

ZA4163

**Flash Eurobarometer 150
(Quality & Services)**

**Questionnaire
Germany**

*QUESTION 1001 (L2)

Darf ich fragen, wie alt Sie sind?

__ Jahre

INT.: Bitte Alter in Jahren eingeben.

Bitte 00 für "keine Angabe" eingeben.

*QUESTION 1002 (L1)

INT.: Bitte Geschlecht eingeben!

1: Männer

2: Frauen

*QUESTION 1 (L6)

Könnten Sie mir für jede der folgenden Dienstleistungen sagen, ob Sie sie in Anspruch nehmen?

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) Mobilfunk-Dienste, Handy
- (b) Erdgas
- (c) Postdienste für normale Post wie z.B. Briefe, Postkarten oder Pakete
- (d) Öffentlicher Nahverkehr, also Straßenbahnen, Busse, U-Bahnen usw.
- (e) Flugreisen
- (f) Bahnfahrten

1: ja

2: nein

*QUESTION 2 (L8)

Würden Sie sagen, dass sie mit der Qualität der Dienstleistungen, die von den folgenden Dienstleistern angeboten werden, sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder gar nicht zufrieden sind?

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) Ihr Stromversorgungsunternehmen
- (b) Ihr Telefonanbieter für den Festnetzanschluss
- (c) Ihr Mobilfunkanbieter ** *if Q1a,1
- (d) Ihr Erdgas-Versorgungsunternehmen ** *if Q1b,1
- (e) Postdienstleister für normale Post wie z.B. Briefe, Postkarten oder Pakete ** *if Q1c,1
- (f) der Öffentliche Nahverkehr, also Straßenbahnen, Busse, U-Bahnen usw. ** *if Q1d,1
- (g) die Fluggesellschaft, mit der Sie am häufigsten fliegen ** *if Q1e,1
- (h) die Bahngesellschaft, die sie gewöhnlich nutzen ** *if Q1f,1

1: sehr zufrieden

2: eher zufrieden

3: eher unzufrieden

4: sehr unzufrieden

5: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30101 (L6) *rot

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität der Stromversorgung vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Art und Weise der Stromerzeugung in Hinblick auf die Umwelt
- (b) die Zahl der Stromausfälle
- (c) die Reparaturdienste bei Stromausfällen oder Problemen im Stromnetz
- d) die Verständlichkeit der Stromabrechnungen
- (e) die Möglichkeiten, Ihren eigenen Stromverbrauch zu messen
- (f) der Umgang mit Beschwerden

- 1: eher zufrieden
- 2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

Q30102 (L1) *rot

Bei welchem der folgenden Aspekte der Stromversorgung herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Art und Weise der Stromerzeugung in Hinblick auf die Umwelt
- 2: die Zahl der Stromausfälle
- 3: die Reparaturdienste bei Stromausfällen oder Problemen im Stromnetz
- 4: die Verständlichkeit der Stromabrechnungen
- 5: die Möglichkeiten, Ihren eigenen Stromverbrauch zu messen
- 6: der Umgang mit Beschwerden

7: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

Q30103 (L6)

Wären Sie bereit, mehr für Ihren Strom zu bezahlen, wenn...

- (a) ein größerer Anteil Ihres Stromes aus erneuerbaren Energiequellen stammen würde? ** *if Q30102,1
- (b) die Zahl der Stromausfälle pro Jahr halbiert würde? ** *if Q30102,2
- (c) Ihr Stromversorgungsunternehmen einen 24-stündigen Reparaturservice garantieren würde? ** *if Q30102,3
- (d) Ihre Stromrechnung klarer und leichter verständlich gemacht würde? ** *if Q30102,4
- (e) Sie die Möglichkeit hätten, Ihren eigenen Stromverbrauch zu messen? ** *if Q30102,5
- (f) die Beschwerden besser bearbeitet würden? ** *if Q30102,6

- 1: ja
- 2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30201 (L7) *rot

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität der Telefonversorgung per Festnetz vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Verfügbarkeit von Zusatzdiensten wie z.B. voice mail, also Sprachspeicherung, Rufumleitung usw.
- (b) der Reparaturservice bei Leitungsunterbrechungen

- (c) die Verständlichkeit der Telefonrechnungen
- (d) die Tonqualität der Telefonleitungen
- (e) die Wartezeit für die Einrichtung eines neuen Anschlusses
- (f) die Kosten der Einrichtung eines neuen Anschlusses
- (g) der Service, wenn Sie sich an die Telefongesellschaft wenden

1: eher zufrieden

2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30202 (L1) *rot

Bei welchem der folgenden Aspekte der Telefonversorgung per Festnetz herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

1: die Verfügbarkeit von Zusatzdiensten wie z.B. voice mail, also Sprachspeicherung, Rufumleitung usw.

2: der Reparaturservice bei Leitungsunterbrechungen

3: die Verständlichkeit der Telefonrechnungen

4: die Tonqualität der Telefonleitungen

5: die Wartezeit für die Einrichtung eines neuen Anschlusses

6: die Kosten der Einrichtung eines neuen Anschlusses

7: der Service, wenn Sie sich an die Telefongesellschaft wenden

8: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30203 (L7)

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Festnetz-Telefondienste zu bezahlen, wenn...

(a) Ihnen mehr Zusatzdienste wie z.B. voice mail, also Sprachspeicherung, Rufumleitung usw. angeboten würden? ** *if Q30202,1

(b) Ihr Anbieter einen 24-stündigen Reparaturservice garantieren würde? ** *if Q30202,2

(c) Ihre Rechnungen für den Festnetzanschluss klarer und leichter verständlich gemacht würden? ** *if Q30202,3

(d) die Tonqualität verbessert würde? ** *if Q30202,4

(e) die Wartezeit für die Einrichtung eines neuen Anschlusses verringert würde? ** *if Q30202,5

(f) die Kosten für die Einrichtung eines neuen Anschlusses verringert würden? ** *if Q30202,6

(g) der Service, wenn Sie sich an die Telefongesellschaft wenden, verbessert würde? ** *if Q30202,7

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 303 (L1) *if Q1a,1

Bekommen Sie Rechnungen für Ihr Mobiltelefon oder kaufen Sie Prepaid-Karten, mit denen Sie im Voraus für Ihre Gespräche bezahlen können?

1: Vertrag (bekomme Rechnungen)

2: Prepaid-Karten (kaufe Gesprächsguthaben im Voraus)

3: beides

*if Q303,2 goto Q30304

*QUESTION 30301 (L6) *rot *if Q1a,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots von Mobilfunk-Diensten vorlesen. Ich möchte Sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob Sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Netzabdeckung Ihres Mobilfunk-Anbieters
- (b) die Verständlichkeit der Mobiltelefon-Rechnungen, die Sie erhalten
- (c) die Verfügbarkeit von Zusatzdiensten wie z.B. voice mail, Rufumleitung, usw.
- (d) die Tonqualität der Mobiltelefon-Verbindungen
- (e) die Möglichkeit, Ihr Mobiltelefon im Ausland zu benutzen, „Roaming“
- (f) der Service, wenn Sie sich an den Mobilfunkanbieter wenden

1: eher zufrieden
2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30302 (L1) *rot *if Q1a,1

Bei welchem der folgenden Aspekte der Angebots von Mobilfunk-Diensten herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Netzabdeckung Ihres Mobilfunk-Anbieters
- 2: die Verständlichkeit der Mobiltelefon-Rechnungen, die Sie erhalten
- 3: die Verfügbarkeit von Zusatzdiensten wie z.B. voice mail, Rufumleitung, usw.
- 4: die Tonqualität der Mobiltelefon-Verbindungen
- 5: die Möglichkeit, Ihr Mobiltelefon im Ausland zu benutzen, „Roaming“
- 6: der Service, wenn Sie sich an den Mobilfunkanbieter wenden

7: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30303 (L6) *if Q1a,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Mobilfunk-Dienste zu bezahlen, wenn...

- (a) die Netzabdeckung verbessert würde? ** *if Q30302,1
- (b) die Mobilfunk-Rechnungen klarer und leichter verständlich gemacht würden? ** *if Q30302,2
- (c) Ihnen mehr Zusatzdienste wie z.B. voice mail, Rufumleitung, usw. angeboten würden? ** *if Q30302,3
- (d) die Tonqualität wesentlich gesteigert würde? ** *if Q30302,4
- (e) die Möglichkeit, Ihr Mobiltelefon im Ausland zu benutzen (Roaming), verbessert würde ** *if Q30302,5
- (f) der Service, wenn Sie sich an Ihr Mobilfunk-Unternehmen wenden, verbessert würde? ** *if Q30302,6

1: ja
2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*goto Q30401

*QUESTION 30304 (L5) *rot *if Q1a,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots von Mobilfunk-Diensten, die mit Prepaid-Karten arbeiten, vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Netzabdeckung Ihres Mobilfunk-Anbieters
- (b) die Zeit, die Ihnen zur Verfügung steht, bevor Ihr Gesprächsguthaben verfällt
- (c) die Bequemlichkeit, Ihr Gesprächsguthaben aufzufüllen
- (d) die Tonqualität der Mobiltelefon-Verbindungen
- (e) der Service, wenn Sie sich an Ihren Mobilfunkanbieter wenden

1: eher zufrieden

2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30305 (L1) *rot *if Q1a,1

Bei welchem der folgenden Aspekte des Angebots von Mobilfunk-Diensten herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Netzabdeckung Ihres Mobilfunk-Anbieters
- 2: die Zeit, die Ihnen zur Verfügung steht, bevor Ihr Gesprächsguthaben verfällt
- 3: die Bequemlichkeit, Ihr Gesprächsguthaben aufzufüllen
- 4: die Tonqualität der Mobiltelefon-Verbindungen
- 5: der Service, wenn Sie sich an Ihren Mobilfunkanbieter wenden

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30306 (L5) *if Q1a,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Mobilfunk-Dienste zu bezahlen, wenn...

- (a) die Netzabdeckung Ihres Mobilfunk-Anbieters verbessert würde? ** *if Q30305,1
- (b) die Gültigkeitsdauer Ihres Gesprächsguthabens länger wäre? ** *if Q30305,2
- (c) es leichter wäre, Ihr Gesprächsguthaben aufzufüllen? ** *if Q30305,3
- (d) die Tonqualität bei Ihren Anrufen gesteigert würde? ** *if Q30305,4
- (e) der Service, wenn Sie sich an Ihren Mobilfunkanbieter wenden, verbessert würde? ** *if Q30305,5

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30401 (L4) *rot *if Q1b,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität der Erdgas-Versorgung vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Zuverlässigkeit der Versorgung
- (b) der Reparaturdienst im Fall eines Problems
- (c) die Verständlichkeit der Rechnungen
- (d) die Möglichkeit, Ihren eigenen Erdgas-Verbrauch zu messen

1: eher zufrieden

2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30402 (L1) *rot *if Q1b,1

Bei welchem der folgenden Aspekte der Erdgas-Versorgung herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Zuverlässigkeit der Versorgung
- 2: der Reparaturdienst im Fall eines Problems
- 3: die Verständlichkeit der Rechnungen
- 4: die Möglichkeit, Ihren eigenen Erdgas-Verbrauch zu messen
- 5: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30403 (L4) *if Q1b,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihr Erdgas zu bezahlen, wenn...

- (a) es weniger Versorgungsunterbrechungen gäbe? ** *if Q30402,1
- (b) sie einen 24-stündigen Reparaturdienst garantiert bekämen? ** *if Q30402,2
- (c) Erdgas-Rechnungen klarer und leichter verständlich gemacht würde? ** *if Q30402,3
- (d) Sie die Möglichkeit hätten, Ihren eigenen Erdgas-Verbrauch zu messen? ** *if Q30402,4

- 1: ja
- 2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30501 (L7) *rot *if Q1c,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots von Postdiensten vorlesen. Mit Postdiensten meinen wir sowohl die Brief- als auch die Paketzustellung. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Pünktlichkeit der Zustellung
- (b) die räumliche Nähe der Postfilialen
- (c) die räumliche Nähe der Briefkästen
- (d) die Bequemlichkeit, an Briefmarken, Umschläge und Paketboxen zu kommen
- (e) der Service in den Postfilialen
- (f) die Häufigkeit der Postzustellung
- (g) die Modalitäten beim Abholen von Paketen

- 1: eher zufrieden
- 2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30502 (L1) *rot *if Q1c,1

Bei welchem der folgenden Aspekte der Angebots von Postdiensten herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Pünktlichkeit der Zustellung
- 2: die räumliche Nähe der Postfilialen
- 3: die räumliche Nähe der Briefkästen
- 4: die Bequemlichkeit, an Briefmarken, Umschläge und Paketboxen zu kommen
- 5: der Service in den Postfilialen
- 6: die Häufigkeit der Postzustellung
- 7: die Modalitäten beim Abholen von Paketen

8: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30503 (L7) *if Q1c,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Postdienste zu bezahlen, wenn...

- (a) die Zustellzeiten deutlich verkürzt würden? ** *if Q30502,1
- (b) eine Postfiliale sehr viel näher an Ihrem Wohnort eingerichtet würde? ** *if Q30502,2
- (c) mehr Briefkästen in der Nähe Ihres Wohnortes aufgestellt würden? ** *if Q30502,3
- (d) es leichter würde, an Briefmarken zu kommen? ** *if Q30502,4
- (e) der Service in den Postfilialen deutlich verbessert würde? ** *if Q30502,5
- (f) die Post häufiger zugestellt würde? ** *if Q30502,6
- (g) die Modalitäten bei der Abholung Ihrer Pakete verbessert würden? ** *if Q30502,7

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30601 (L6) *rot *if Q1d,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots im Öffentlichen Nahverkehr, also Straßenbahnen, Busse, U-Bahnen usw., vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Pünktlichkeit der Verkehrsmittel
- (b) die Häufigkeit der Fahrten
- (c) die Verfügbarkeit von einfachen und schnellen Verbindungen
- (d) die Sauberkeit und der Zustand der Fahrzeuge
- (e) der Service durch das Personal
- (f) die Bequemlichkeit beim Fahrkartenkauf

1: eher zufrieden

2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30602 (L1) *rot *if Q1d,1

Bei welchem der folgenden Aspekte des Angebots im Öffentlichen Nahverkehr herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Pünktlichkeit der Verkehrsmittel
- 2: die Häufigkeit der Fahrten
- 3: die Verfügbarkeit von einfachen und schnellen Verbindungen
- 4: die Sauberkeit und der Zustand der Fahrzeuge
- 5: der Service durch das Personal
- 6: die Bequemlichkeit beim Fahrkartenkauf

7: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30603 (L6) *if Q1d,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihren Öffentlichen Nahverkehr zu bezahlen, wenn...

- (a) die Pünktlichkeit deutlich verbessert würde? ** *if Q30602,1
- (b) Fahrten deutlich häufiger angeboten würden? ** *if Q30602,2
- (c) Verbindungen einfacher und schneller wären? ** *if Q30602,3

- (d) die Fahrzeuge sauberer und in einem besseren Zustand wären? ** *if Q30602,4
- (e) der Service durch das Personal verbessert würde? ** *if Q30602,5
- (f) es bequemer wäre, Fahrkarten zu kaufen? ** *if Q30602,6

- 1: ja
- 2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30701 (L7) *rot *if Q1e,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots im Luftverkehr vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Pünktlichkeit von Abflug und Ankunft
- (b) die Häufigkeit der Flüge
- (c) die Verfügbarkeit von Direktflügen zu Ihren Zielorten
- (d) die Anzahl der angebotenen Zielorte
- (e) der Service am Flughafen vor und nach dem Flug
- (f) der Service an Bord
- (g) die Flughafenanbindung

- 1: eher zufrieden
- 2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30702 (L1) *rot *if Q1e,1

Bei welchem der folgenden Aspekte des Angebots im Luftverkehr herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Pünktlichkeit von Abflug und Ankunft
- 2: die Häufigkeit der Flüge
- 3: die Verfügbarkeit von Direktflügen zu Ihren Zielorten
- 4: die Anzahl der angebotenen Zielorte
- 5: der Service am Flughafen vor und nach dem Flug
- 6: der Service an Bord
- 7: die Flughafenanbindung

8: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30703 (L7) *if Q1e,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Flugreisen zu bezahlen, wenn...

- (a) die Pünktlichkeit verbessert würde? ** *if Q30702,1
- (b) Flüge zu Ihren üblichen Zielorten deutlich häufiger angeboten würden? ** *if Q30702,2
- (c) mehr Direktverbindungen zu Ihrem Zielort angeboten würden? ** *if Q30702,3
- (d) Ihnen eine größere Zahl an Zielorten angeboten würde? ** *if Q30702,4
- (e) der Service auf dem Flughafen deutlich verbessert würde? ** *if Q30702,5
- (f) der Service an Bord wesentlich verbessert würde? ** *if Q30702,6
- (g) sie eine bessere Anbindung an einen Flughafen hätten? ** *if Q30702,7

- 1: ja
- 2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30801 (L7) *rot *if Q1f,1

Ich werde Ihnen nun verschiedene Aspekte der Qualität des Angebots im Bahnverkehr vorlesen. Ich möchte sie bitten, für jeden Aspekt anzugeben, ob sie damit eher zufrieden oder eher unzufrieden sind.

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) die Pünktlichkeit von Ankunft und Abfahrt
- (b) die Sauberkeit und der Komfort der Züge
- (c) die Schnelligkeit und Einfachheit des Fahrkartenverkaufs
- (d) der Service im Zug
- (e) die Häufigkeit der Zugverbindungen
- (f) die Geschwindigkeit der Züge
- (g) die Fahrplan- und Preisauskünfte

1: eher zufrieden

2: eher unzufrieden

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 30802 (L1) *rot *if Q1f,1

Bei welchem der folgenden Aspekte des Angebots im Bahnverkehr herrscht Ihrer Meinung nach der größte Verbesserungsbedarf?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: die Pünktlichkeit von Ankunft und Abfahrt
- 2: die Sauberkeit und der Komfort der Züge
- 3: die Schnelligkeit und Einfachheit des Fahrkartenverkaufs
- 4: der Service im Zug
- 5: die Häufigkeit der Zugverbindungen
- 6: die Geschwindigkeit der Züge
- 7: die Fahrplan- und Preisauskünfte

8: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *nocon

*QUESTION 30803 (L7) *if Q1f,1

Wären Sie bereit, mehr für Ihre Bahnfahrten zu bezahlen, wenn...

- (a) die Pünktlichkeit deutlich erhöht würde? ** *if Q30802,1
- (b) die Züge bequemer und sauberer wären? ** *if Q30802,2
- (c) der Fahrkartenverkauf verbessert würde? ** *if Q30802,3
- (d) der Service im Zug verbessert würde? ** *if Q30802,4
- (e) Zugverbindungen häufiger angeboten würden? ** *if Q30802,5
- (f) schnellere Züge es ermöglichen würden, Ihren Zielbahnhof in geringerer Zeit zu erreichen? ** *if Q30802,6
- (g) die Fahrplan- und Preisauskünfte verbessert würden? ** *if Q30802,7

1: ja

2: nein

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 4 (L8) *rot

Welcher der zwei Aspekte – Preis oder Qualität – ist für sie der wichtigere, wenn sie einen Dienstleister auswählen?

INT.: Bitte vorlesen! Pro Item nur eine Nennung möglich!

- (a) bei der Stromversorgung
- (b) bei der Telefonversorgung per Festnetz
- (c) bei Mobilfunk-Diensten
- (d) bei Erdgas
- (e) bei Postdiensten
- (f) im Öffentlichen Nahverkehr
- (g) bei Flugreisen
- (h) im Bahnverkehr

- 1: hauptsächlich der angebotene Preis des Dienstleisters
- 2: hauptsächlich die angebotene Qualität des Dienstleisters

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*PAGE

In einigen der schon erwähnten Gebiete kann man zwischen mehreren Anbietern auswählen. Ich würde Sie nun bitten, einige Argumente für und gegen den Wechsel eines Anbieters zu überdenken und mir zu sagen, welches Argument Ihre persönliche Einstellung am besten widerspiegelt.

*QUESTION 50101 (L1)

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten Ihr Stromversorgungs-Unternehmen wechseln, wenn Sie die Wahl hätten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden Ihren Stromversorger aus keinem dieser Gründe wechseln

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50102 (L1) *if Q50101,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, wenn Sie die Wahl hätten, Ihr Stromversorgungs-Unternehmen zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Es ist zu kompliziert, den Anbieter zu wechseln.
- 2: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen.
- 3: Die Kosten, die mit dem Anbieterwechsel verbunden sind, sind zu hoch.
- 4: Die Qualität anderer Anbieter ist unsicher.
- 5: Der Anbieterwechsel kostet zu viel Zeit.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 6: Ich bin mit meinem jetzigen Anbieter zufrieden.
- 7: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50201 (L1)

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten Ihren Festnetz-Telefonanbieter wechseln, wenn Sie die Wahl hätten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden Ihren Festnetz-Telefonanbieter aus keinem dieser Gründe wechseln

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50202 (L1) *if Q50201,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, wenn Sie die Wahl hätten, Ihren Festnetz-Telefonanbieter zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Es ist zu kompliziert, den Anbieter zu wechseln.
- 2: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen.
- 3: Die Kosten, die mit dem Anbieterwechsel verbunden sind, sind zu hoch.
- 4: Die Qualität anderer Anbieter ist unsicher.
- 5: Der Anbieterwechsel kostet zu viel Zeit.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 6: Ich bin mit meinem jetzigen Anbieter zufrieden.
- 7: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50301 (L1) *if Q1a,1

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten Ihren Mobilfunk-Anbieter wechseln, wenn Sie die Wahl hätten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden Ihren Mobilfunk-Anbieter aus keinem dieser Gründe wechseln

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50302 (L1) *if Q50301,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, wenn Sie die Wahl hätten, Ihren Mobilfunk-Anbieter zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Es ist zu kompliziert, den Anbieter zu wechseln.
- 2: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen.
- 3: Die Kosten, die mit dem Anbieterwechsel verbunden sind, sind zu hoch.
- 4: Die Qualität anderer Anbieter ist unsicher.
- 5: Der Anbieterwechsel kostet zu viel Zeit.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 6: Ich bin mit meinem jetzigen Anbieter zufrieden.
- 7: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50401 (L1) *if Q1b,1

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten Ihren Erdgas-Versorger wechseln, wenn Sie die Wahl hätten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden Ihren Erdgas-Versorger aus keinem dieser Gründe wechseln
- 6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50402 (L1) *if Q50401,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, wenn Sie die Wahl hätten, Ihren Erdgas-Versorger zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Es ist zu kompliziert, den Anbieter zu wechseln.
- 2: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen.
- 3: Die Kosten, die mit dem Anbieterwechsel verbunden sind, sind zu hoch.
- 4: Die Qualität anderer Anbieter ist unsicher.
- 5: Der Anbieterwechsel kostet zu viel Zeit.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 6: Ich bin mit meinem jetzigen Anbieter zufrieden.
- 7: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50501 (L1) *if Q1c,1

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten einen anderen Postdienst benutzen, um ein Paket zu senden, wenn Sie die Wahl hätten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden Ihren Postdienst für das Senden eines Paketes aus keinem dieser Gründe wechseln
- 6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50502 (L1) *if Q50501,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, wenn Sie die Wahl hätten, Ihren Postdienst für das Senden eines Paketes zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Sie vertrauen nicht darauf, dass ein anderer Anbieter Ihr Paket sicher und pünktlich zustellt.
- 2: Es ist zu kompliziert, den Anbieter zu wechseln.
- 3: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Anbieter zu vergleichen.

4: Es kostet zu viel Zeit, einen anderen Anbieter zu nutzen.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

6: Ich bin mit meinem jetzigen Anbieter zufrieden.

7: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50601 (L1) *if Q1e,1

Aus welchem der folgenden Gründe würden sie am ehesten die von Ihnen am meisten genutzte Fluglinie wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

1: schon für eine kleine Preisminderung

2: nur für eine große Preisminderung

3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten

4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten

5: Sie würden Ihre Fluglinie aus keinem dieser Gründe wechseln

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50602 (L1) *if Q50601,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, die von Ihnen am meisten genutzte Fluglinie zu wechseln?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

1: Die Flugpläne anderer Linien sind für Sie nicht günstig.

2: Andere Fluglinien fliegen nicht zu den von Ihnen benötigten Zielorten.

3: Es ist zu kompliziert, die Fluglinie zu wechseln.

4: Es ist schwierig, die Preise verschiedener Fluglinien zu vergleichen.

5: Die Qualität anderer Anbieter ist unsicher.

6: Der Anbieterwechsel kostet zu viel Zeit.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

7: Ich bin mit meiner jetzigen Fluglinie zufrieden.

8: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50701 (L1) *if Q1d,1

Aus welchem der folgenden Gründe wären Sie bereit, den Öffentlichen Nahverkehr, also Straßenbahnen, Busse, U-Bahnen usw., stärker zu nutzen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

1: schon für eine kleine Preisminderung

2: nur für eine große Preisminderung

3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten

4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten

5: Sie würden den Öffentlichen Nahverkehr aus keinem dieser Gründe stärker nutzen

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50702 (L1) *if Q50701,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, den Öffentlichen Nahverkehr stärker zu nutzen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Mit Öffentlichem Nahverkehr kann man den Zielort nicht erreichen.
- 2: Der Fahrplan ist für Sie nicht günstig.
- 3: Verglichen mit anderen Verkehrsmitteln kostet es zu viel Zeit, den Öffentlichen Nahverkehr zu nutzen.
- 4: Es gibt zu viele Verspätungen oder Fahrtausfälle.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 5: Ich nutze den Öffentlichen Nahverkehr schon so oft ich kann.
- 6: weiß nicht, keine Angabe

*QUESTION 50801 (L1) *if Q1f,1

Aus welchem der folgenden Gründe wären Sie bereit, die Bahn stärker zu nutzen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: schon für eine kleine Preisminderung
- 2: nur für eine große Preisminderung
- 3: schon für eine geringfügige Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 4: nur für eine deutliche Verbesserung in dem Aspekt der Qualität des Angebots, den Sie für den wichtigsten halten
- 5: Sie würden die Bahn aus keinem dieser Gründe stärker nutzen

6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*QUESTION 50802 (L1) *if Q50801,5

Was wäre für Sie persönlich aus der folgenden Liste von Gründen das Haupthindernis, die Bahn stärker zu nutzen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Sie können Ihren Zielort nicht erreichen.
- 2: Der Fahrplan ist für Sie nicht günstig.
- 3: Verglichen mit anderen Verkehrsmitteln kostet es zu viel Zeit, die Bahn zu nutzen.
- 4: Es gibt zu viele Verspätungen oder Ausfälle.

INT.: Bitte nicht vorlesen!

- 5: Ich nutze die Bahn schon so oft ich kann.
- 6: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

*PAGE

Und abschließend würde ich Ihnen gerne einige Fragen bezüglich Kartenzahlungen stellen.

*QUESTION 6 (L1)

Besitzen Sie persönlich eine oder mehrere Kredit- oder Bank- bzw. EC-Karten?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: ja, eine
- 2: ja, mehrere
- 3: nein

*if Q6,3 goto end

***QUESTION 7 (L1)**

Die persönliche Kredit- oder Bankkarte kann gestohlen werden oder verloren gehen. Zur Zeit muss man eine bestimmte Telefonnummer, z.B. die Nummer der Bank des Karteninhabers, anrufen, um seine Karte sperren zu lassen und die Haftung des Karteninhabers auszuschließen. Wäre Ihrer Meinung nach die Schaffung einer einzelnen allgemeinen Telefonnummer, die leicht zu merken und in allen Ländern der Europäischen Union gleich ist, eine sehr wirkungsvolle, eher wirkungsvolle, eher wirkungslose oder völlig wirkungslose Maßnahme, um das Vertrauen der Menschen in die Nutzung von Kredit- und Bankkarten zu erhöhen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

INT.: Falls Befragte das Problem der „internationalen Vorwahlen“ erwähnen, bestehen Sie auf der Tatsache, dass es um eine einzelne allgemeine, EU-weite Telefonnummer geht; nur internationale Vorwahlen könnten sich unterscheiden.

- 1: sehr wirkungsvoll
- 2: eher wirkungsvoll
- 3: eher wirkungslos
- 4: völlig wirkungslos

5: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

***QUESTION 8 (L1)**

Wären Sie bereit, für die Verfügbarkeit dieses Service in der Europäischen Union zu zahlen?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: ja, sicher
- 2: ja, wahrscheinlich
- 3: nein, wahrscheinlich nicht
- 4: nein, sicher nicht

5: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

***QUESTION 9 (L1)**

Welche Lösung würden Sie bevorzugen, falls diese einzelne allgemeine Service-Nummer in der Europäischen Union bezahlt werden müsste?

INT.: Bitte vorlesen! Nur eine Nennung möglich!

- 1: Eine Erhöhung der jährlichen Kartengebühr und unveränderte Gebühren für die Kartensperrung.
- 2: Eine Erhöhung der Gebühren für die Kartensperrung und eine unveränderte jährliche Gebühr.

3: weiß nicht, keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)

***QUESTION 1003 (L2)**

Wie alt waren Sie, als Sie Ihre Schul- bzw. Universitätsausbildung beendeten?

__ Jahre

INT.: Bitte Alter in Jahren eingeben!

Bitte "99" eingeben für "gehe noch zur Schule/Uni"

Bitte "00" eingeben für "keine Angabe"

Bitte "01" eingeben für "bin nie zur Schule gegangen"

***QUESTION 1004 (L2)**

Nun noch einmal genauer zu Ihrer beruflichen Tätigkeit.

Würden Sie bezüglich Ihres derzeitigen beruflichen Status sagen, dass Sie Selbständiger, Angestellter, Arbeiter sind oder würden Sie sagen, dass Sie nicht berufstätig sind?

INT.: Bitte zuerst die fettgedruckten Bezeichnungen vorlesen!
Anschließend die spezifizierenden Antwortkategorien vorlesen.
Nur eine Nennung möglich!

***FONT 3 Selbständiger*FONT 0**

- 11: Selbständiger in Landwirtschaft, Forstwirtschaft, Fischerei
- 12: Laden-, Geschäftsinhaber, selbständiger Handwerker
- 13: Freiberuflich tätig (z.B. Rechtsanwalt, Arzt mit eigener Praxis, Steuerberater, Architekt, etc.)
- 14: Firmeneigentümer
- 15: Sonstiges, und zwar (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *OPEN

***FONT 3 Angestellter*FONT 0**

- 21: Angestellter in freien Berufen (z.B. angestellter Arzt, Rechtsanwalt, Steuerberater, Architekt)
- 22: allgemeine Geschäftsleitung, Direktor oder oberes Management
- 23: mittlere Managementebene
- 24: Beamter, öffentlicher Dienst
- 25: Büroangestellter
- 26: sonstiger Angestellter (Verkäufer(in), Krankenschwester, etc.)
- 27: Sonstiges, und zwar (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *OPEN

***FONT 3 Arbeiter*FONT 0**

- 31: Aufseher, Vorarbeiter (Leiter einer Arbeitsgruppe, etc.)
- 32: Facharbeiter
- 33: ungelernter Arbeiter
- 34: Sonstiges, und zwar (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *OPEN

***FONT 3 nicht berufstätig*FONT 0**

- 41: Hausfrau, Hausmann
- 42: Schüler, Student (jeweils Vollzeit)
- 43: Rentner, Pensionär
- 44: arbeitssuchend
- 45: Sonstiges, und zwar (INT.: Bitte nicht vorlesen!) *OPEN

99: keine Angabe (INT.: Bitte nicht vorlesen!)