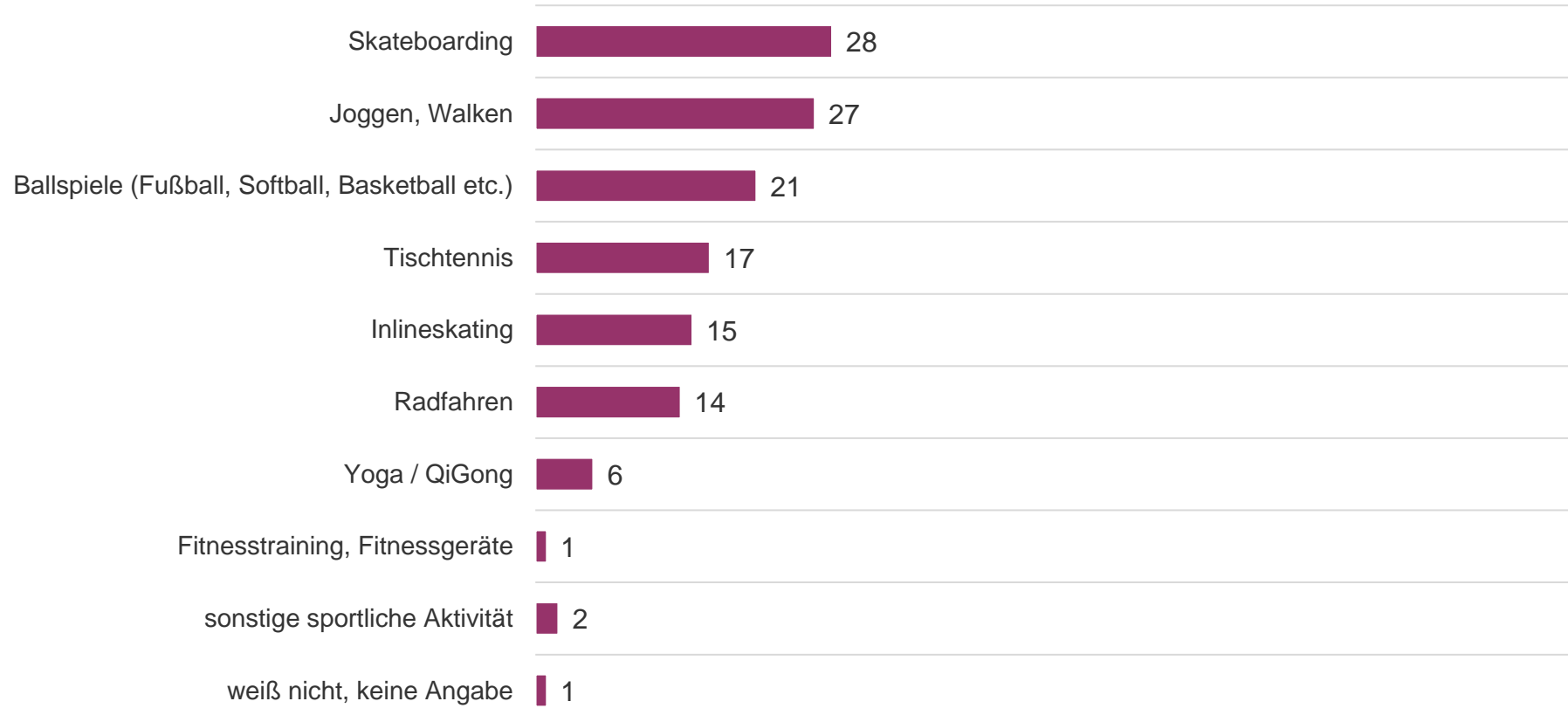
Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 2%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F10. Welche Bereiche oder Flächen des Mauerparks haben Sie heute genutzt? (MFN)

 **Ein Fünftel der Besucher\*innen hat am Besuchstag die Sportanlagen genutzt.**

# Betriebene Sportarten im Park



Angaben in %  
Mehrfachnennungen

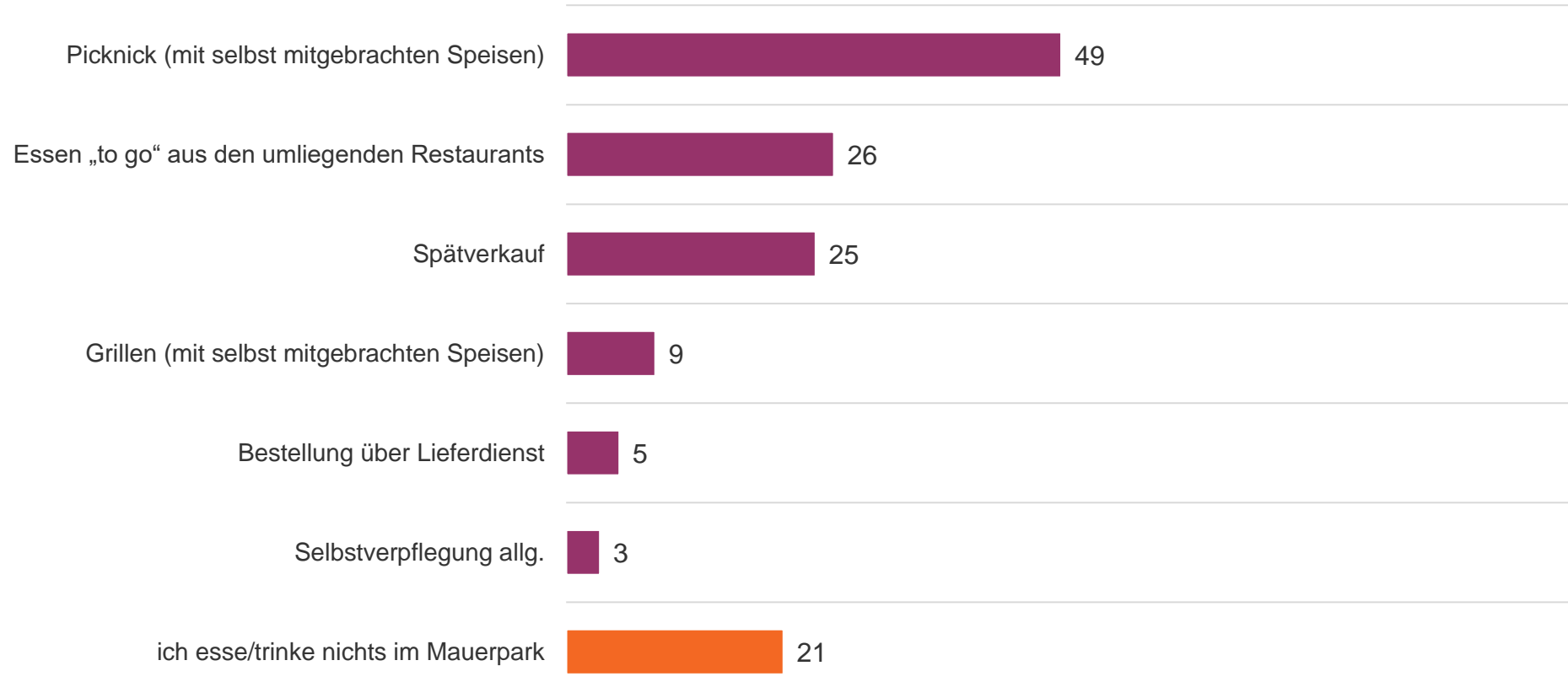
Basis:  
Besucher, die Sport getrieben haben n = 180

F3. Welche Sportarten haben Sie heute hier betrieben? (MFN)



**Die meisten Besucher\*innen, die Sport getrieben haben, waren bei ihrem letzten Besuch Skateboarden oder Joggen.**

# Eigene Verpflegung im Park



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 1%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F24. Wie verpflegen Sie sich normalerweise im Mauerpark? (MFN)

 **79% der Besucher\*innen essen während ihres Besuchs in der Mauerpark Erweiterung.**

---

Zufriedenheit



# Besucherbindungsindex

**Berechnung eines Indexes aus den Merkmalen Gesamtzufriedenheit, Wiederbesuchsabsicht und Weiterempfehlungsbereitschaft. Der maximal erreichbare Wert entspricht 100.**



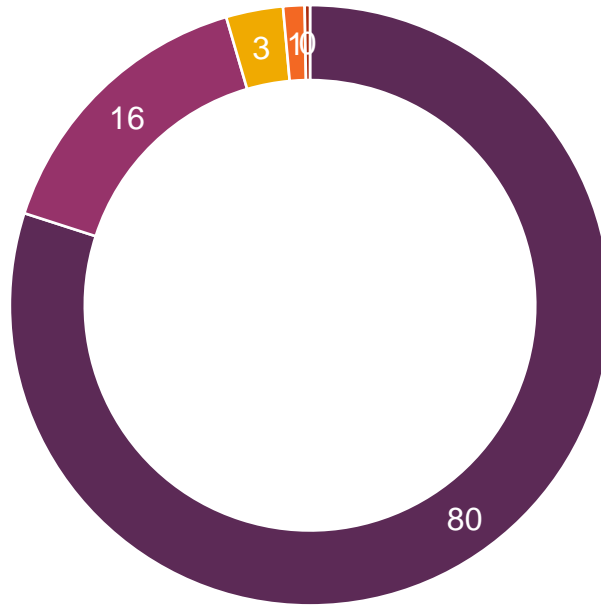
Angaben in %

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F8. Werden sie die Mauerpark Erweiterung wieder besuchen?  
F20. Würden Sie anderen Personen diese Anlage weiterempfehlen?  
F2. Und wie zufrieden waren Sie heute mit diesen Aspekten bei Ihrem Besuch dieser Anlage? (Skala von 0 „sehr unzufrieden“ bis 10 „sehr zufrieden“.) Bewertung: Anlage insgesamt

 **Der Besucherbindungsindex liegt bei 91.**

# Wiederbesuchsabsicht



- Ja, ganz sicher
- Ja, wahrscheinlich
- Unentschieden
- Wahrscheinlich nicht
- Nein, ganz sicher nicht

Σ wahrscheinlich nicht  
und ganz sicher nicht:  
n = 15  
→ zu geringe Fallzahl für  
weitere Aussagen über  
diese Gruppe

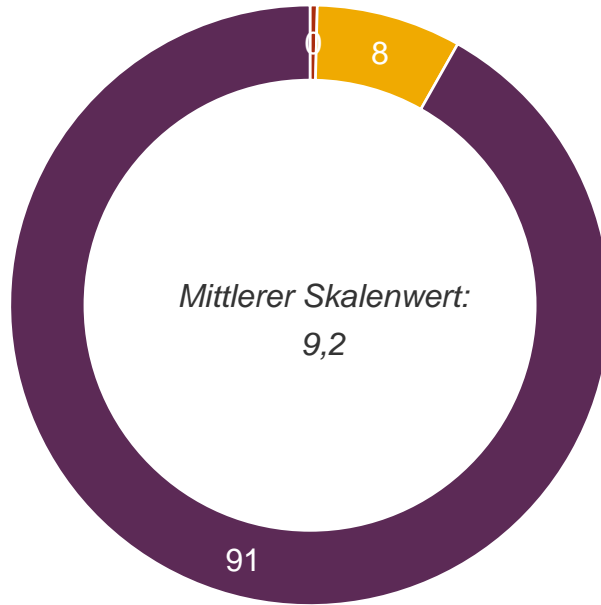
Angaben in %

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F8. Werden sie die Mauerpark Erweiterung  
wieder besuchen?

 **Fast alle Besucher\*innen möchten die Mauerpark Erweiterung wieder besuchen.**

# Weiterempfehlungsbereitschaft für den Park



- Geringe Bereitschaft (Skalenpunkte 0-3)
- Mittlere Bereitschaft (Skalenpunkte 4-7)
- Hohe Bereitschaft (Skalenpunkte 8-10)

geringe Bereitschaft  
(Skalenpunkte 0-3): n = 4  
→ zu geringe Fallzahl  
für weitere Aussagen  
über diese Gruppe

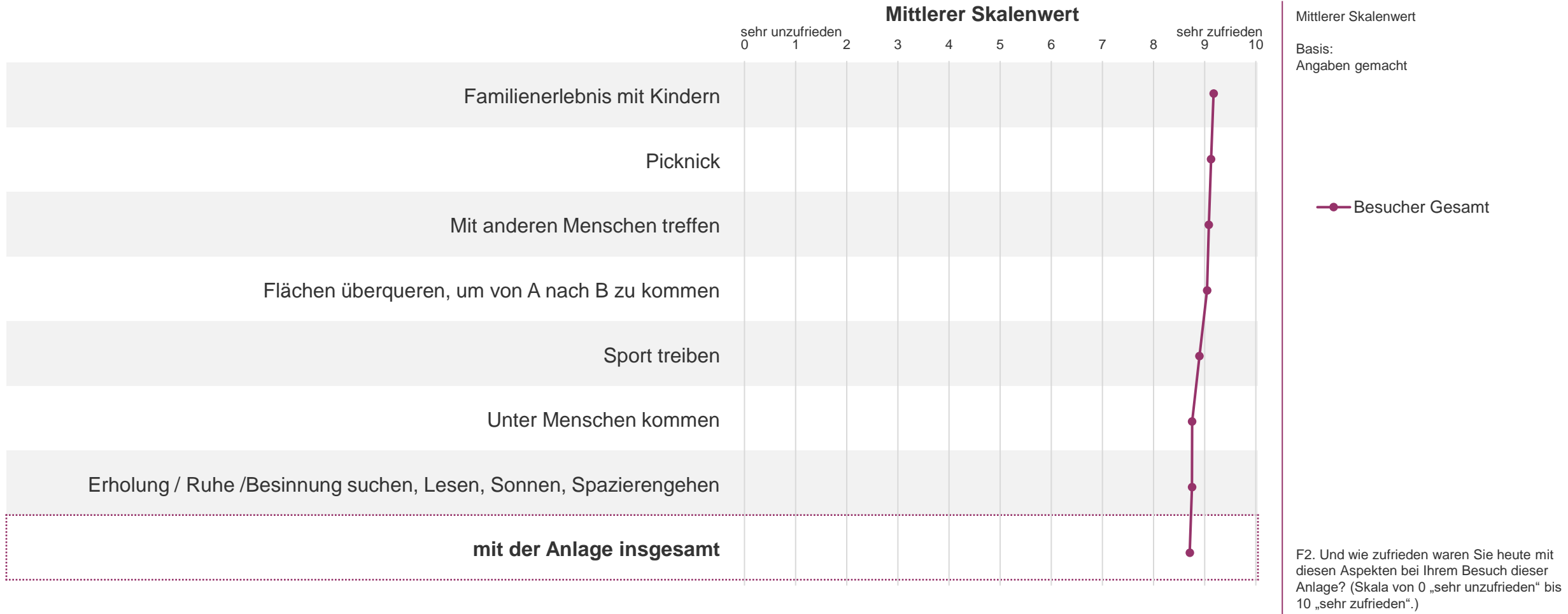
Angaben in % und Mittlerer Skalenwert

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F20. Würden Sie anderen Personen diese Anlage weiterempfehlen? (Skala von 0 „bestimmt nicht“ bis 10 „ganz sicher“)

 **Die Besucher\*innen haben eine hohe Bereitschaft, den Mauerpark weiterzuempfehlen.**

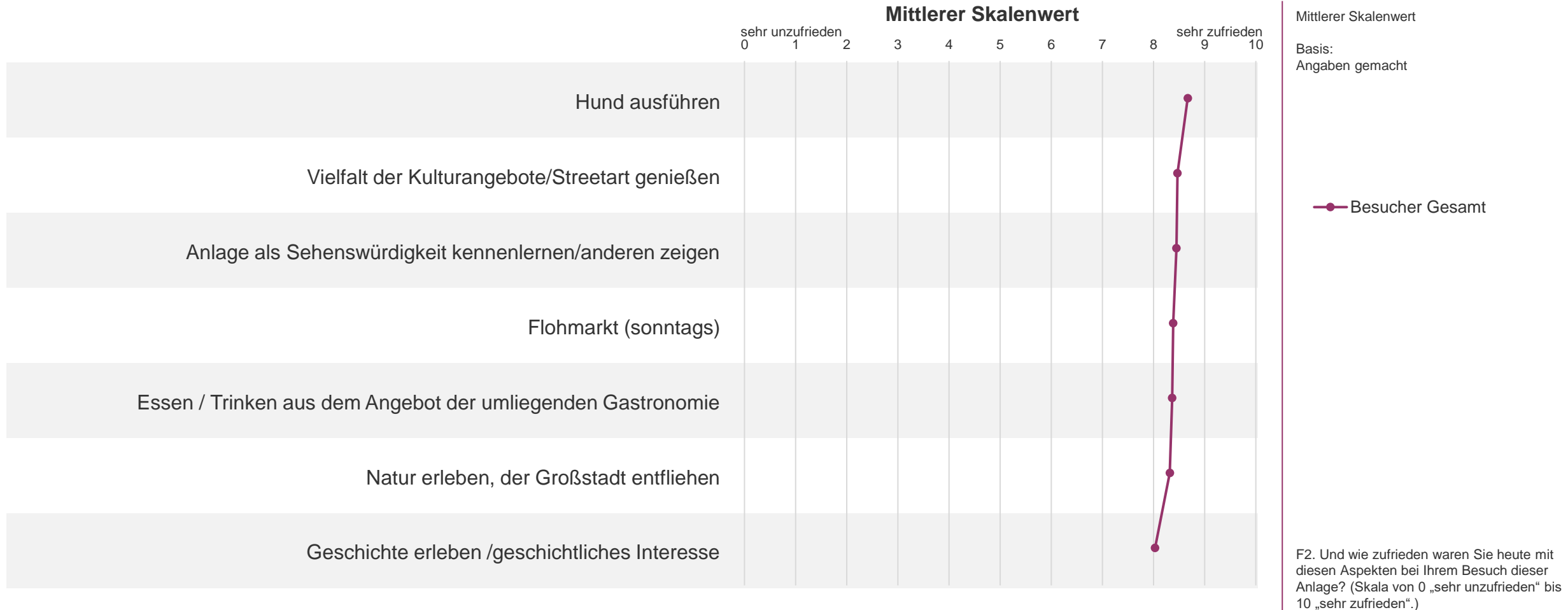
# Zufriedenheit mit Aspekten des Besuchs 1/2



**Die Besucher\*innen sind mit den wahrgenommenen Aspekten des Besuchs (sehr) zufrieden.**

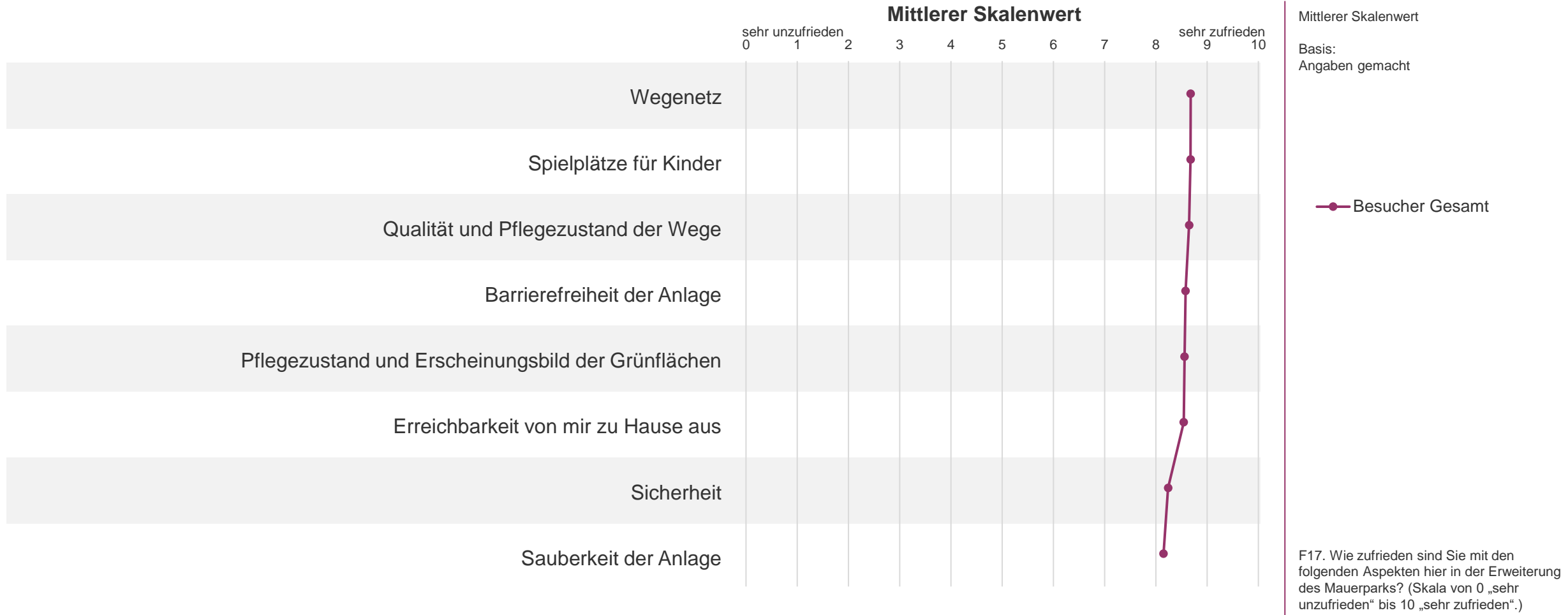


# Zufriedenheit mit Aspekten des Besuchs 2/2



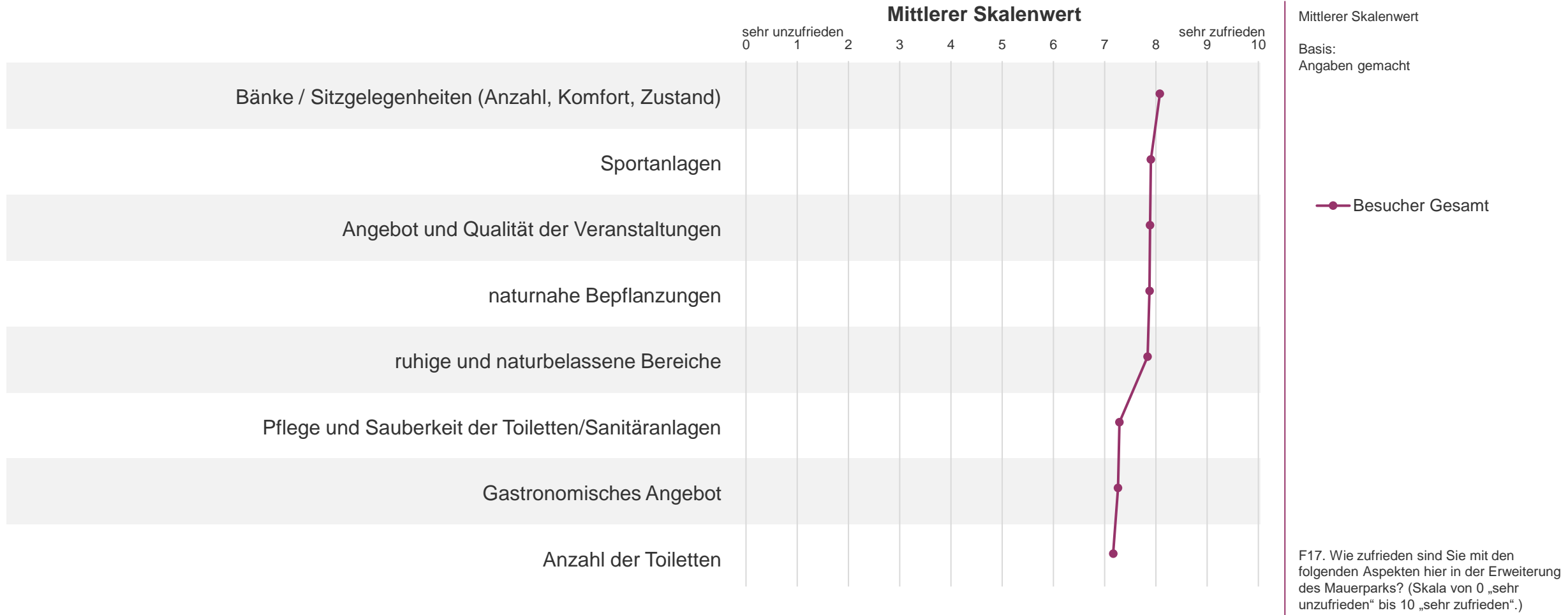
**Am wenigsten zufrieden sind die Besucher\*innen mit der Erfüllung des geschichtlichen Interesses.**

# Zufriedenheit mit Aspekten des Parks 1/2



**Wer die Spielplatzangebote wahrgenommen hat, war damit sehr zufrieden.**

# Zufriedenheit mit Aspekten des Parks 2/2



**Am wenigsten zufrieden waren die Besucher\*innen mit der Anzahl der Toiletten.**

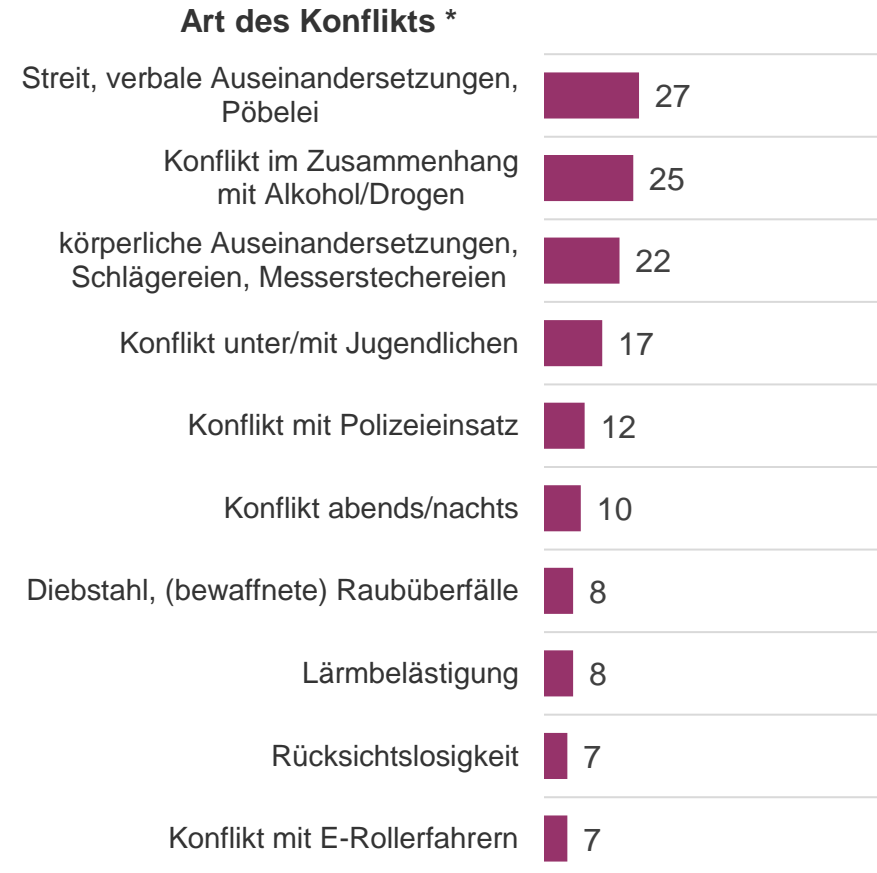
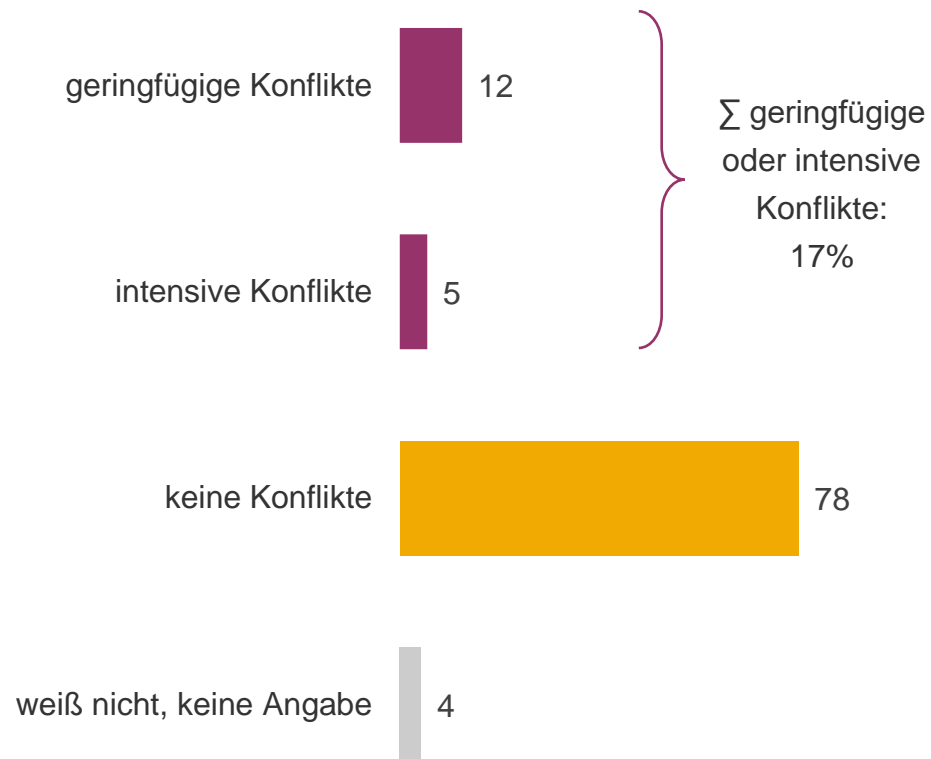
---

## Konflikte und Verbesserungsvorschläge

---



# Konflikte im Park



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 6%

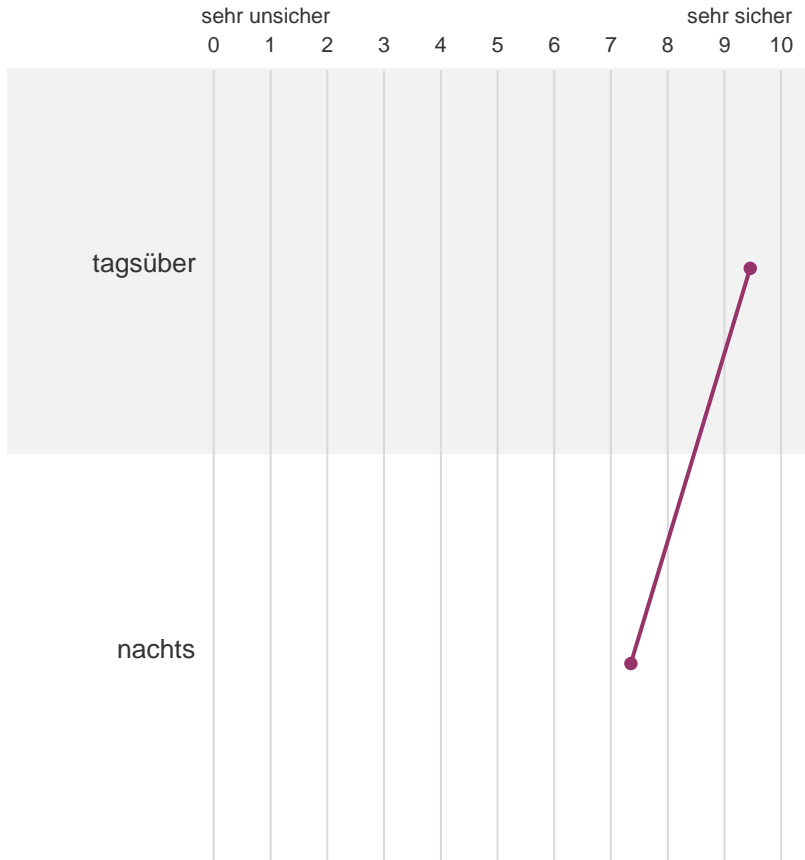
Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043  
\*) Basis: Konflikte erlebt n = 181

F18. Haben Sie schon einmal Konflikte / Konfliktsituationen zwischen Menschen in dieser Anlage mitbekommen oder selbst erlebt? Was genau war da?

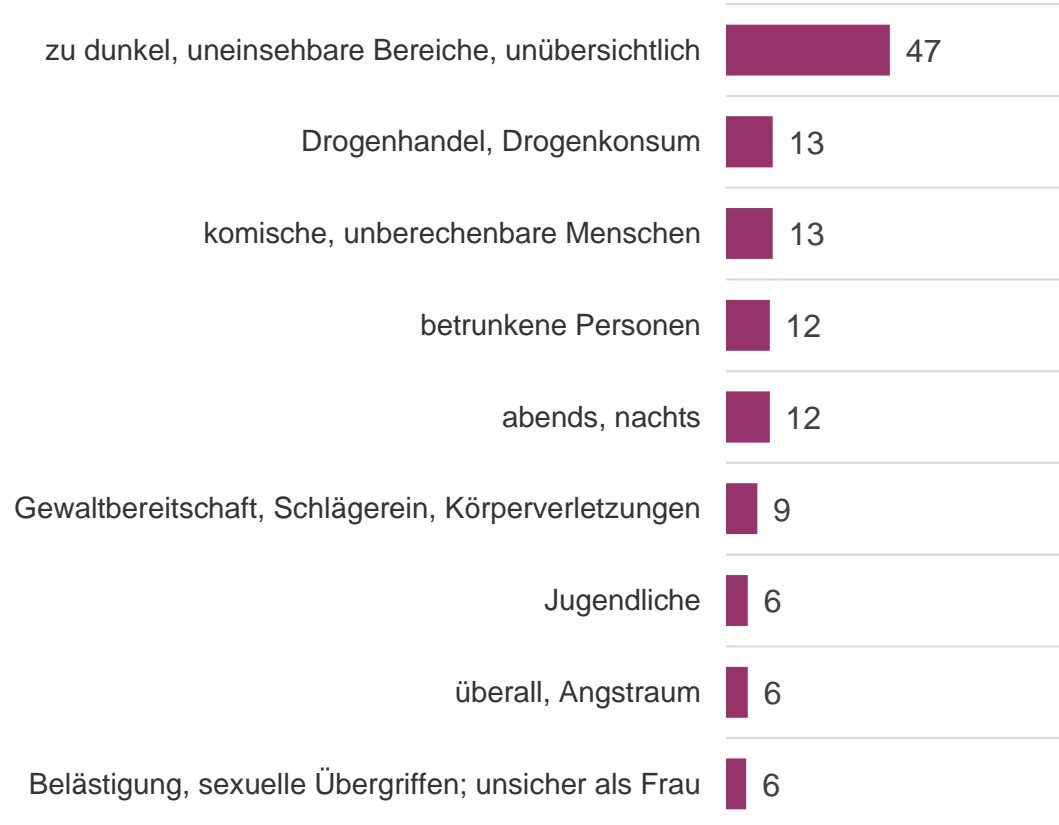
**Ein Viertel derjenigen, die Konflikte beobachtet haben, sahen Konflikte im Zusammenhang mit Alkohol oder Drogen.**

# Sicherheitsempfinden im Mauerpark

## Sicherheit im Park



## Gründe für Unsicherheit im Park\*



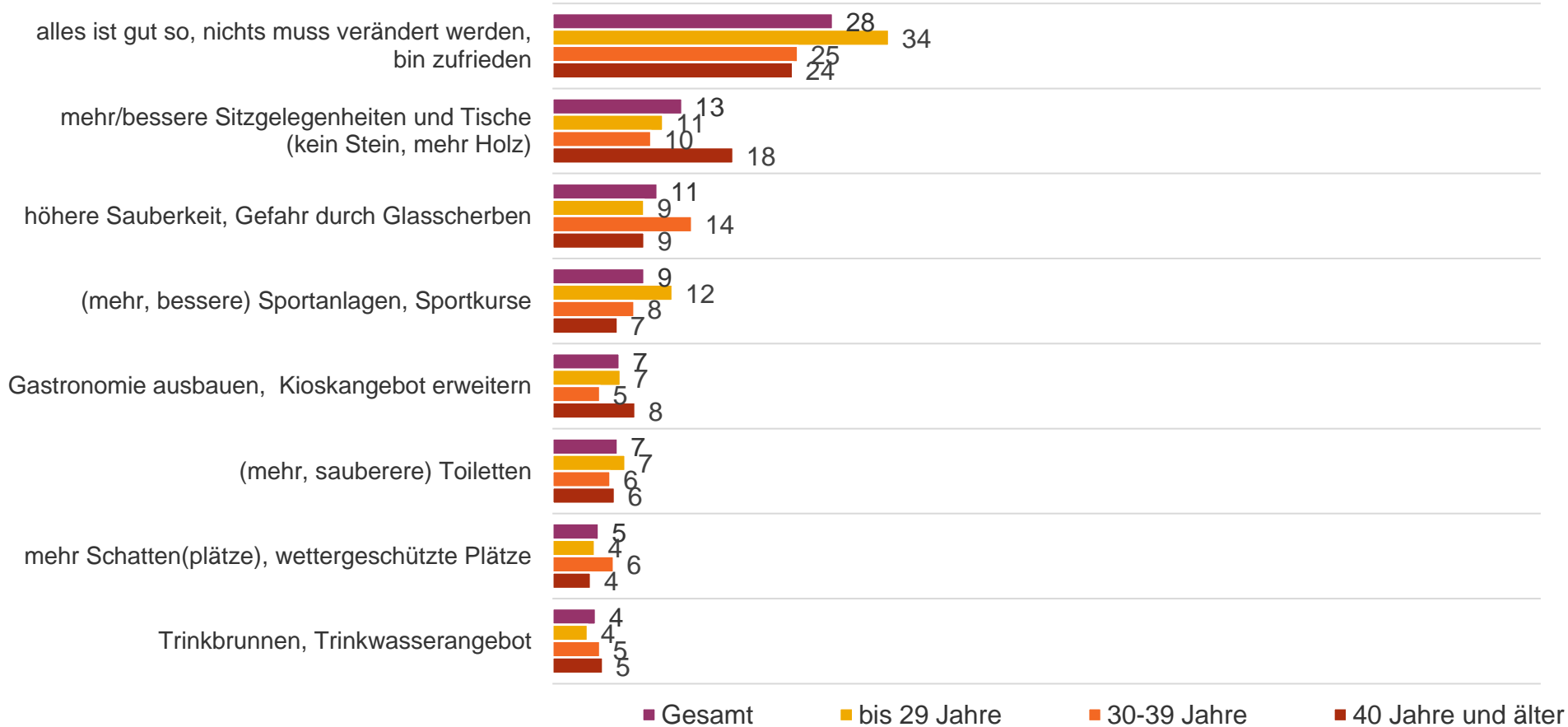
Angaben in %  
 \*) Mehrfachnennungen > 5%  
 Basis:  
 Besucher Gesamt n = 1.043  
 \*) Besucher mit Unsicherheitsgefühl n = 225

F23a. Wie sicher fühlen Sie sich im Park?  
 F23b. In welchen Bereichen fühlen Sie sich nicht sicher und aus welchen Gründen?

**Ein häufig genannter Grund für ein Unsicherheitsgefühl ist die Dunkelheit im Park abends und nachts.**

# Verbesserungsvorschläge für den Park

## - Alter



Angaben in %  
Mehrfachnennungen > 4%

Basis:  
Besucher Gesamt n = 1.043

F19. Was könnte künftig in der Mauerpark Erweiterung verbessert werden, damit sie noch mehr Ihren persönlichen Bedürfnissen entsprechen würde? (MFN)

**Mehr als ein Viertel der Befragten haben keine Verbesserungswünsche für den Mauerpark. Mehr bzw. bessere Sitzgelegenheiten und Tische wünschen sich vor allem die über 40-Jährigen.**

---

## Handlungsempfehlungen





# Methoden- und Modellbeschreibung

## Zusammenhang: Leistungsmerkmale / Globalzufriedenheit

- » Die Stärke des Zusammenhangs (Pearson-Korrelation) zwischen der Zufriedenheit mit einzelnen Leistungsmerkmalen und der Globalzufriedenheit wird reale Bedeutung genannt.
- » Je stärker ein Leistungsmerkmal mit der Globalzufriedenheit zusammenhängt, desto höher ist dessen möglicher Einfluss auf die Globalzufriedenheit. Mit Hilfe der realen Bedeutung lassen sich wichtige von weniger wichtigen Leistungsmerkmalen unterscheiden.
- » Zusammengefasst in Leistungspakete werden alle Leistungsmerkmale auf zwei Dimensionen abgebildet:

### Die reale Bedeutung (X-Achse):

#### Skala: Korrelation

Je weiter rechts, desto wichtiger.

Wichtige und unwichtige Merkmale werden durch den Korrelations-Mittelwert aller Leistungsmerkmale getrennt.

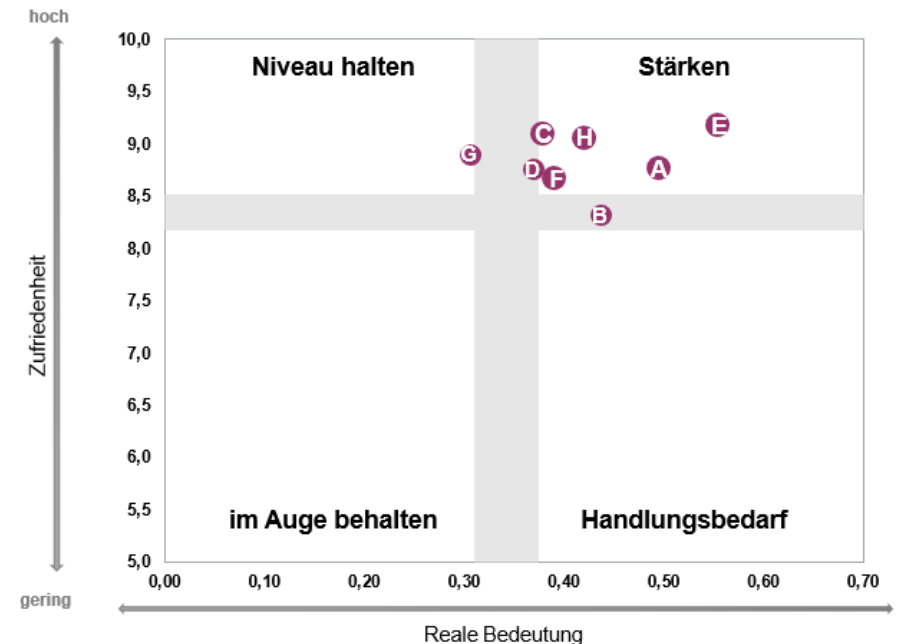
### Die Zufriedenheit (Y-Achse):

#### Abbildung der verbalen Skala:

völlig unzufrieden = 0 bis 10 = sehr zufrieden

Je weiter oben, desto höher die Zufriedenheit.

Hohe und niedrige Zufriedenheiten werden durch den Mittelwert aller Leistungsmerkmale getrennt.



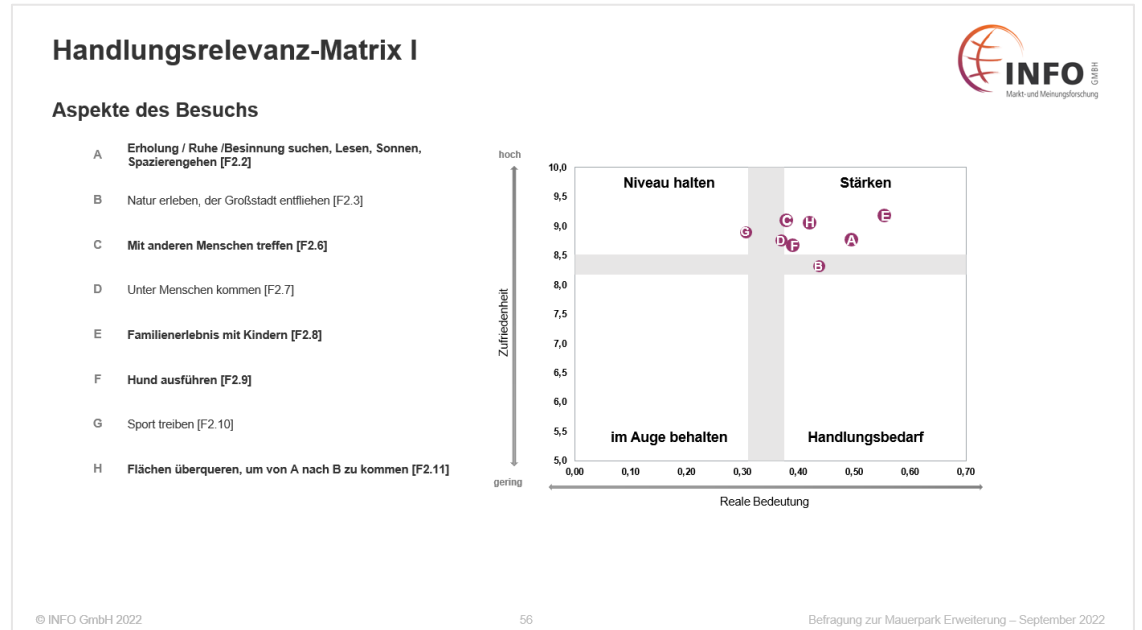
# Methoden- und Modellbeschreibung

## Handlungsrelevanz-Matrix

Aus der grafischen Portfolio-Darstellung von Globalzufriedenheit und realer Bedeutung – der **Handlungsrelevanz-Matrix** – lassen sich die Leistungsmerkmale ablesen, die in ihrer Qualität gehalten werden sollten oder auch Handlungsbedarf erfordern.

Dabei lassen sich vier Felder unterscheiden:

- » **Stärken / Festigen:** Zufriedenstellende Leistungsmerkmale mit hoher Bedeutung
- » **Handlungsbedarf:** Nicht zufriedenstellende Leistungsmerkmale mit hoher Bedeutung
- » **Niveau halten:** Zufriedenstellende Leistungsmerkmale mit geringer Bedeutung
- » **Kein Handlungsbedarf, aber im Auge behalten:** Nicht zufriedenstellende Leistungsmerkmale mit geringer Bedeutung

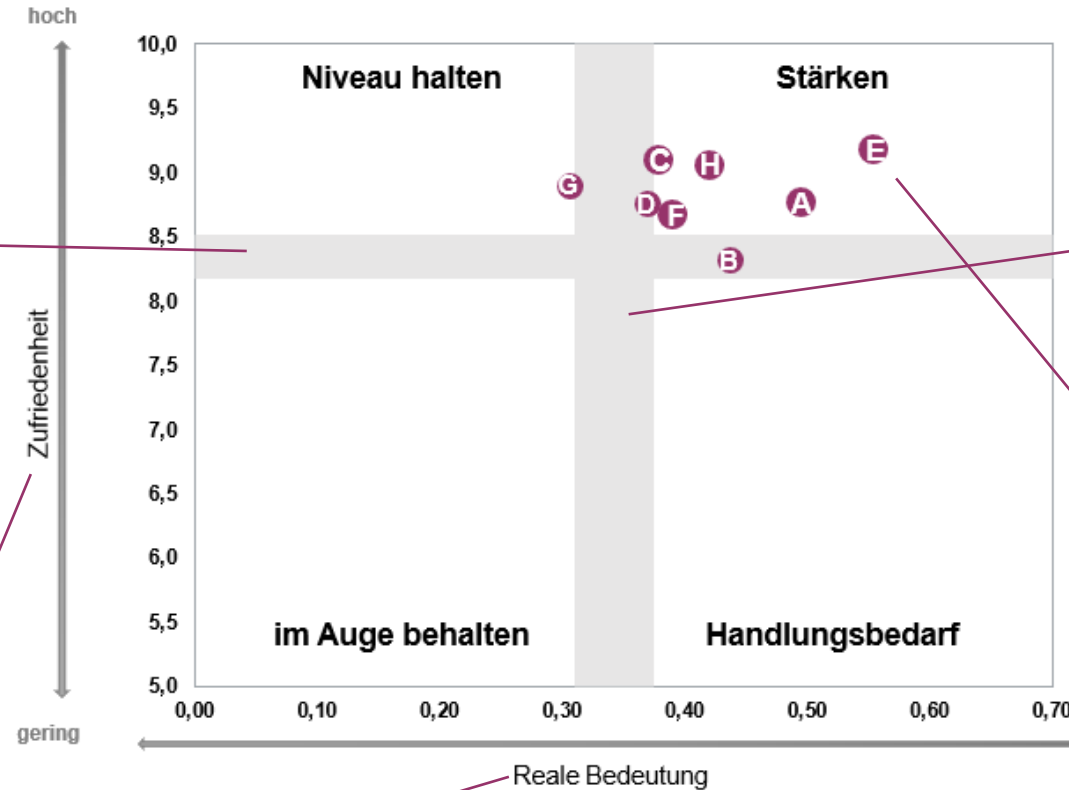


# Methoden- und Modellbeschreibung

## Lesebeispiel

Der grau eingefärbte Grenzbereich stellt einen Übergangsbereich dar. Dieser Übergangsbereich der Achsen ist berechnet für ein Konfidenzintervall von 95 Prozent.

**Y-Achse – Zufriedenheit:**  
Oberhalb der waagerechten Grenzlinie (aktueller Durchschnitt der Leistungsmerkmale) liegen bessere Werte, unterhalb die Schlechteren.



Im grau eingefärbten Grenzbereich liegen Übergangsfaktoren, die zu den Chancen bzw. den Stärken gezählt werden.

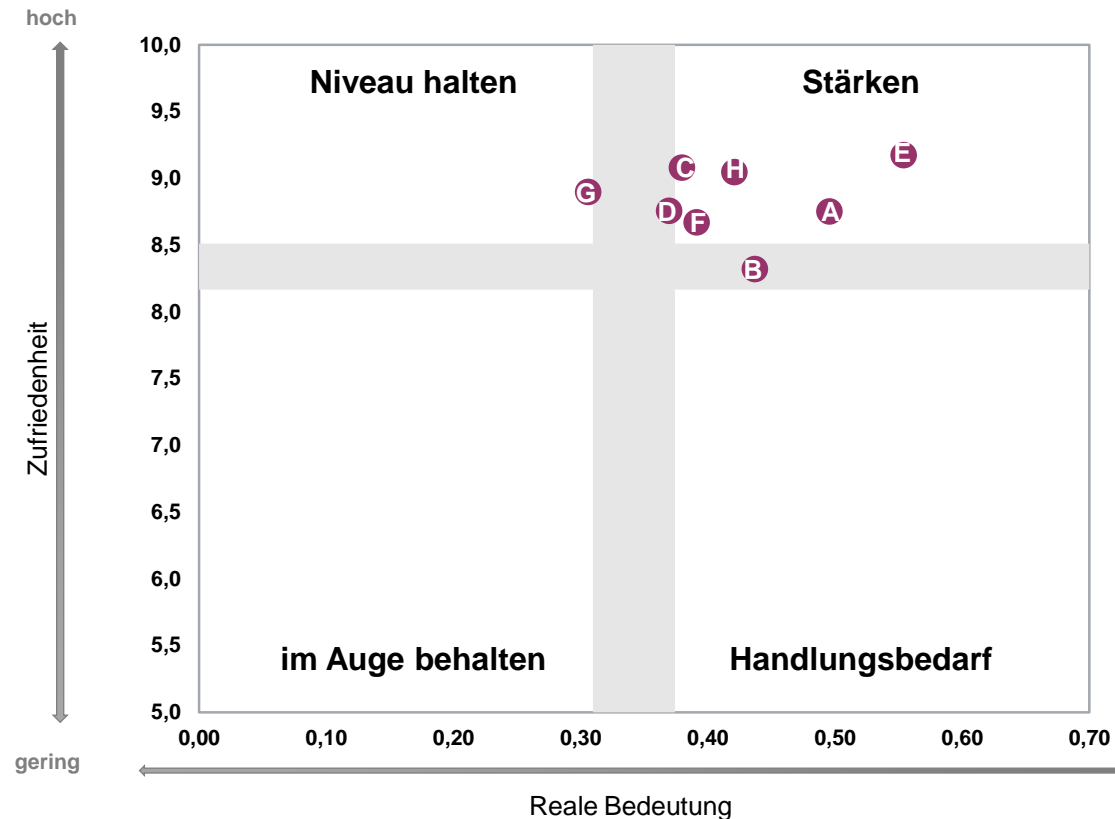
**Lesebeispiel Punkt E**  
Das Merkmal hat einen Zufriedenheitswert von 9,2 und eine reale Bedeutung von 0,6. Hier zeigt sich eine Stärke.

**X-Achse: Reale Bedeutung**  
Rechts von der senkrechten Grenzlinie (Durchschnitt der realen Bedeutung aller Leistungsmerkmale) liegen wichtigere Merkmale, links die weniger wichtigen.

# Handlungsrelevanz-Matrix I

## Aspekte des Besuchs

- A Erholung / Ruhe /Besinnung suchen, Lesen, Sonnen, Spaziergehen [F2.2]
- B Natur erleben, der Großstadt entfliehen [F2.3]
- C Mit anderen Menschen treffen [F2.6]
- D Unter Menschen kommen [F2.7]
- E Familienerlebnis mit Kindern [F2.8]
- F Hund ausführen [F2.9]
- G Sport treiben [F2.10]
- H Flächen überqueren, um von A nach B zu kommen [F2.11]

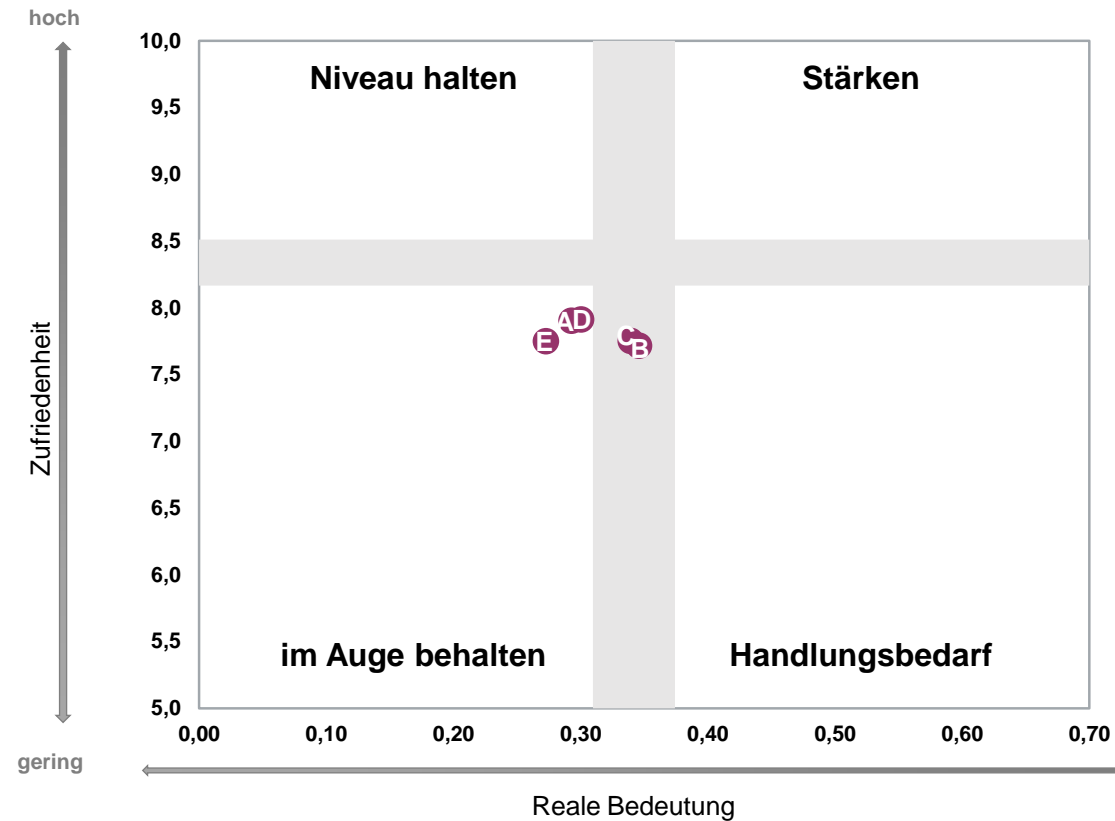


**Der Aspekt „Familienerlebnis mit Kindern“ ist eine Stärke des Parks. Im Übergangsbereich befindet sich der Gesichtspunkt „Natur erleben, der Großstadt entfliehen“.**

# Handlungsrelevanz-Matrix II

## Informationsangebot und Orientierungshilfe

- A Informationstafeln, Info-Boxen, Informationssäulen an den einzelnen Standorten und Attraktionen [F17.1]
- B Beschilderung der Wege [F17.2]
- C Beschilderung der Teilflächen/-bereiche [F17.3]
- D Ausschilderung zum Park (Zufahrt) [F17.4]
- E Faltpfan der Anlage [F17.5]

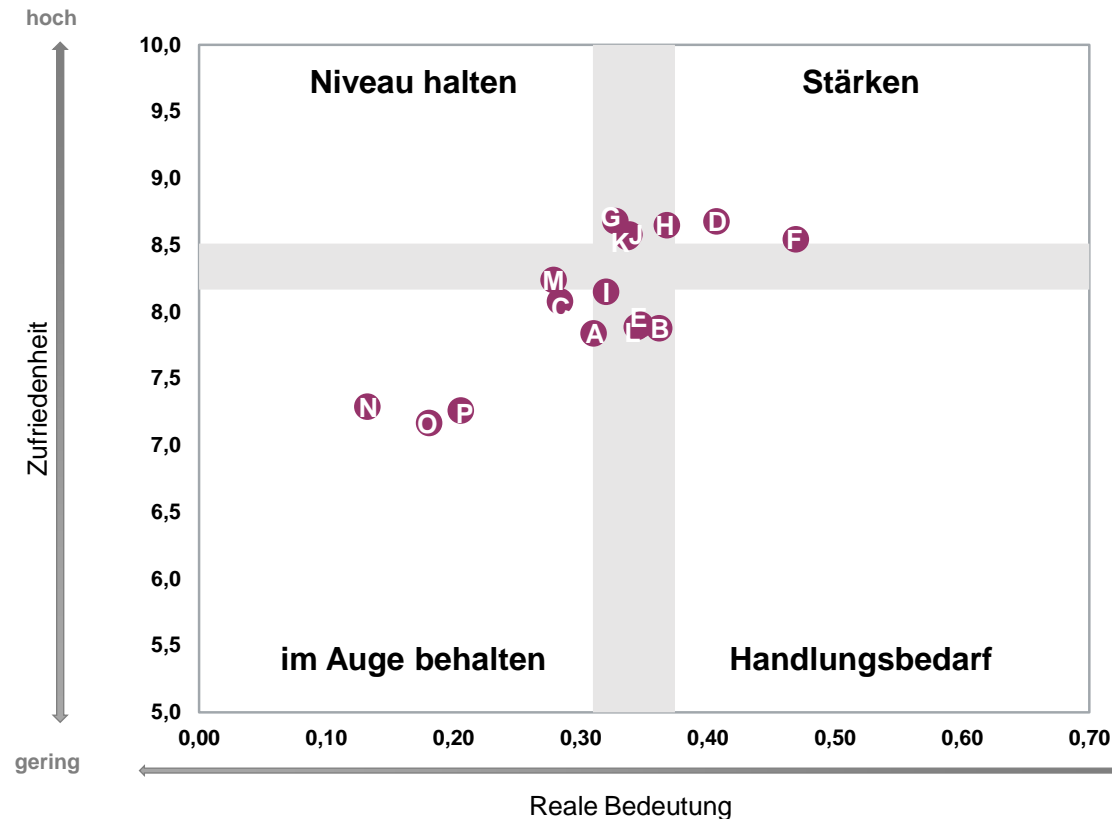


**Die Ausschilderung zum Park, die Infotafeln und der Faltpfan sollten im Auge behalten werden.**

# Handlungsrelevanz-Matrix III

## Aspekte der Anlage

- A ruhige und naturbelassene Bereiche [F18.1]
- B naturnahe Bepflanzungen [F18.2]
- C Bänke / Sitzgelegenheiten (Anzahl, Komfort, Zustand) [F18.3]
- D **Spielplätze für Kinder [F18.4]**
- E Sportanlagen [F18.5]
- F Erreichbarkeit von mir zu Hause aus [F18.6]
- G Wegenetz [F18.7]
- H Qualität und Pflegezustand der Wege [F18.8]
- I Sauberkeit der Anlage [F18.9]
- J Barrierefreiheit der Anlage [F18.10]
- K Pflegezustand und Erscheinungsbild der Grünflächen [F18.11]
- L Angebot und Qualität der Veranstaltungen [F18.12]
- M Sicherheit [F18.13]
- N Pflege und Sauberkeit der Toiletten/Sanitäreanlagen [F18.14]
- O Anzahl der Toiletten [F18.15]
- P Gastronomisches Angebot [F18.16]



**Die Sitzgelegenheiten, die Anzahl und Pflege der Toiletten sowie das gastronomische Angebot sollten im Auge behalten werden.**

# Handlungsrelevanz-Matrix V

## Zusammenfassung Stärken und Niveau halten

Stärken	Niveau halten
Zufriedene Besucher*innen, starker Zusammenhang zwischen Leistungsmerkmalen und der globalen Zufriedenheit	Zusammenhang zwischen Leistungsmerkmalen und der globalen Zufriedenheit geringer, trotzdem sind die Besucher*innen zufrieden
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erholung / Ruhe /Besinnung suchen, Lesen, Sonnen, Spaziergehen</li><li>▪ Mit anderen Menschen treffen</li><li>▪ Familienerlebnis mit Kindern</li><li>▪ Hund ausführen</li><li>▪ Flächen überqueren, um von A nach B zu kommen</li><li>▪ Spielplätze für Kinder</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sport treiben</li></ul>

# Handlungsrelevanz-Matrix VI

## Zusammenfassung Eingeschränkter Handlungsbedarf und Handlungsbedarf

Eingeschränkter Handlungsbedarf (im Auge behalten)	Handlungsbedarf
Verbesserungsmaßnahmen möglich	Verbesserungsmaßnahmen mit höchster Priorität
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Bänke / Sitzgelegenheiten (Anzahl, Komfort, Zustand)</b></li><li>▪ <b>Pflege und Sauberkeit der Toiletten/Sanitäreanlagen</b></li><li>▪ <b>Anzahl der Toiletten</b></li><li>▪ Informationstafeln, Info-Boxen, Informationssäulen an den einzelnen Standorten und Attraktionen</li><li>▪ Ausschilderung zum Park (Zufahrt)</li><li>▪ Faltplan der Anlage</li><li>▪ Gastronomisches Angebot</li></ul>	



**Dr. Holger Liljeberg**

Tel. 030/49001-300  
holger.liljeberg@infogmbh.de

**Dipl.-Psych. Sindy Krambeer**

Tel. 030/49001-190  
sindy.krambeer@infogmbh.de

**Maryam Ille, MA**

Tel. 030/49001-316  
maryam.ille@infogmbh.de

