

2002 / Nr. 19

SERVICE IN DEUTSCHLAND Mehr Klagen über Bahn und Banken Leichte Verbesserung in der Gemeinde- und Stadtverwaltung

Allensbach am Bodensee, Anfang Oktober 2002 - Seit langem gibt es die Hoffnung, daß der Mangel an Arbeitsplätzen im Produktionsbereich durch eine Ausweitung und Verbesserung im Bereich der Dienstleistungen ausgeglichen werden könnte. Aber genau hier scheinen sich die Deutschen besonders schwerzutun. Selbst in konsumschwachen Zeiten, denen man vielleicht mit einer qualitativen und quantitativen Verbesserung von Dienstleistung begegnen könnte, ist das Lob für den Service in den letzten fünf Jahren nicht größer, sondern fast überall kleiner geworden. Und in einigen Bereichen - speziell über den Service der Bahn, der Banken und des Lebensmittelhandels - wird heute sogar lauter geklagt als damals. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung, in der das Institut für Demoskopie Allensbach im Sommer dieses Jahres eine Studie zu diesem Thema aus dem Jahre 1997 aktualisiert hat.

Immerhin: Besonders gelobt wird heute immer noch die Bedienung in Apotheken und in Geschäften mit handwerklicher Tradition wie Friseurläden, Bäckereien und Metzgereien: "Hier ist der Service gut".

Gänzlich anders dagegen werden die Kontakte mit der öffentlichen, wenn auch inzwischen teilweise privatisierten Dienstleistung benotet. Das Urteil über den Service bei Bahn und Telekom fällt verheerend aus. Fast jeder zweite (47 Prozent) der Befragten

www.ifd-allensbach.de

Porträt des Instituts - Leistungsspektrum - Aktuelle Studien

Belege an

INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH, 78472 Allensbach am Bodensee

sagt sowohl von der Telekom wie von der Deutschen Bahn: "Hier ist der Service schlecht". Von der Deutschen Bahn haben das vor fünf Jahren nur 40 Prozent gesagt. Bei der Post sind die Klagen im selben Zeitraum von 52 Prozent auf 41 Prozent zurückgegangen. Aber die Negativberichte überwiegen immer noch deutlich die Zahl derjenigen, die auch Positives über die Post zu berichten haben (34 Prozent).

Daß auch die Privatwirtschaft kein Garant für ausgeprägte Servicementalität ist, zeigen die Ergebnisse zum Service der Banken. Daß der Service der Banken weniger gelobt wird als vor fünf Jahren, könnte man gut damit erklären, daß Bankkunden dank der Geldautomaten und des Online-Bankings heute sehr viel weniger auf den unmittelbaren und persönlichen Service der Banken angewiesen sind. Damit läßt sich jedoch nicht die Tatsache erklären, daß heute mehr Menschen (31 Prozent) als 1997 (23 Prozent) den Service der Banken ausgesprochen schlecht finden.

"Servicewüste Deutschland" - das ist das Etikett, das dem Dienstleistungsbereich seit langem schon anhaftet. Es gibt nur einen Bereich, in dem man Hinweise auf Verbesserung erkennen kann: beim Service der Gemeinde- und Stadtverwaltungen. Vor fünf Jahren gehörte dieser Bereich noch zu den Spitzenreitern auf der Klageliste. 50 Prozent der Bevölkerung sagten damals: "Hier ist der Service schlecht". Seitdem haben viele Bürger auf den Ämtern offenbar positive Erfahrungen gesammelt, so daß sie ihr Urteil korrigiert haben. Heute klagen zwar immer noch 40 Prozent. Gleichzeitig ist aber die Zahl derjenigen, die ihre Gemeinde- oder Stadtverwaltung ausdrücklich wegen ihres Service lobt, von 25 Prozent auf 30 Prozent größer geworden.

TECHNISCHE DATEN FÜR DIE REDAKTION

Anzahl der Befragten:	1572
Repräsentanz:	Gesamtdeutschland, Bevölkerung ab 16 Jahre
Zeitraum der Befragung:	15. bis 25. August 2002
Archiv-Nummer der Umfrage:	7027

Urteil über Dienstleister

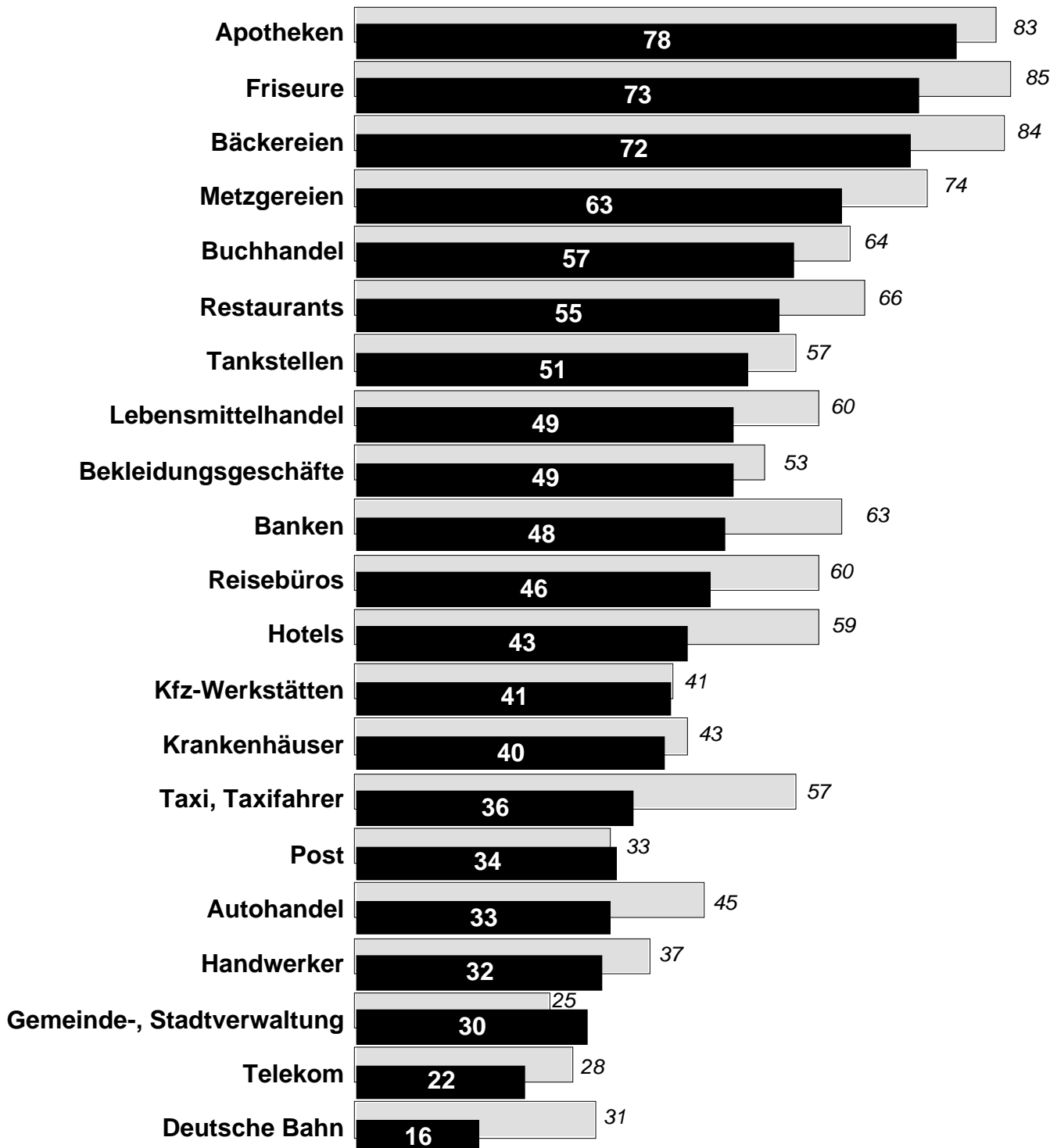
Weniger Lob

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)

"Hier ist der Service gut"

1997 2002

Deutsche Bevölkerung in Prozent



QUELLE: Allensbacher Archiv, IfD-Umfragen 6048 und 7027

Zensuren für Dienstleister

Mehr Klagen über Bahn und Banken

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)

"Hier ist der Service schlecht"

1997 2002

Deutsche Bevölkerung in Prozent

