

2008 / Nr. 6

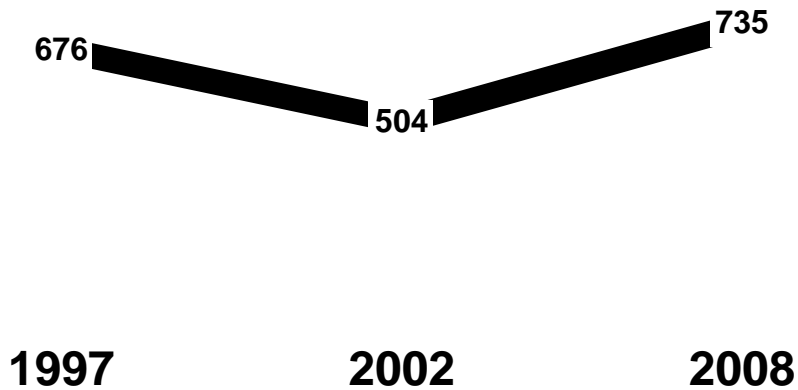
SERVICELANDSCHAFT ERBLÜHT
Der Allensbacher Dienstleistungsindex auf dem Höchststand.
Nur Bahn und Telekom werden eindeutig negativ beurteilt.

Deutschland ist in der Vergangenheit immer wieder als Servicewüste beschrieben worden. Aber das Wort von der Servicewüste passt nicht mehr. Aus der Wüste ist in vielen Bereichen eine blühende Servicelandschaft geworden. Während der Allensbacher Dienstleistungsindex - die Summe von Lob und Tadel der Bevölkerung gegenüber 21 Dienstleistungsbereichen - 2002 nur 504 Punkte anzeigte, steht der Index inzwischen auf einem Höchststand von 735 Punkten. Am besten beurteilt werden - wie früher schon - die Apotheken als Dienstleister, gefolgt von den Friseuren und den Bäckereien. Am schlechtesten beurteilt werden die Deutsche Bahn und die Telekom.

www.ifd-allensbach.de
Porträt des Instituts - Leistungsspektrum - Aktuelle Studien

Belege an
INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH, 78472 Allensbach am Bodensee

Allensbacher Dienstleistungsindex*



* Positive Beurteilungen minus negative Beurteilungen
in 21 Dienstleistungsbereichen

Deutsche Bevölkerung ab 16 Jahre
in Prozent

QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 10019, März 2008

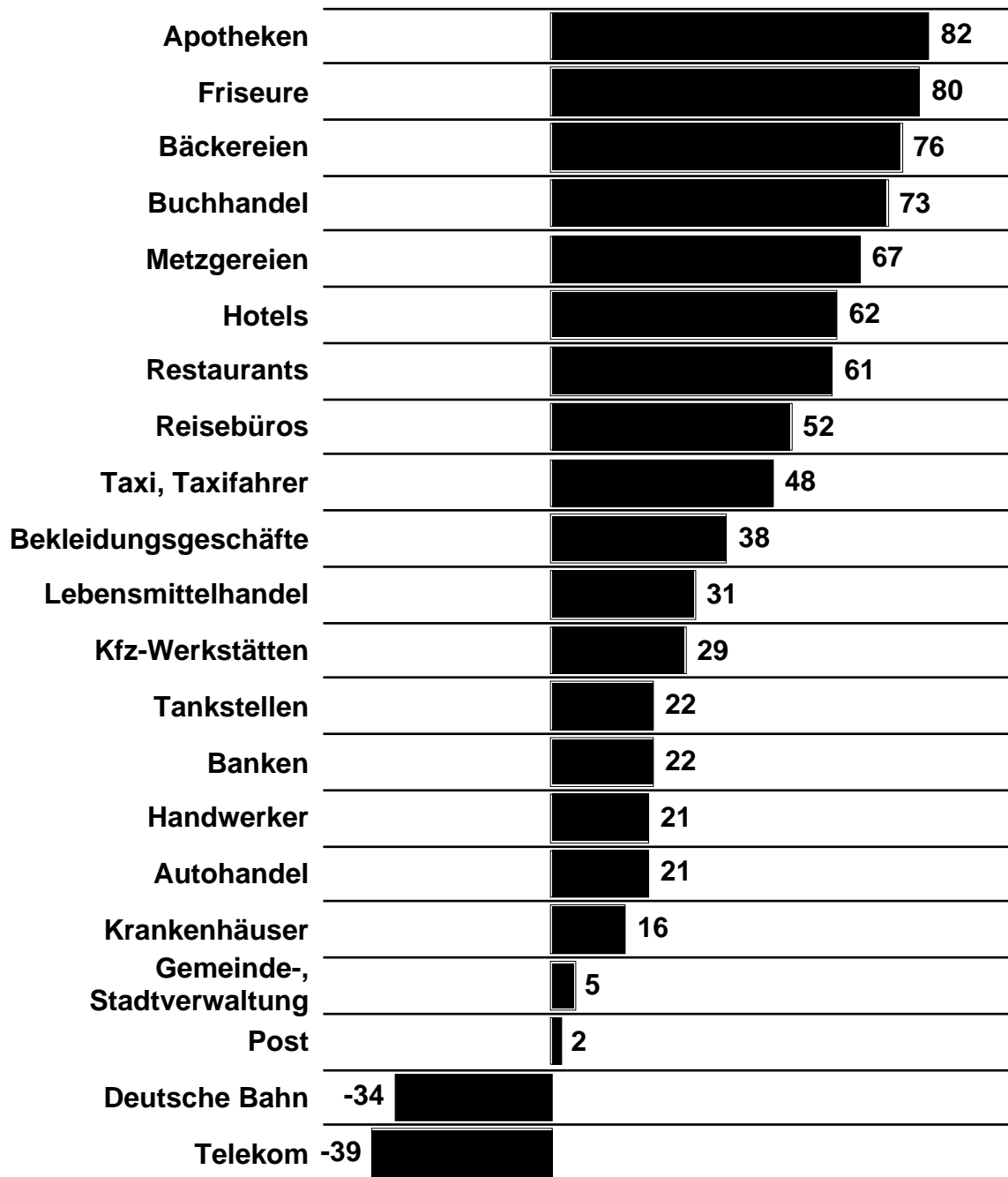
In der Allensbacher Umfrage wurde im Blick auf 21 Dienstleistungsbereiche danach gefragt, wo man den Service für gut und wo man ihn für schlecht hält. Wenn man von den positiven Beurteilungen die negativen substrahiert, bleiben den Apotheken 82 positive Prozentpunkte. Den zweiten und dritten Platz belegen die Friseure und Bäckereien mit 80 bzw. 76 Prozentpunkten. Den vierten Platz belegt der Buchhandel mit 73 Prozentpunkten.

Nur für die Schlusslichter des Dienstleistungs-Qualitätsrankings, für die Deutsche Bahn (-34) und die Telekom (-39), erbringt die Umfrage Minuswerte. Seit Jahren gibt es für diese beiden Servicebereiche mehr Negativbeurteilungen als positive Bewertungen.

Dienstleister 2008 - Qualitätsranking - Positive Urteile minus negative Urteile

FRAGE: "Hier auf diesen Karten stehen ganz verschiedene Dienstleistungsbereiche. Wo, glauben Sie, ist der Service gut, in welchen Bereichen ist er schlecht?" (Vorlage eines Kartenspiels)

Deutsche Bevölkerung in Prozent



QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 10019, April 2008

Besonders deutlich verbessert hat sich über die letzten sechs Jahren hinweg das Urteil der Bevölkerung über den Service in Hotels und Restaurants, im Taxigewerbe und im Buchhandel. Im Blick auf die Hotels sagten 2002 nur 43 Prozent: "Hier ist der Service gut", inzwischen sagen das 67 Prozent. Die Taxifahrer wurden 2002 nur von 36 Prozent mit "gut" beurteilt, inzwischen sagen das 60 Prozent. Der Buchhandel konnte im selben Zeitraum seine guten Benotungen von 57 auf 77 Prozent steigern, die Restaurants von 55 auf 70 Prozent.

Allensbach am Bodensee, Anfang Mai 2008

TECHNISCHE DATEN FÜR DIE REDAKTION

Anzahl der Befragten:	929
Repräsentanz:	Gesamtdeutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Zeitraum der Befragung:	5. bis 17. April 2008
Archiv-Nummer der Umfrage:	10019

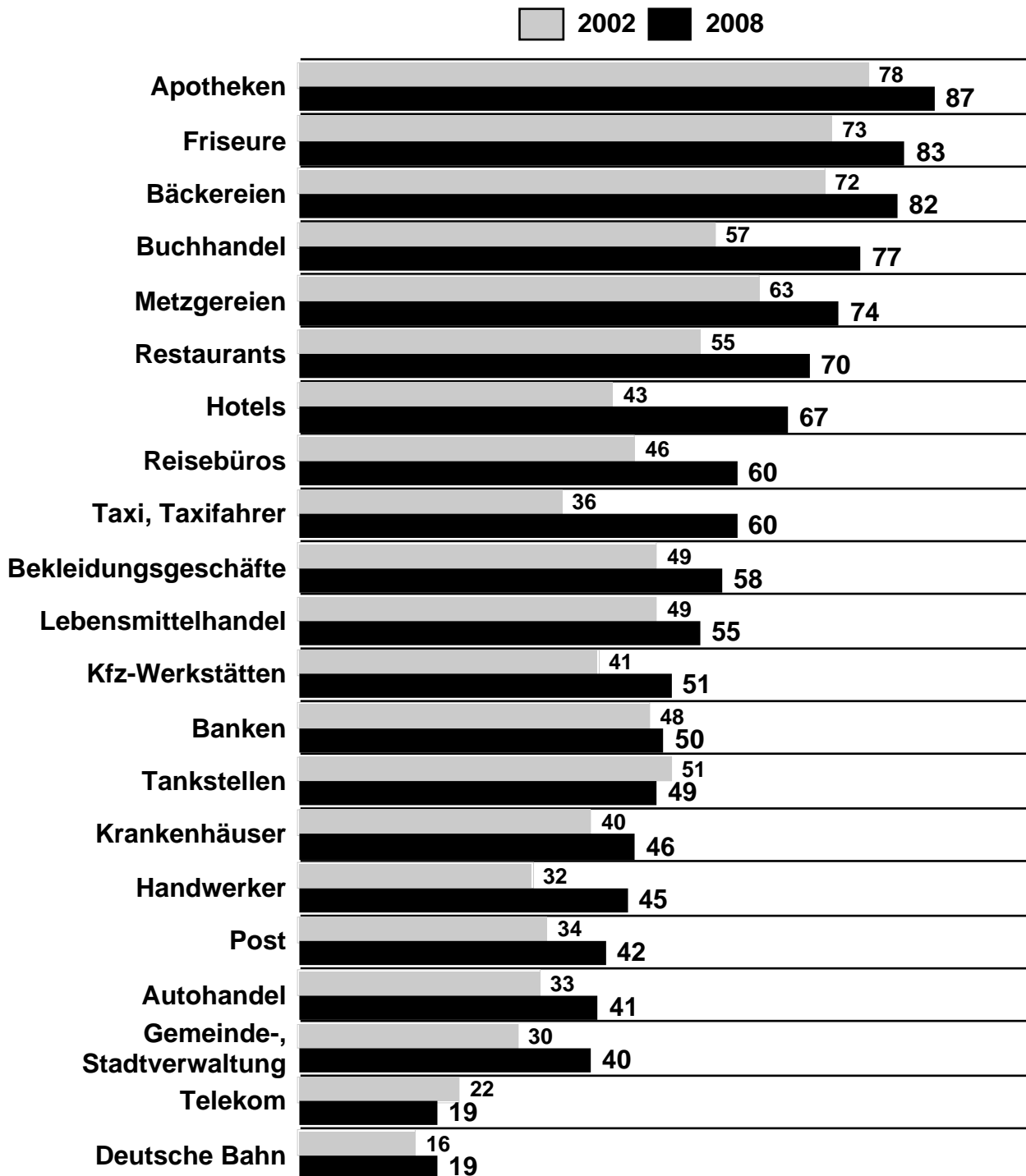
Urteil über Dienstleister

"Hier ist der Service gut"

FRAGE: "Hier auf diesen Karten stehen ganz verschiedene Dienstleistungsbereiche. Wo, glauben Sie, ist der Service gut, in welchen Bereichen ist er schlecht?"
(Vorlage eines Kartenspiels)

Deutsche Bevölkerung

in Prozent



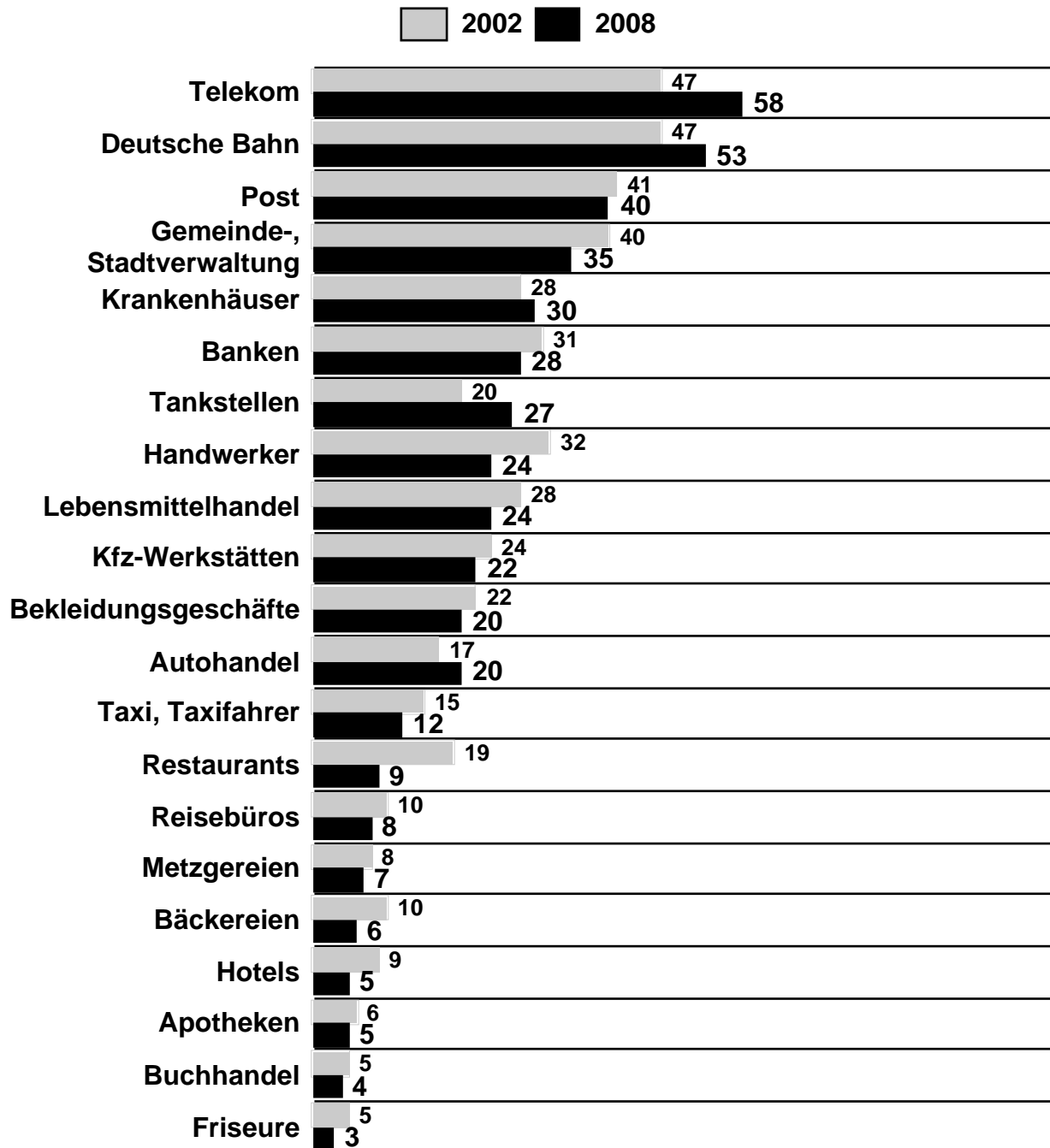
QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 10019, April 2008

Zensuren für Dienstleister

"Hier ist der Service gut, in welchen Bereichen ist er schlecht?"

FRAGE: "Hier auf diesen Karten stehen ganz verschiedene Dienstleistungsbereiche. Wo, glauben Sie, ist der Service gut, in welchen Bereichen ist er schlecht?"
(Vorlage eines Kartenspiels)

Deutsche Bevölkerung in Prozent



QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen, zuletzt 10019, April 2008