

MARKETAGENT.COM

Digitale Markt- und Meinungsforschung



Customer Journey Dienstleistungen



Umfrage-Basics | Studiensteckbrief:

Methode:

Computer Assisted Web Interviews (CAWI)

Instrument:

Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform

Respondenten:

web-aktive Personen aus Österreich zwischen 18 und 69 Jahren

Sample-Größe:

n=1.504 Netto-Interviews (Kernzielgruppe), Random Selection nach Quoten

Erhebungszeitraum:

23.01.2018 – 05.02.2018

Screening:

Alter

Grundgesamtheit:

web-aktive Personen aus Österreich zwischen 18 und 69 Jahren

Incentives:

geldwerte Bonuspunkte

Umfang:

38 offene/geschlossene Fragen

Studienleitung:

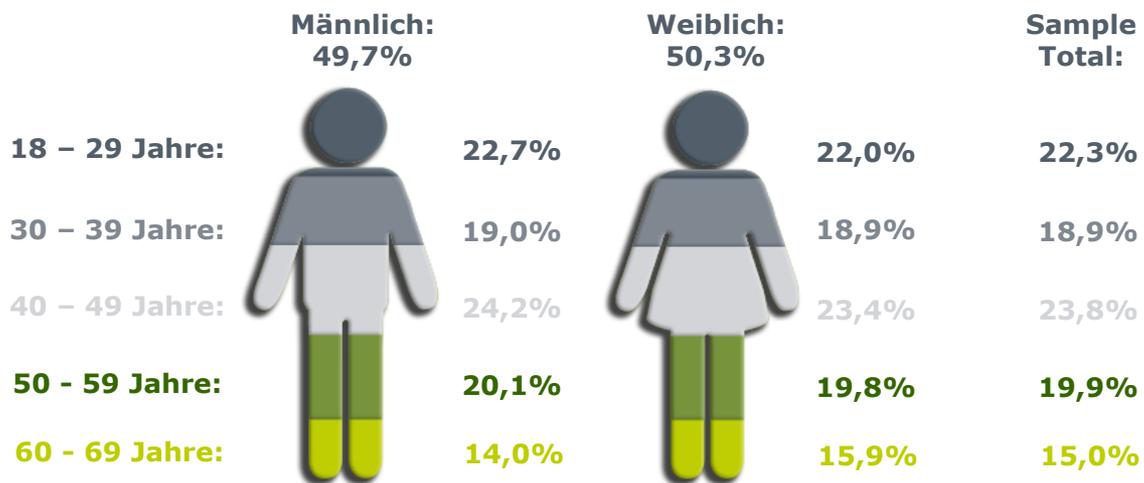
Marketagent.com, Mag. Silke Hirschberger

Kontakt:

s.hirschberger@marketagent.com



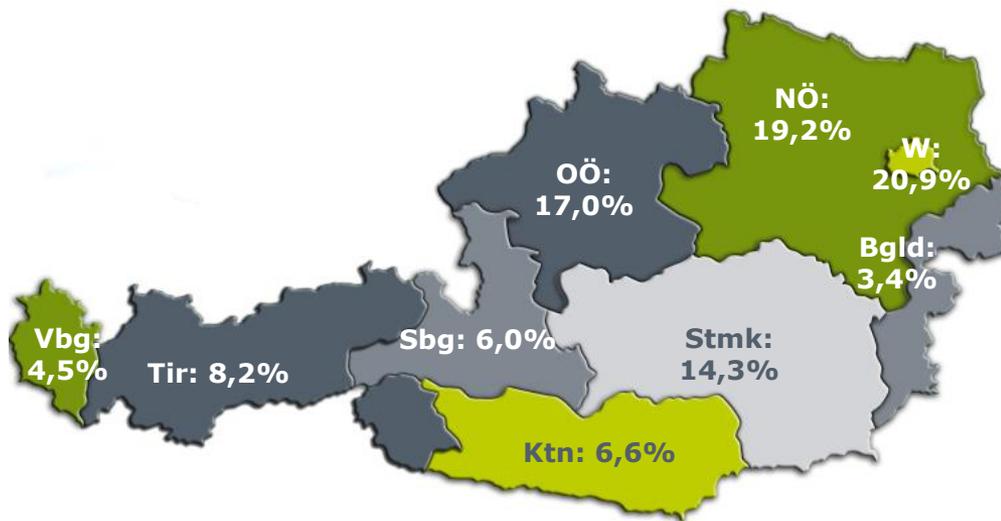
Zusammensetzung des Samples in der Kernzielgruppe (n=1.504):



Allg. Pflichtschule: 19,7%

Lehre/ Fachschule: 49,7%

Matura/ Uni: 30,6%

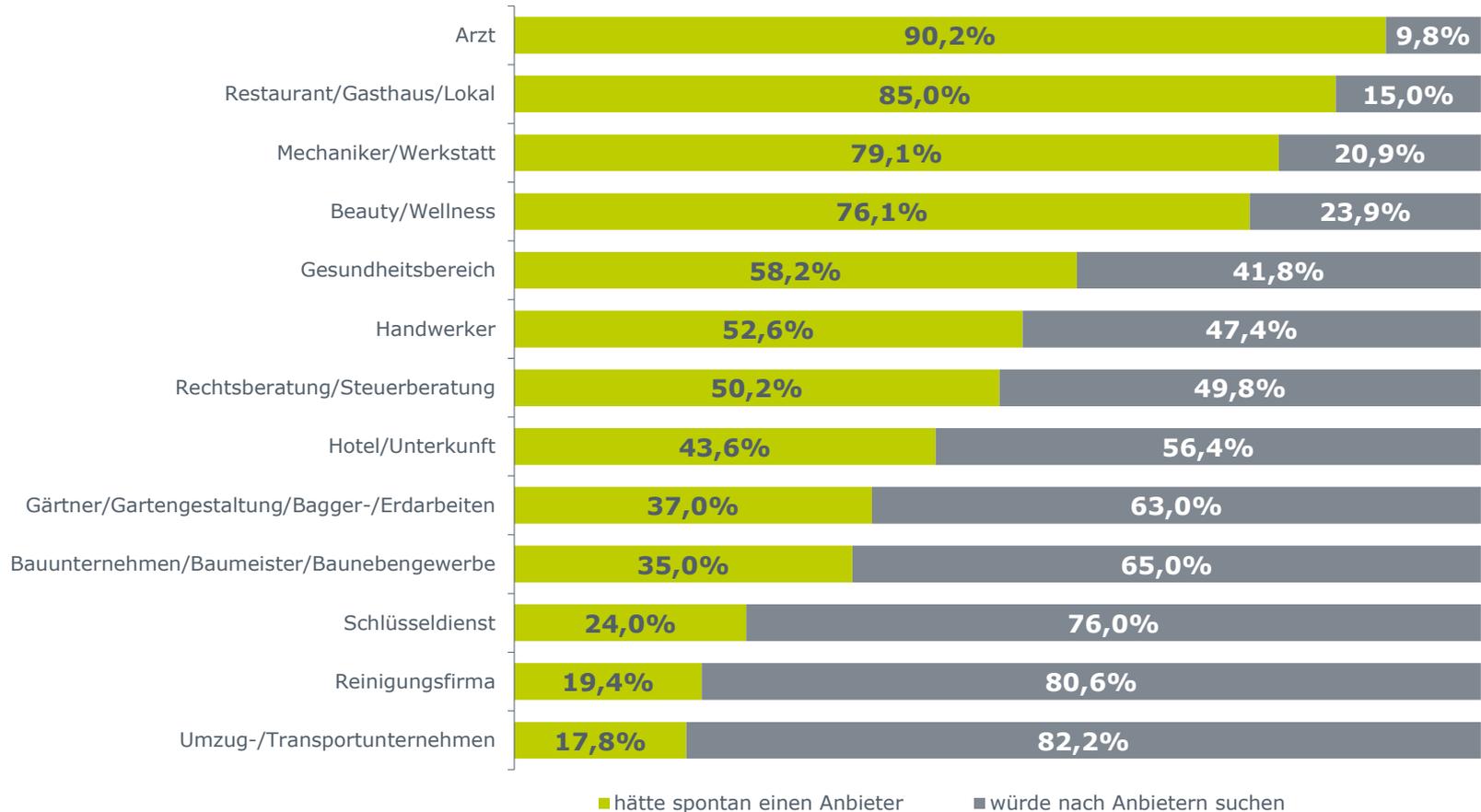


**PART
I**

Dienstleistungssuche Allgemein



Suche nach einem Anbieter versus bereits vorhandener Anbieter:



Angenommen Sie benötigen die folgenden Dienstleistungen. Hätten Sie spontan einen Anbieter in diesem Bereich, an den Sie sich wenden würden, oder würden Sie nach Anbietern in diesem Bereich suchen? (n=1.504)

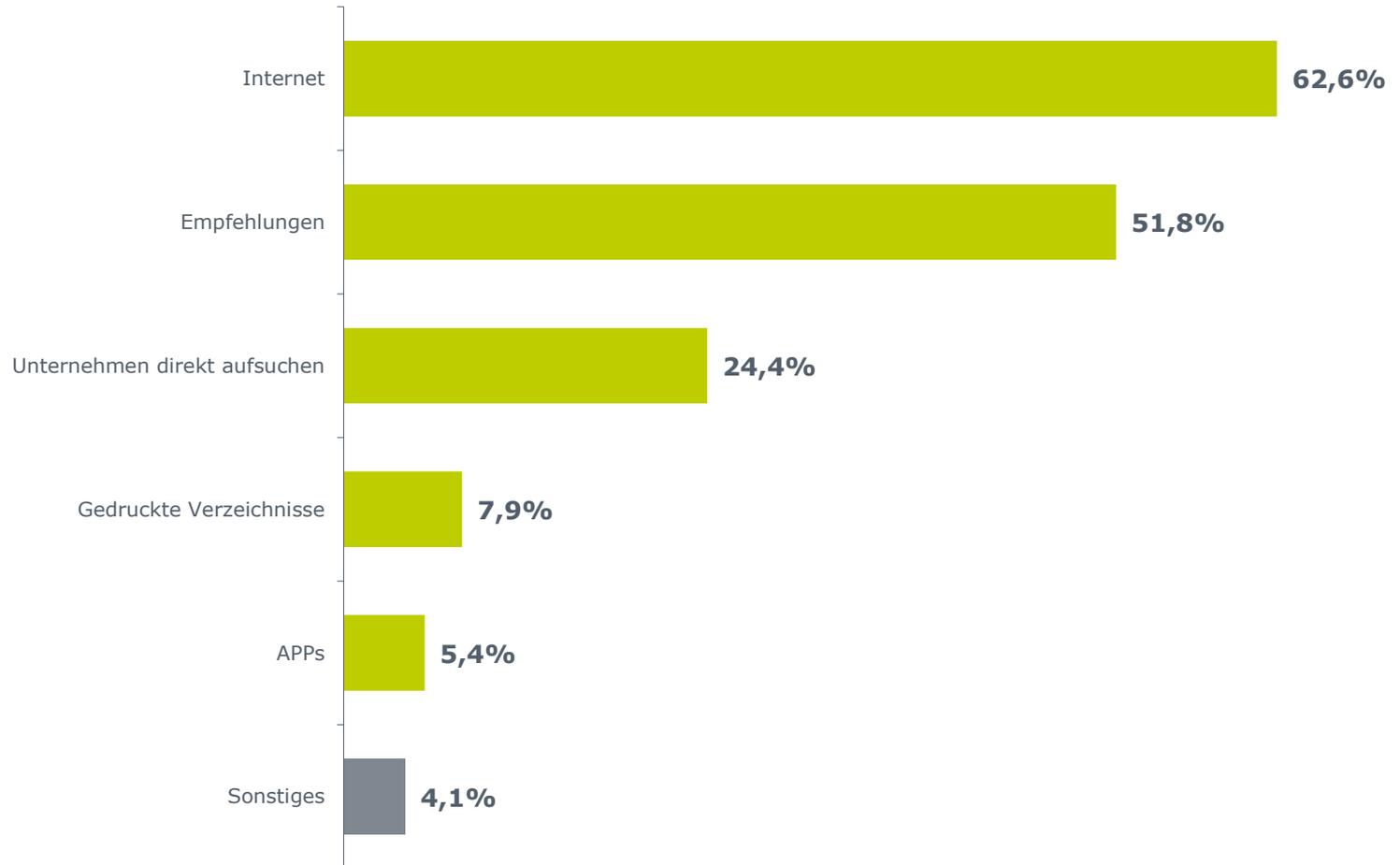
Art der Suche nach einem Dienstleistungsanbieter im Detail:

| | Internet | Empfehlungen | Unternehmen direkt aufsuchen | Gedruckte Verzeichnisse | APPs | Sonstiges |
|--|----------|--------------|------------------------------|-------------------------|-------|-----------|
| Bauunternehmen/Baumeister/Baunebengewerbe | 60,4% | 55,5% | 25,6% | 9,0% | 4,1% | 4,5% |
| Handwerker | 57,4% | 61,9% | 26,1% | 7,6% | 4,4% | 3,7% |
| Gärtner/Gartengestaltung/Bagger-/Erdarbeiten | 63,9% | 49,3% | 23,5% | 6,9% | 4,1% | 4,2% |
| Schlüsseldienst | 73,3% | 31,9% | 16,2% | 11,4% | 4,1% | 4,6% |
| Mechaniker/Werkstatt | 46,6% | 56,1% | 37,4% | 5,7% | 3,8% | 3,6% |
| Umzug-/Transportunternehmen | 76,9% | 41,8% | 11,2% | 8,2% | 5,1% | 5,3% |
| Beauty/Wellness | 54,8% | 54,9% | 30,7% | 6,7% | 5,1% | 3,5% |
| Gesundheitsbereich | 59,0% | 57,8% | 23,3% | 8,3% | 4,9% | 4,7% |
| Arzt | 51,4% | 60,3% | 32,2% | 8,6% | 4,1% | 3,1% |
| Rechtsberatung/Steuerberatung | 58,4% | 53,3% | 24,6% | 7,6% | 3,8% | 4,5% |
| Reinigungsfirma | 72,5% | 40,4% | 11,2% | 8,0% | 4,4% | 5,2% |
| Restaurant/Gasthaus/Lokal | 56,6% | 62,2% | 38,9% | 7,7% | 9,6% | 3,6% |
| Hotel/Unterkunft | 82,2% | 47,9% | 16,0% | 7,5% | 13,0% | 3,2% |



Wie bzw. wo würden Sie nach Anbietern in diesem Bereich suchen? (n=1.504)

Art der Suche nach einem Dienstleistungsanbieter: [Durchschnittswert pro Quelle]



Wie bzw. wo würden Sie nach Anbietern in diesem Bereich suchen? (n=1.504)

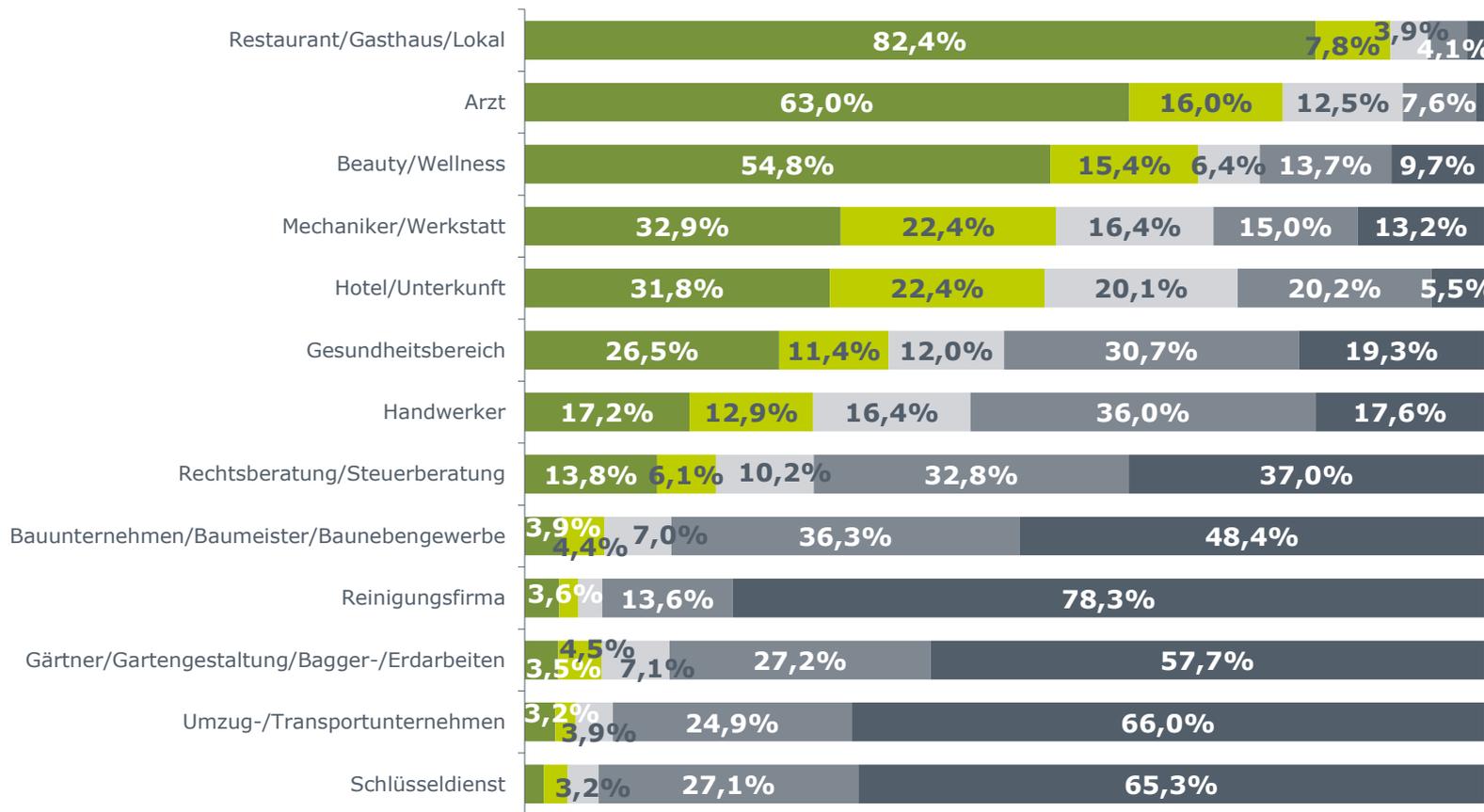


**PART
II**

Customer Journey auf Basis der letzten Suche



Inanspruchnahme folgender Dienstleistungen:

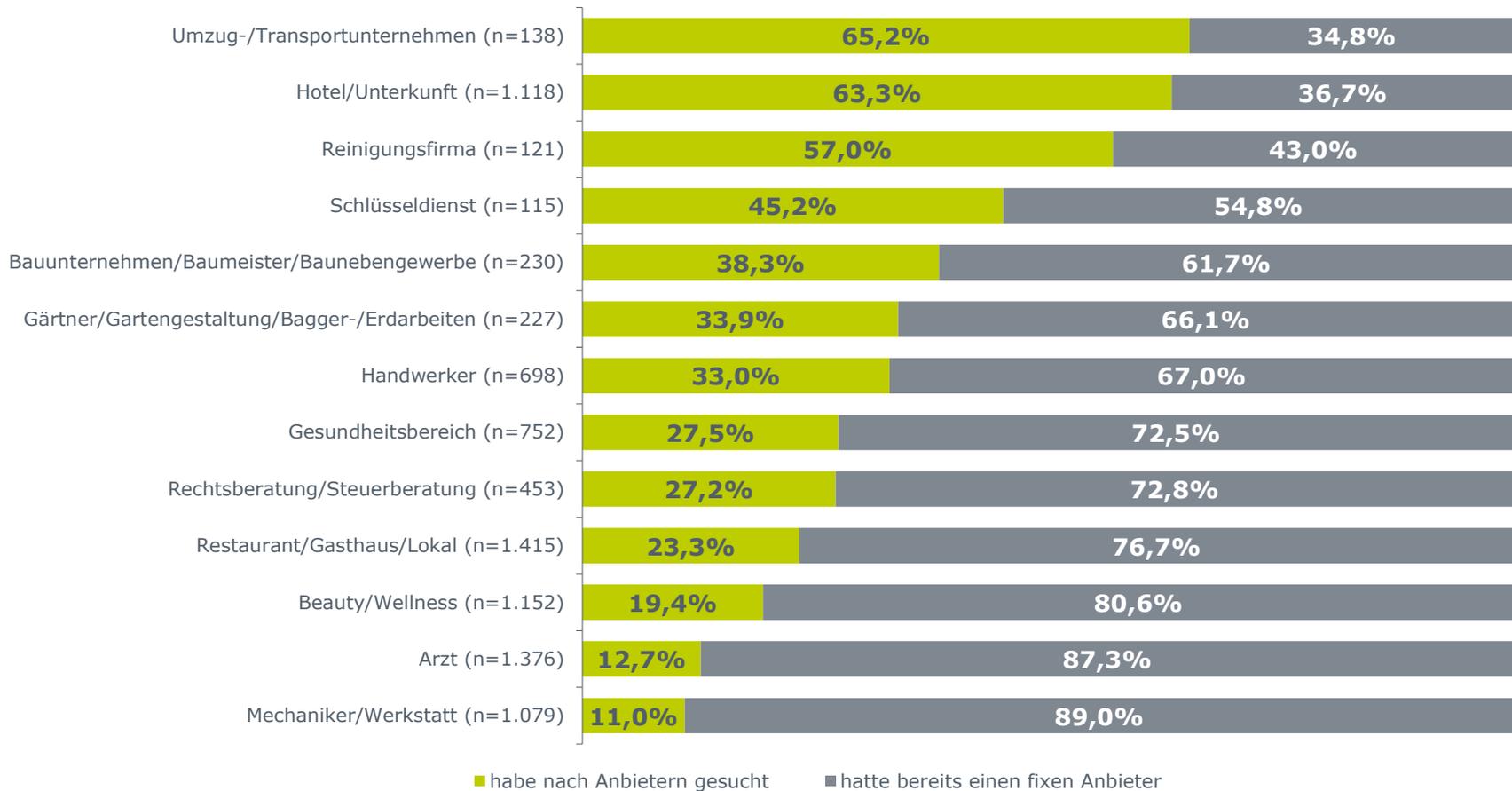


■ innerhalb der letzten 3 Monate ■ innerhalb der letzten 6 Monate ■ innerhalb der letzten 12 Monate ■ ist schon länger her ■ habe ich noch nie beansprucht



[...] Wann haben Sie Dienstleistungen aus diesen Bereichen zuletzt in Anspruch genommen? (n=1.504)

Suche nach einem Anbieter versus bereits vorhandener Anbieter:

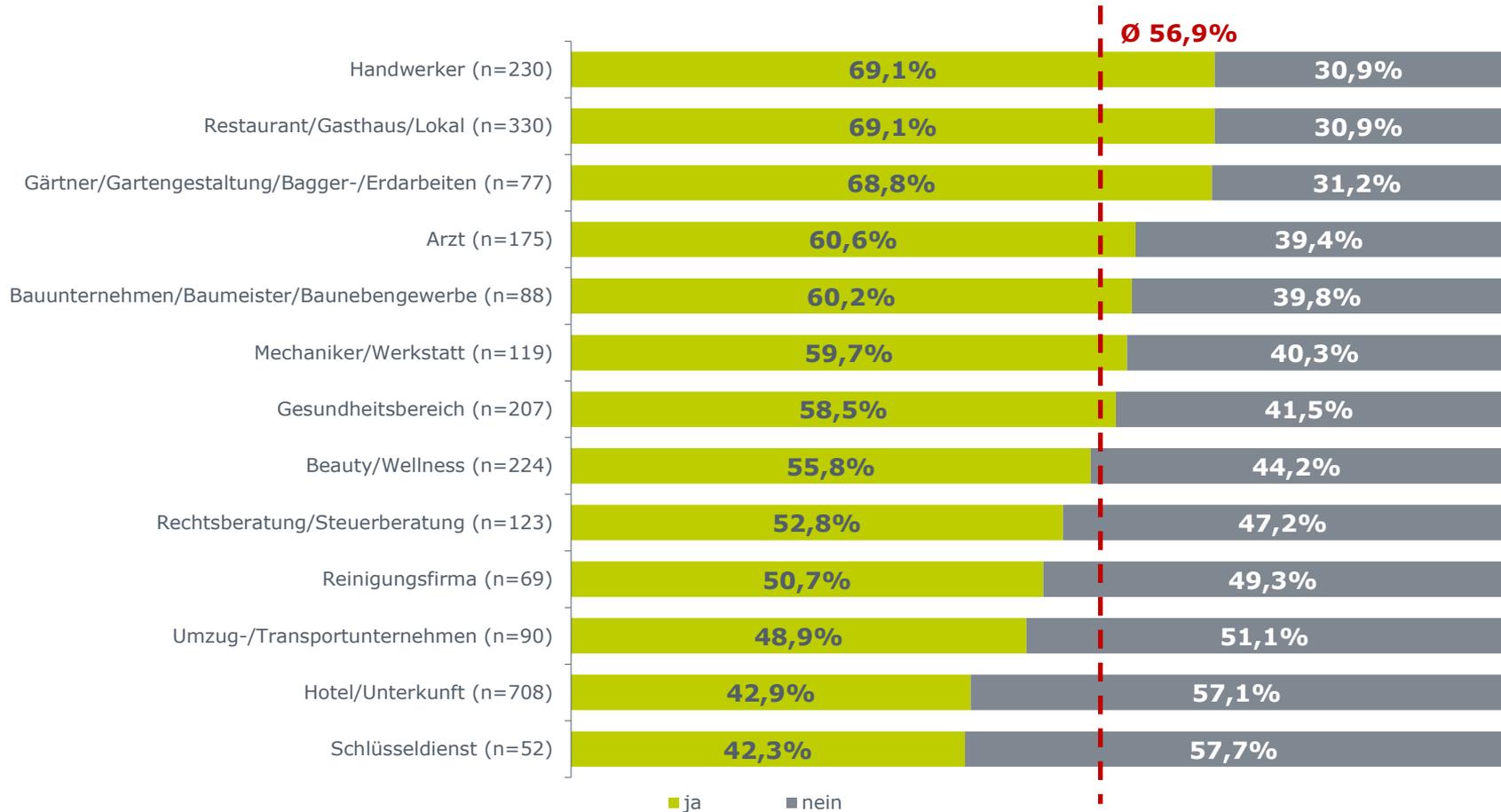


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen)

Denken Sie nun bitte jeweils immer an das LETZTE MAL als Sie eine Leistung in diesem Bereich in Anspruch genommen haben. Haben Sie nach Anbietern in diesem Bereich gesucht oder hatten Sie bereits einen Anbieter?



Einholung von Empfehlungen bei der Anbietersuche:

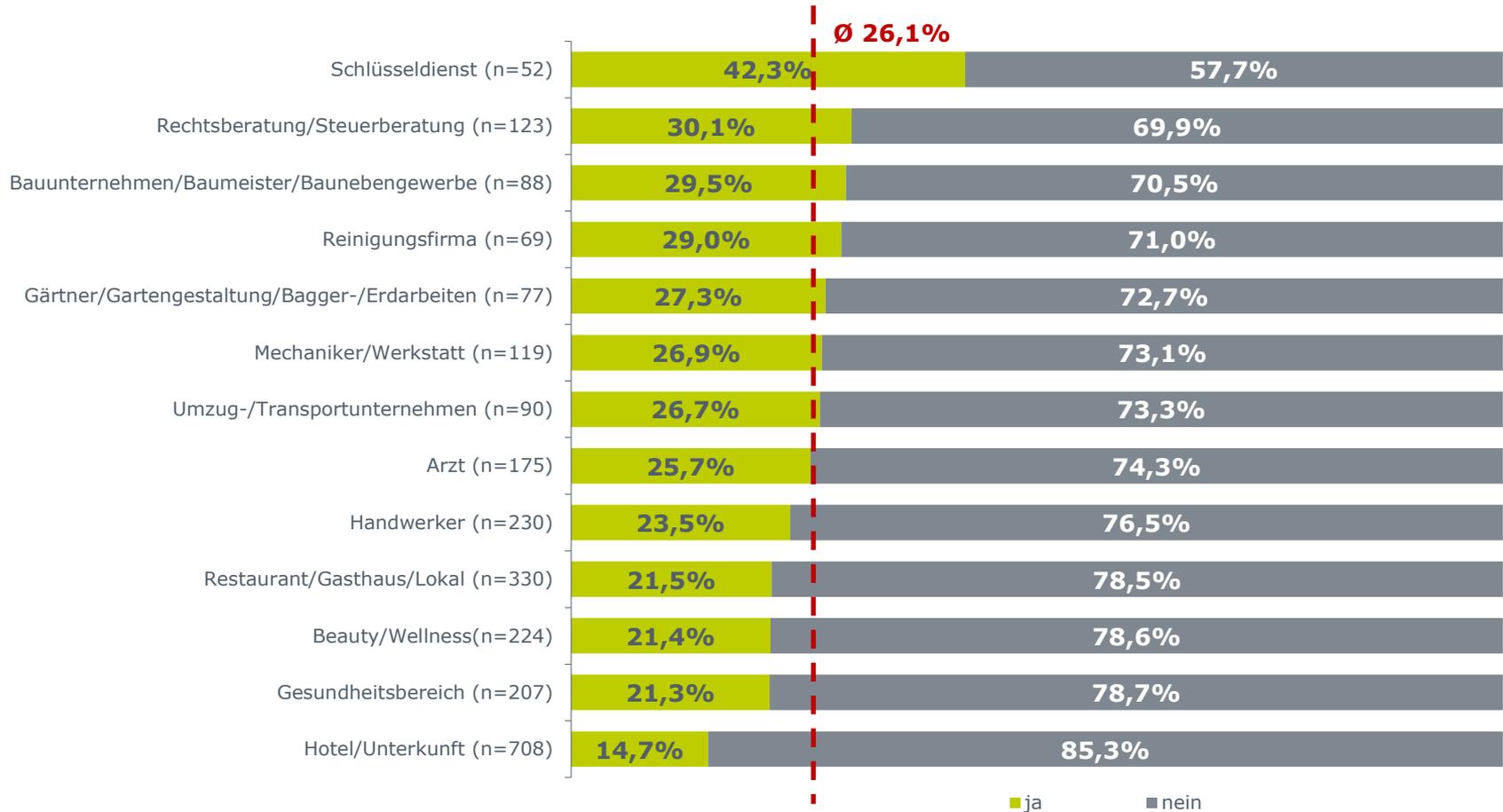


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter Empfehlungen von Freunden/ Bekannten/ Verwandten/ Kollegen eingeholt?



Anbietersuche in gedruckten Verzeichnisse:

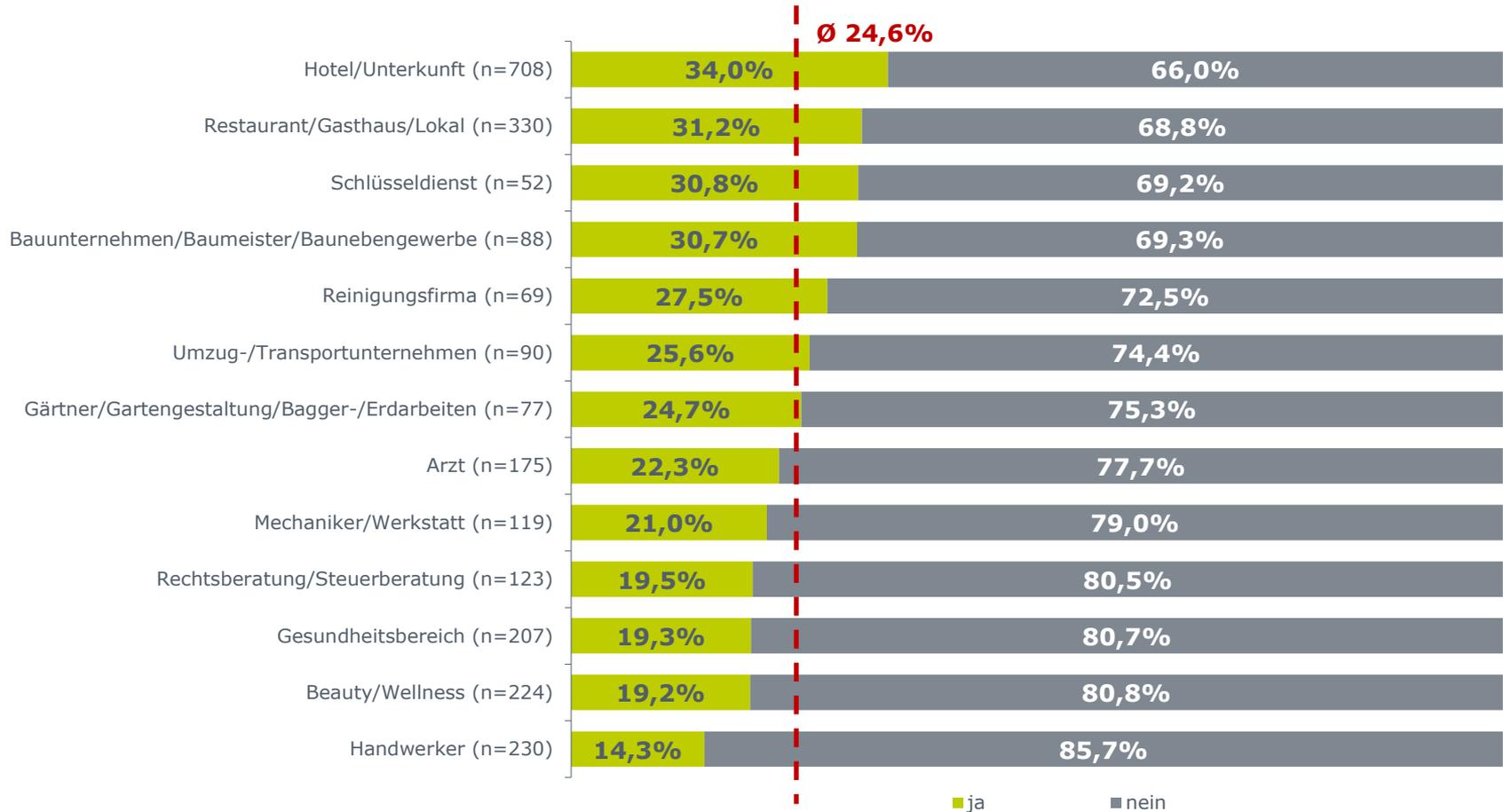


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter in gedruckten Verzeichnisse gesucht?



Verwendung von Apps bei der Anbietersuche:

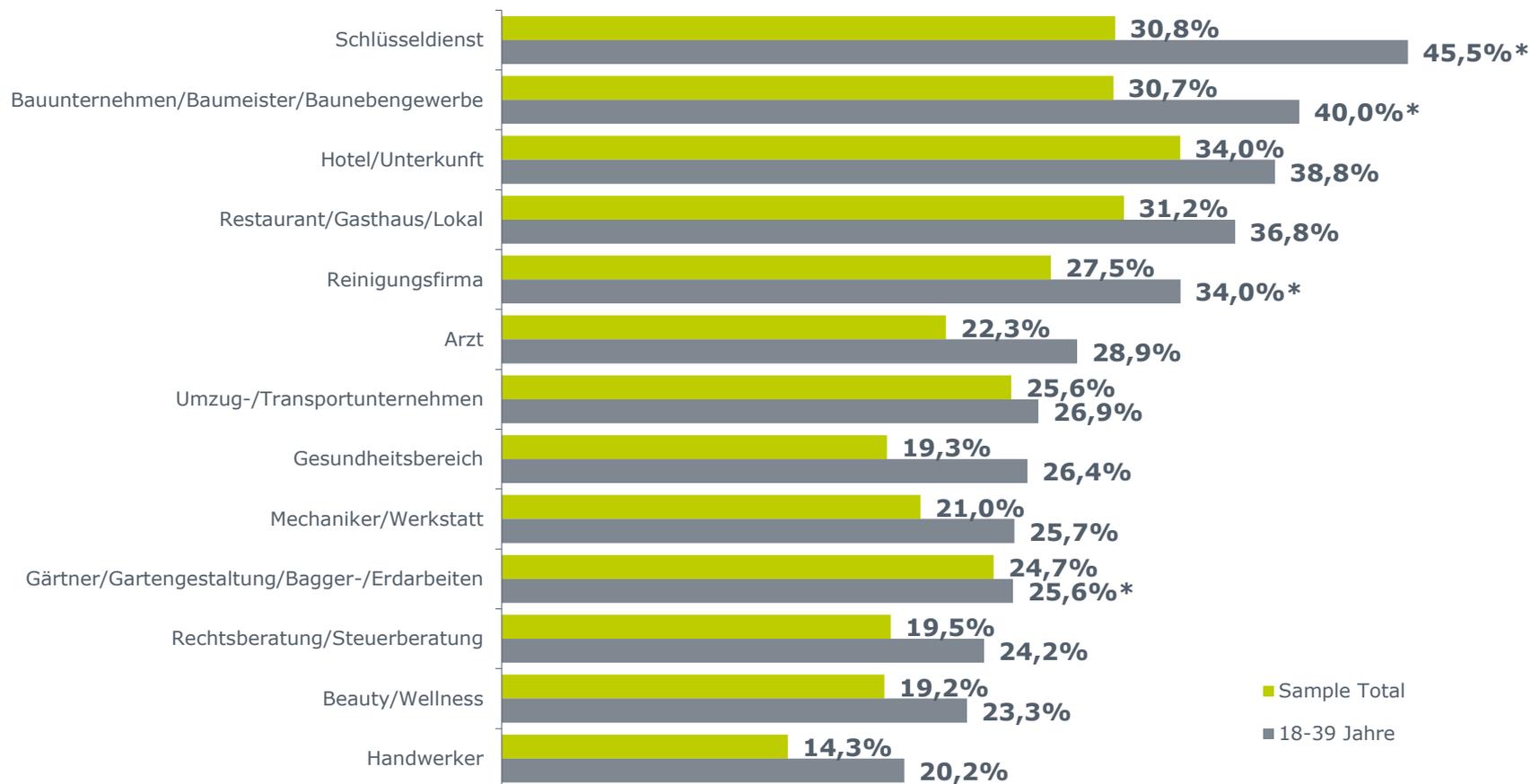


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter APPs verwendet (z.B. am Smartphone oder Tablet)?



Verwendung von Apps bei der Anbietersuche: Gesamtbevölkerung vs. 18- bis 39-Jährige

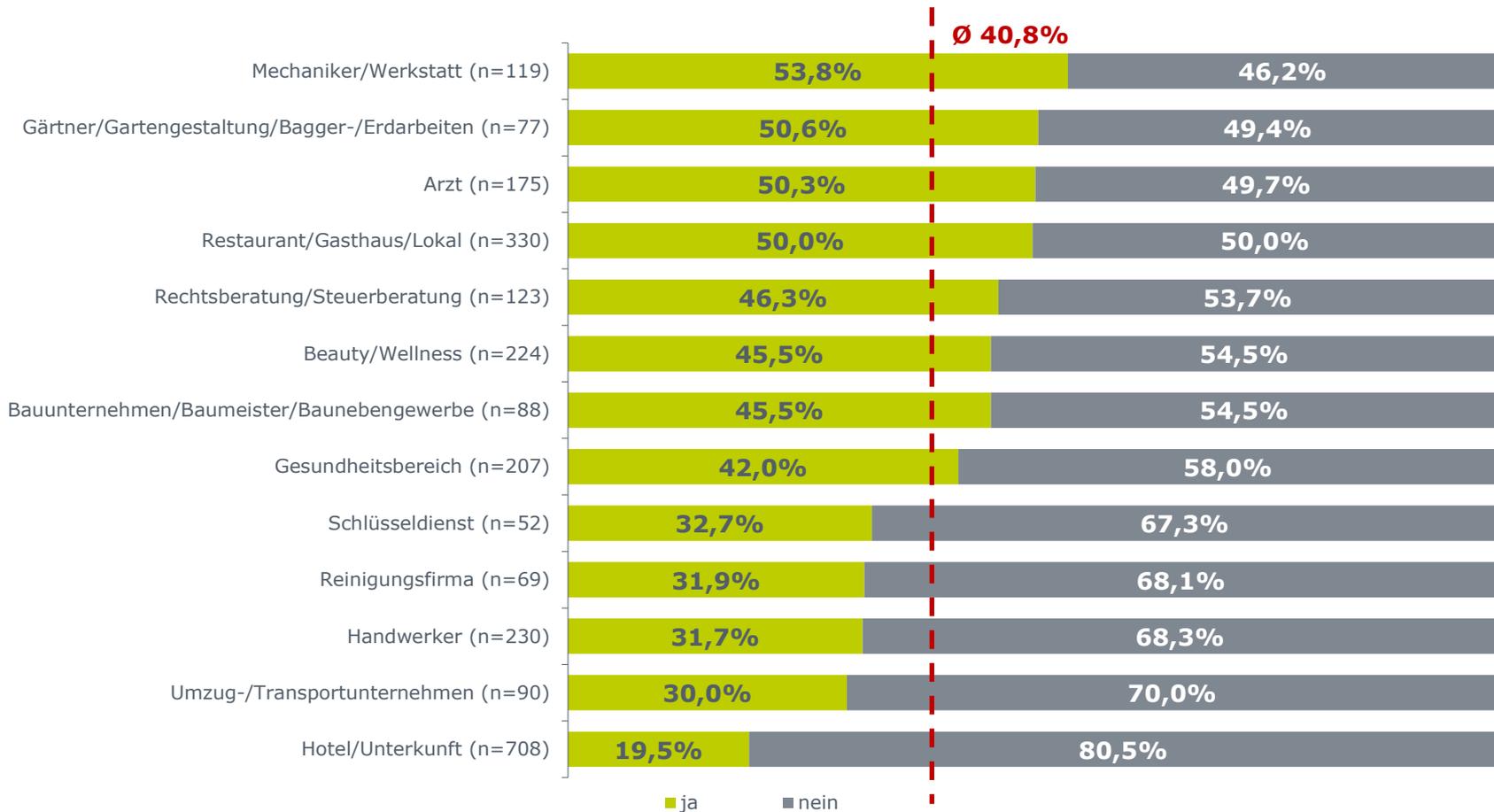


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht;
*geringe Fallzahl)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter APPs verwendet (z.B. am Smartphone oder Tablet)?



Direktes Aufsuchen eines Standortes bei der Anbietersuche:

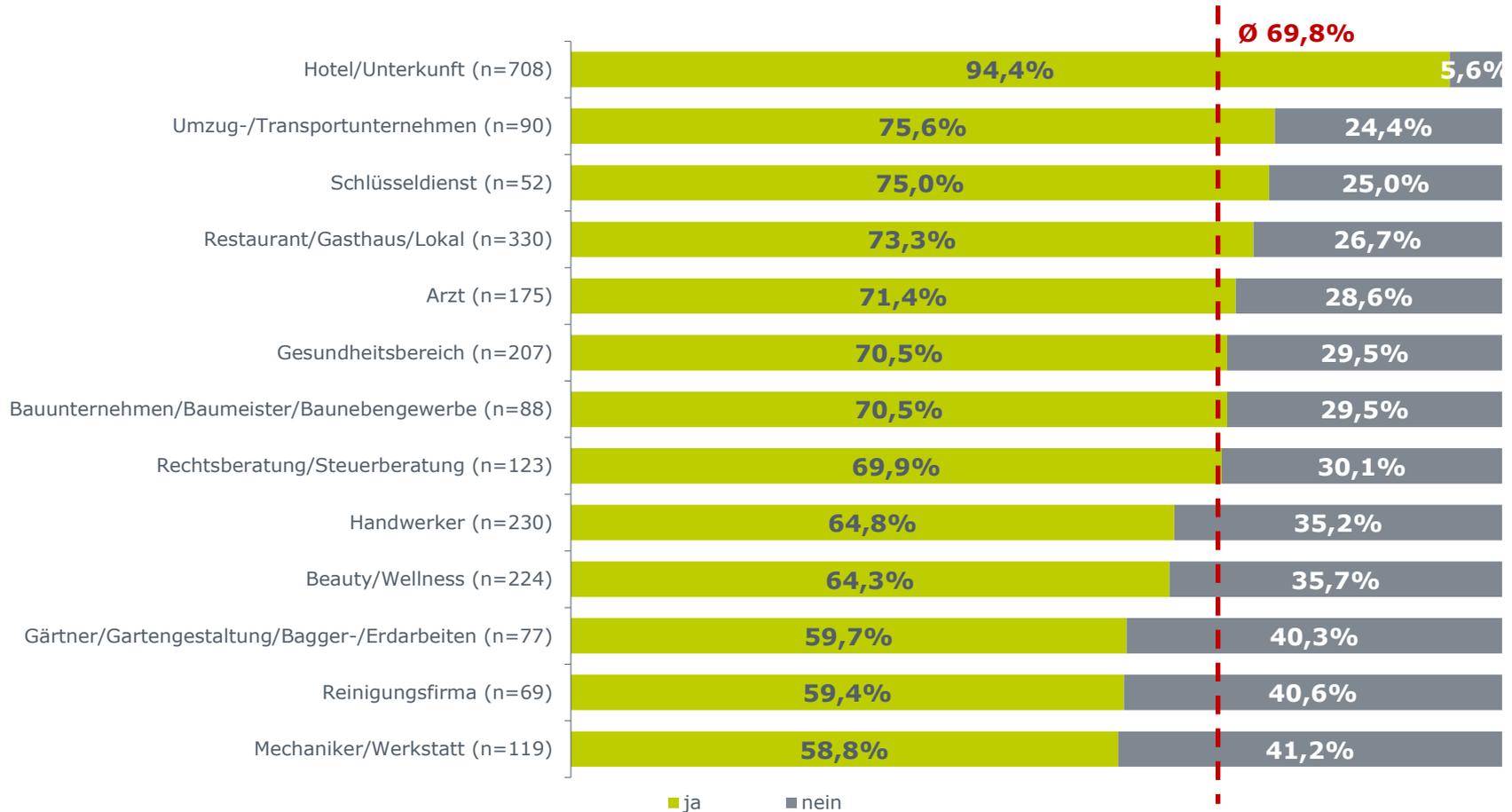


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter ein Unternehmen/einen Standort direkt aufgesucht, um sich zu informieren?



Internet-Recherche bei der Anbietersuche:



(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter im Internet recherchiert (z.B. am PC/Tablet/Smartphone)?



Genutzte Geräte bei der Anbietersuche im Internet:

| | PC/ Laptop | Tablet/ iPad | Smartphone |
|--|------------|--------------|------------|
| Restaurant/Gasthaus/Lokal (n=242) | 61,2% | 23,1% | 63,2% |
| Beauty/Wellness (n=144) | 65,3% | 22,9% | 52,8% |
| Umzug-/Transportunternehmen (n=68) | 60,3% | 17,6% | 50,0% |
| Hotel/Unterkunft (n=668) | 77,7% | 23,1% | 48,5% |
| Arzt (n=125) | 68,8% | 20,0% | 47,2% |
| Handwerker (n=149) | 71,1% | 18,8% | 44,3% |
| Mechaniker/Werkstatt (n=70) | 64,3% | 25,7% | 42,9% |
| Gesundheitsbereich (n=146) | 66,4% | 24,0% | 42,5% |
| Bauunternehmen/Baumeister/Baunebengewerbe (n=62) | 66,1% | 19,4% | 40,3% |
| Rechtsberatung/Steuerberatung (n=86) | 70,9% | 17,4% | 38,4% |

(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und dafür im Internet recherchiert, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Über welche Geräte haben Sie bei der letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter in diesem Bereich im Internet recherchiert?



Informationsbedarf Top 5:

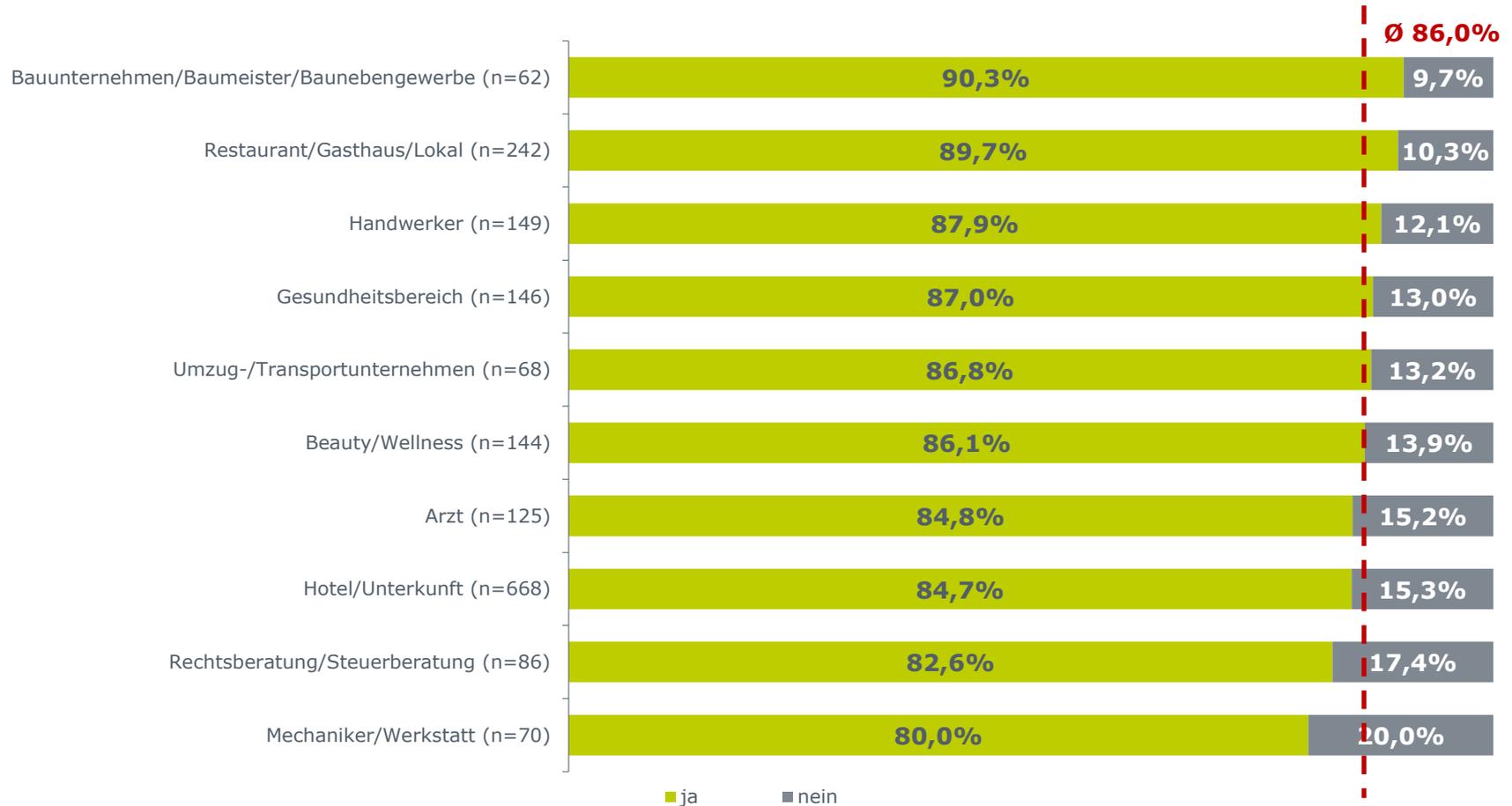
| | Preise | Öffnungszeiten | Kundenbewertungen | Leistungsspektrum | Kontakt Daten |
|--|--------|----------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Bauunternehmen/Baumeister/Baunebengewerbe (n=62) | 50,0% | 37,1% | 43,5% | 46,8% | 41,9% |
| Handwerker (n=149) | 61,1% | 38,3% | 40,3% | 47,0% | 48,3% |
| Mechaniker/Werkstatt (n=70) | 52,9% | 48,6% | 41,4% | 32,9% | 38,6% |
| Umzug-/Transportunternehmen (n=68) | 70,6% | 30,9% | 41,2% | 32,4% | 39,7% |
| Beauty/Wellness (n=144) | 64,6% | 52,8% | 41,7% | 41,0% | 34,7% |
| Gesundheitsbereich (n=146) | 59,6% | 61,6% | 37,7% | 46,6% | 37,7% |
| Arzt (n=125) | 16,0% | 64,8% | 37,6% | 40,0% | 44,8% |
| Rechtsberatung/Steuerberatung (n=86) | 44,2% | 37,2% | 30,2% | 47,7% | 40,7% |
| Restaurant/Gasthaus/Lokal (n=242) | 57,0% | 69,8% | 52,5% | 27,3% | 21,1% |
| Hotel/Unterkunft (n=668) | 75,4% | 25,1% | 66,6% | 46,6% | 29,8% |

(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und dafür im Internet recherchiert, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Wonach haben Sie bei Ihrer letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter im Internet gesucht? Welche Informationen hätten Sie in erster Linie benötigt?



Verwendung von Suchmaschinen bei der Anbietersuche:

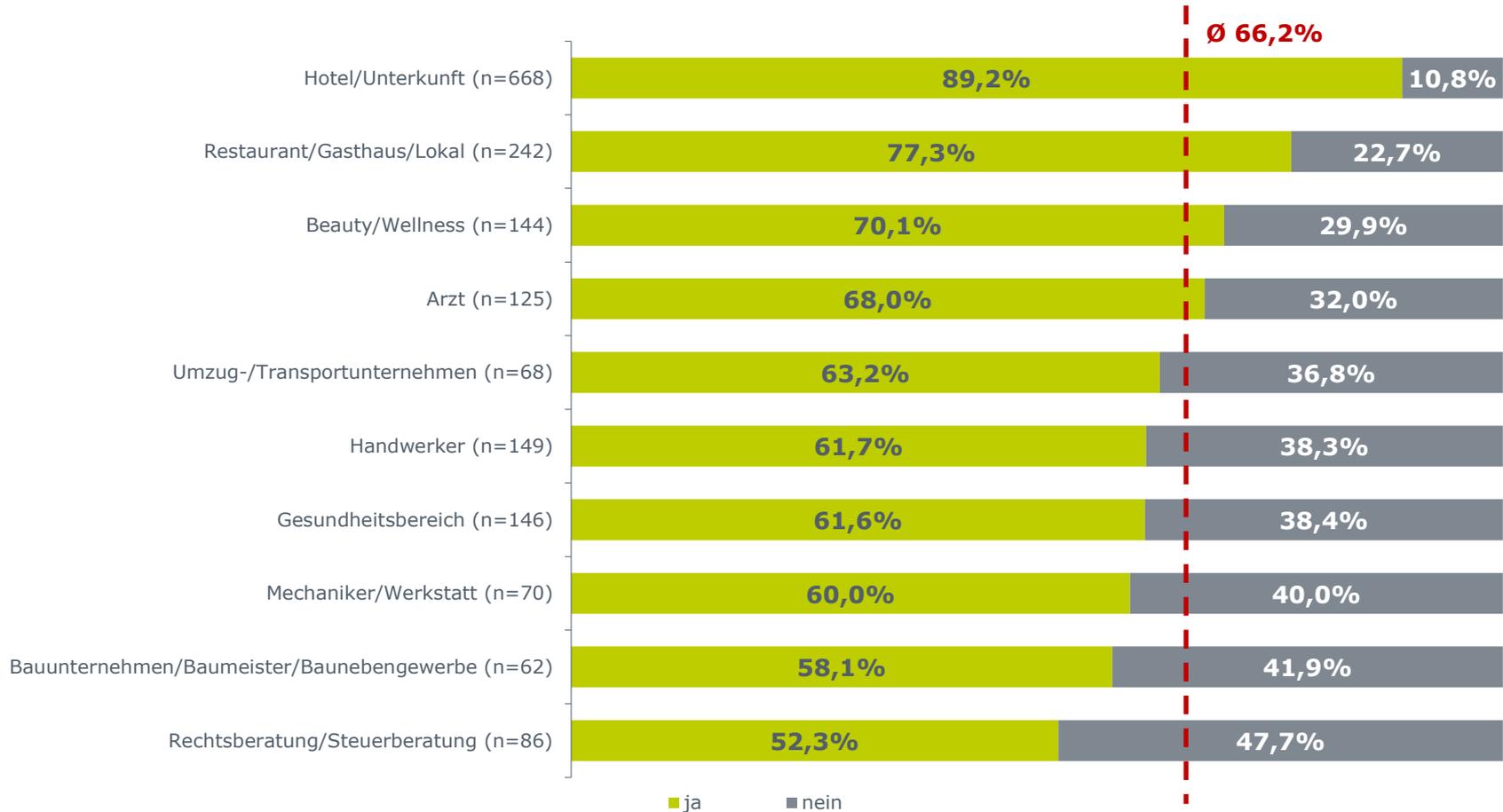


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und dafür im Internet recherchiert, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Haben Sie bei Ihrer letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter eine Suchmaschine (z.B. Google, Bing) verwendet?



Einbeziehen von Kundenbewertungen bei der Anbietersuche:



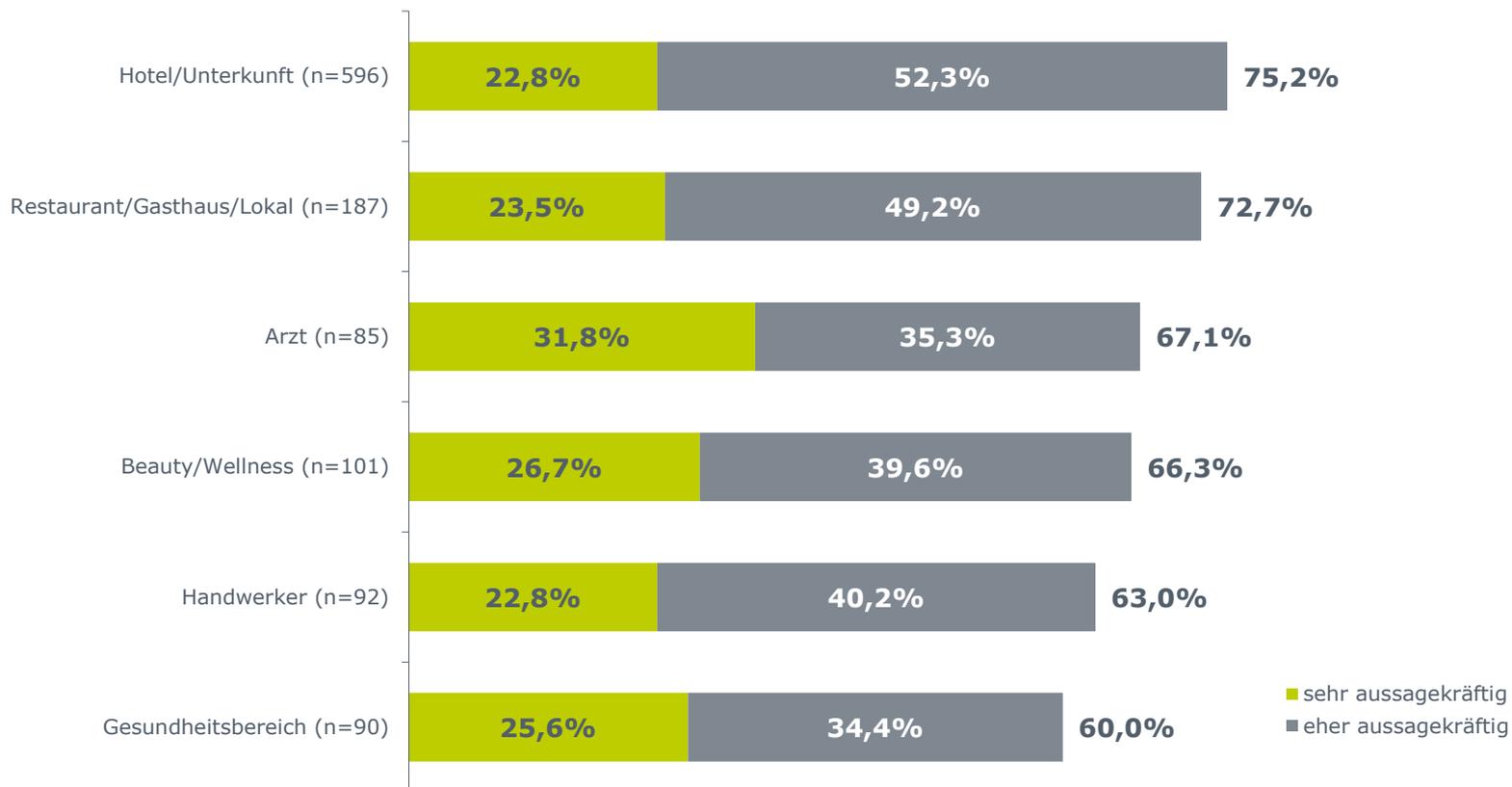
(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und dafür im Internet recherchiert, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Haben Sie bei Ihrer letzten Suche Kundenbewertungen zu den Anbietern gelesen?



Aussagekraft von Kundenbewertungen zu den gesuchten Anbietern:

Top-2-Box: bewertet mit "sehr/ eher aussagekräftig" (5-stufige Skalierung)

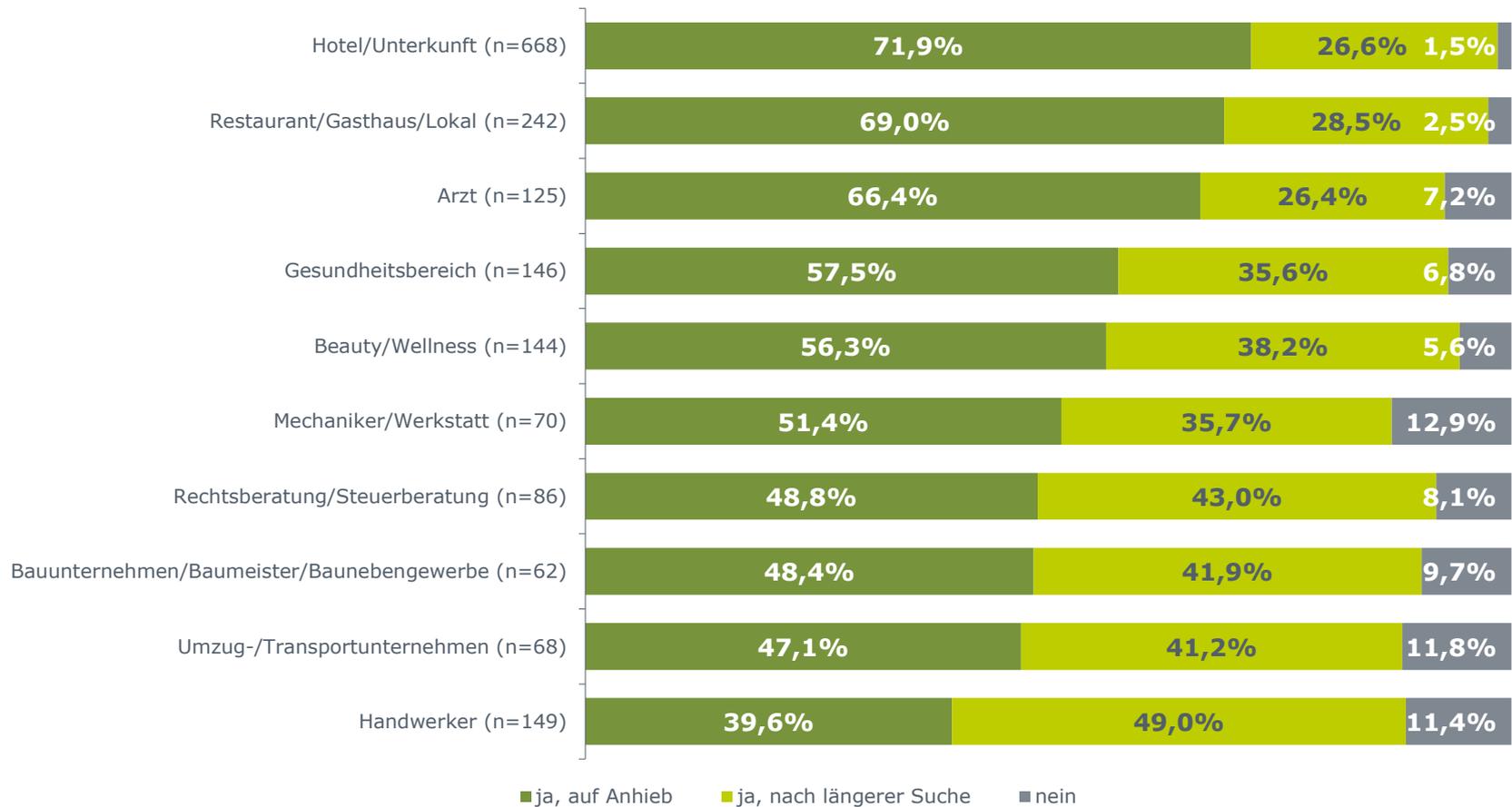


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen, haben bei der letzten Suche dafür im Internet recherchiert und Kundenbewertungen gelesen, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Wie aussagekräftig waren die Kundenbewertungen zu den gesuchten Anbietern bei Ihrer letzten Suche?



Auffinden der benötigten Daten im Internet zu den Anbietern:

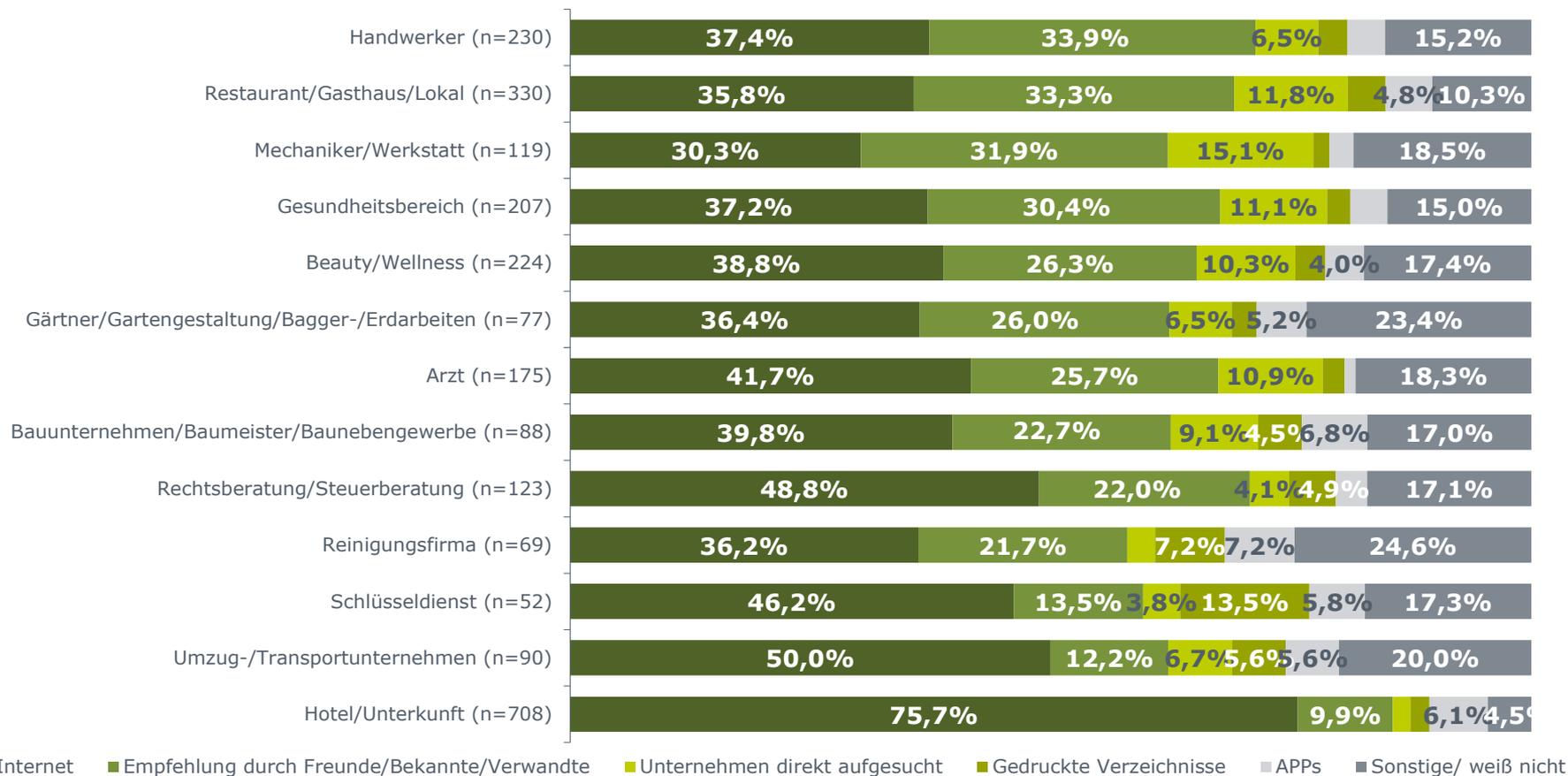


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und dafür im Internet recherchiert, Hinweis: nur Fallzahlen über n=50 berücksichtigt)

Haben Sie bei Ihrer letzten Suche alle benötigten Daten zu den Anbietern in diesem Bereich im Internet gefunden?



ERSTE Anlaufstelle bei der Anbietersuche

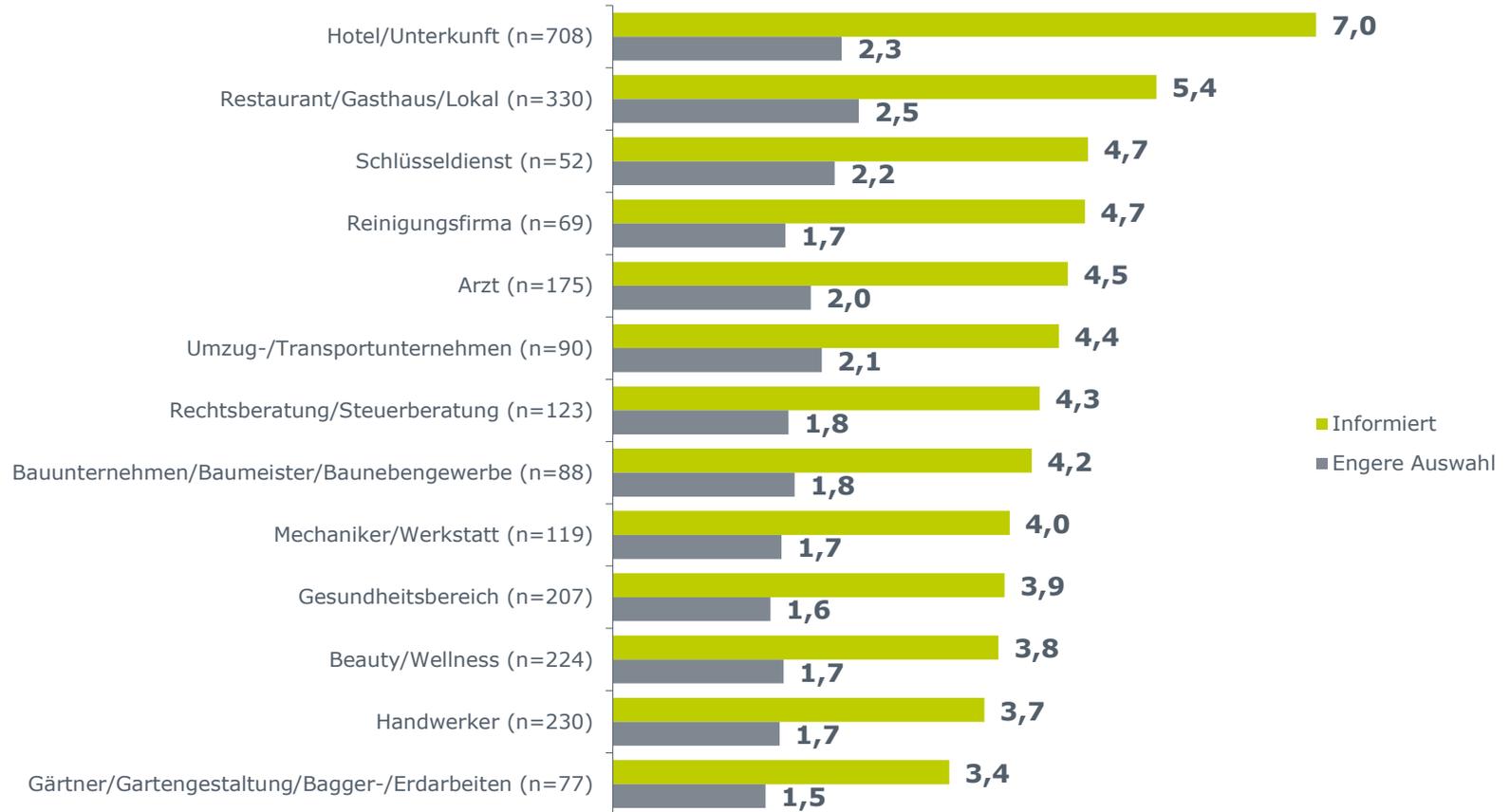


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Welche Informationsquelle war bei Ihrer letzten Suche nach einem geeigneten Anbieter in diesem Bereich Ihre ERSTE Anlaufstelle?



Informiert vs. engere Auswahl [Mittelwerte]

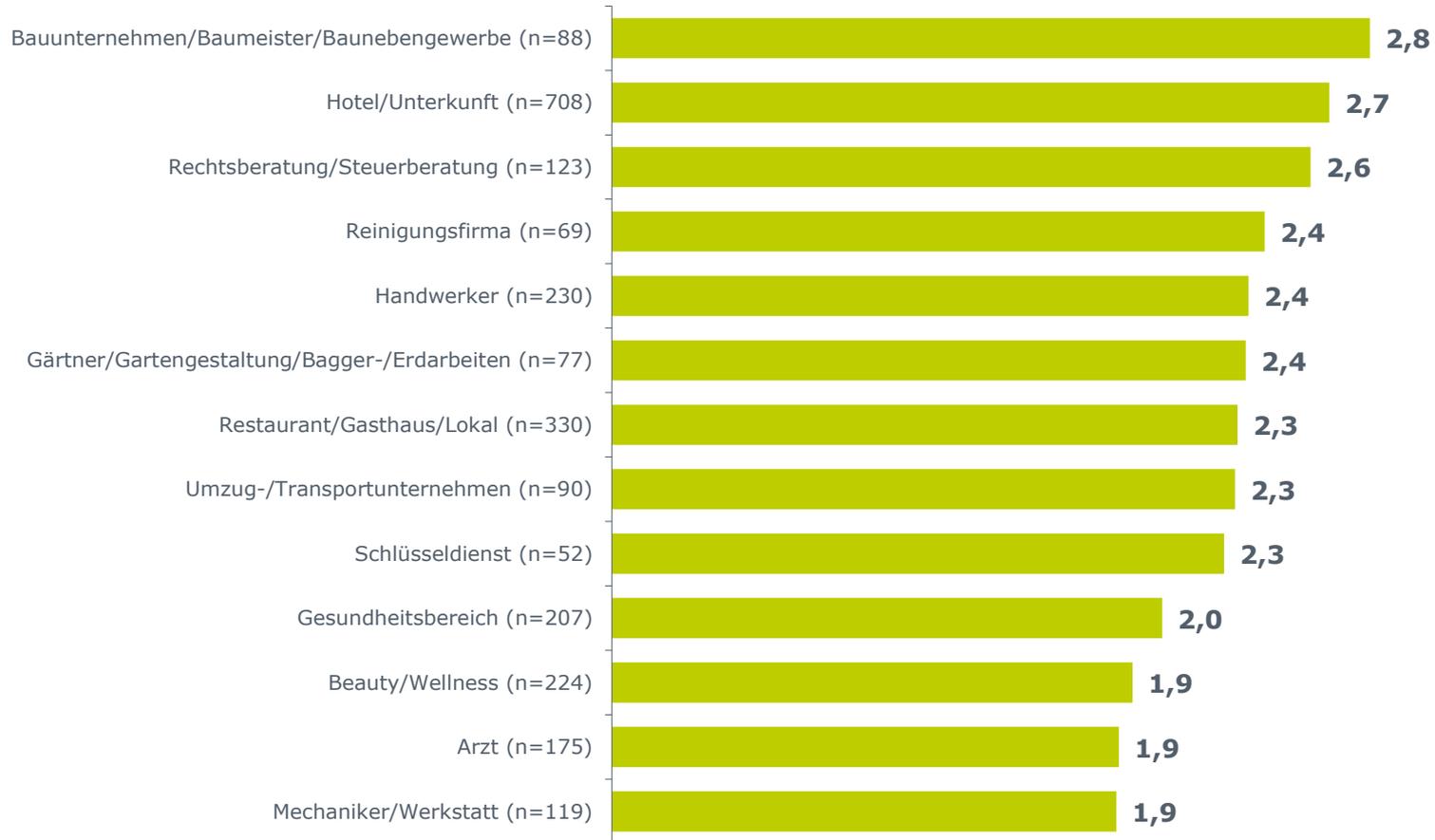


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Über wie viele Anbieter haben Sie sich bei der letzten Suche insgesamt informiert und wie viele davon kamen für Sie ernsthaft in Betracht?



Anzahl an kontaktierten Anbietern bei der letzten Suche [Mittelwerte]

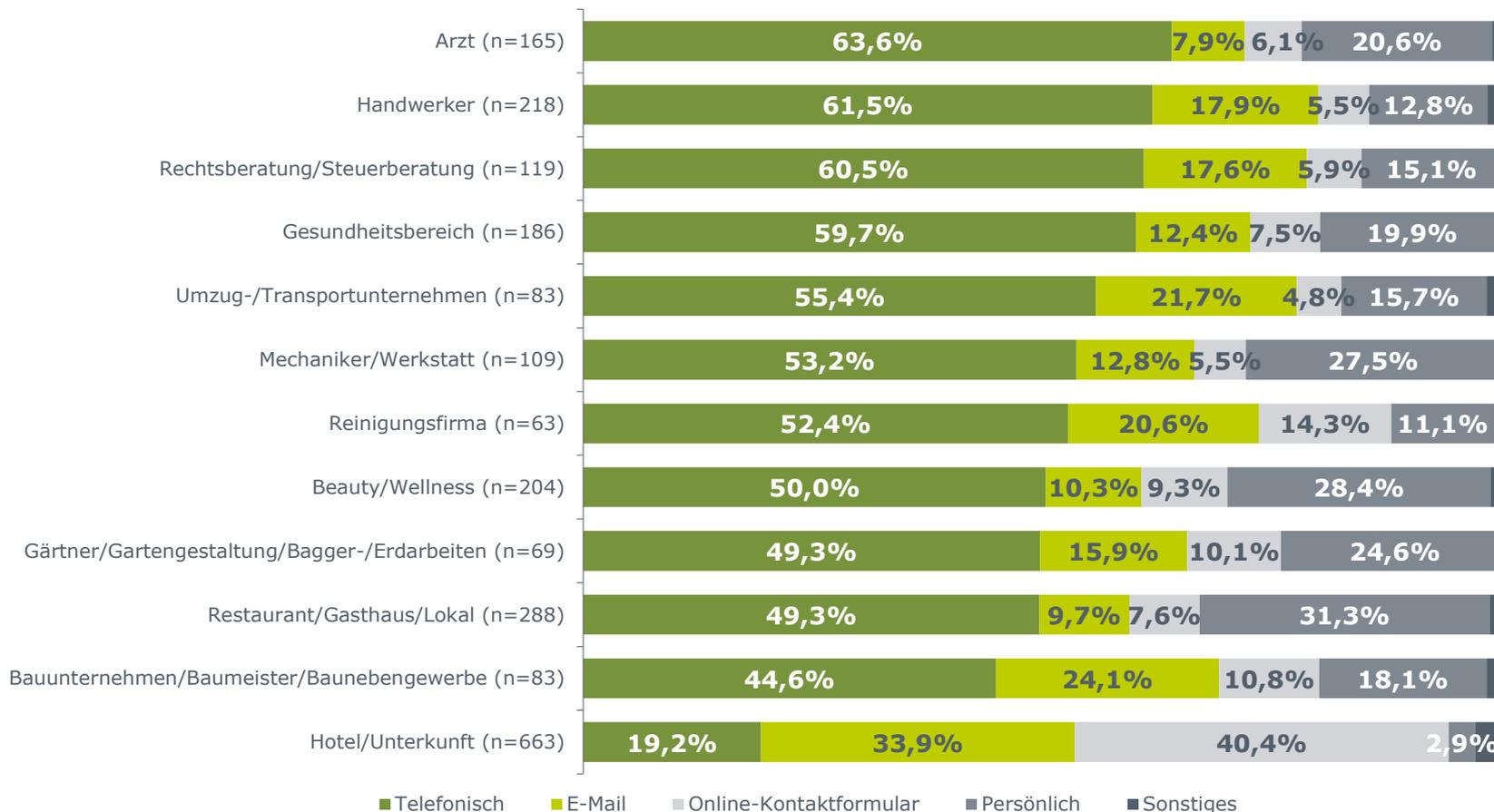


(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Wie viele Anbieter haben Sie bei der letzten Suche insgesamt kontaktiert?



Erste Kontaktaufnahme mit dem gesuchten Anbieter via ...



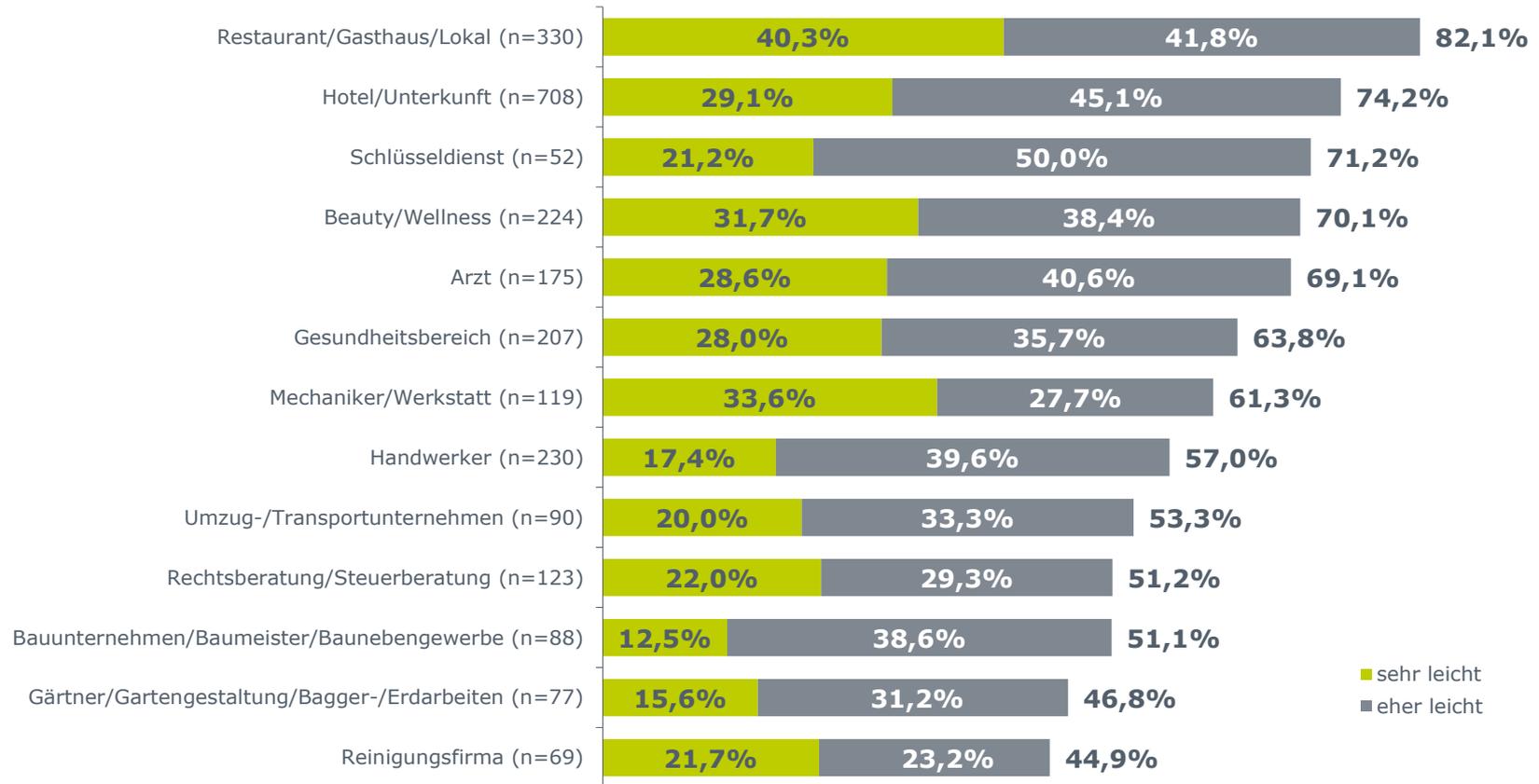
(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen, haben nach einem Anbieter dafür gesucht und diesen auch kontaktiert)

Wie haben Sie den Anbieter, für den Sie sich bei der letzten Suche entschieden haben, zuerst kontaktiert?



Empfinden der Anbieter-Suche

Top-2-Box: bewertet mit "sehr/ eher leicht" (5-stufige Skalierung)



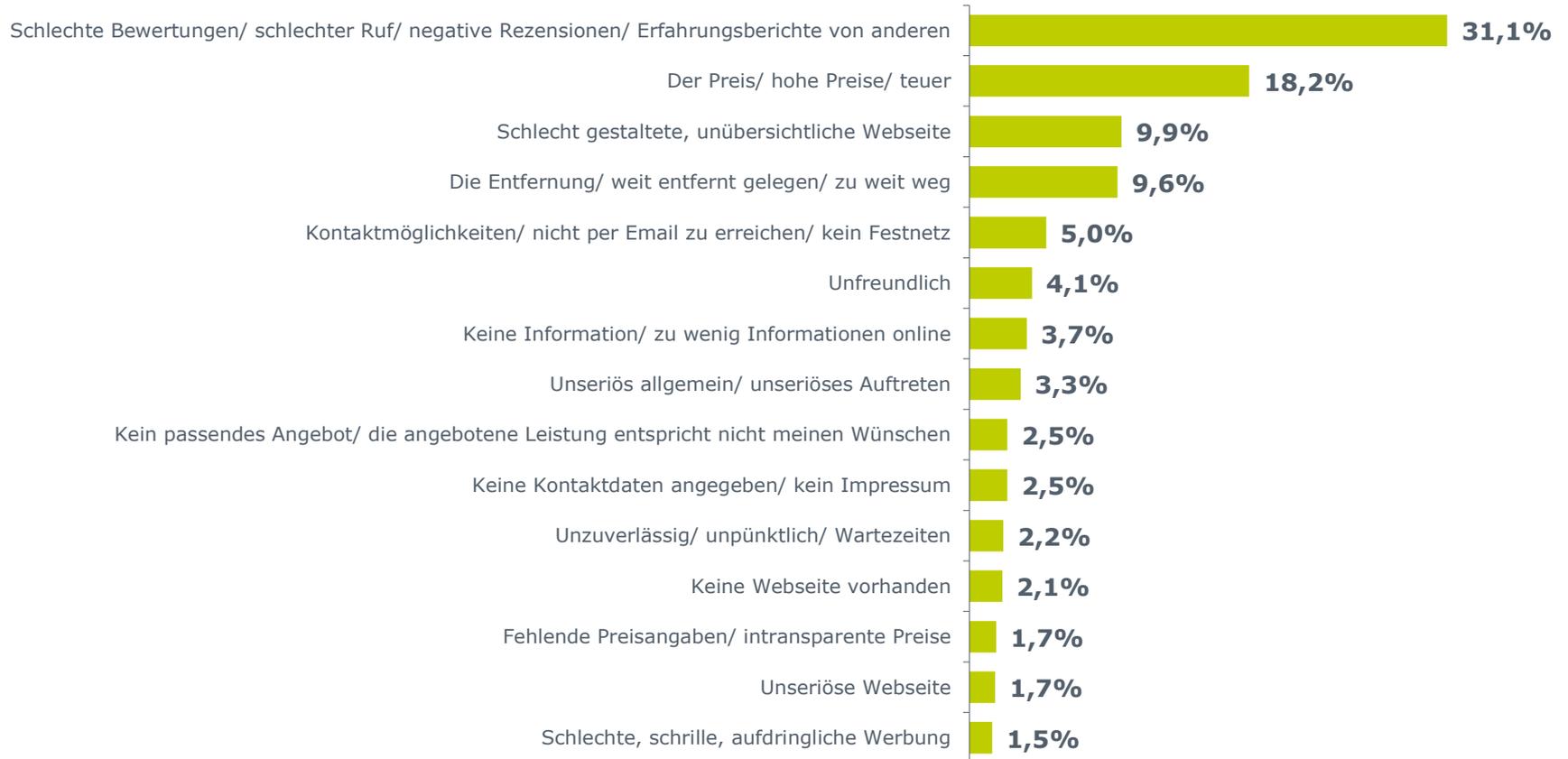
(Basis: Respondenten haben die jeweilige Dienstleistung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen und nach einem Anbieter dafür gesucht)

Wie schwer/leicht war es für Sie, bei der letzten Suche einen geeigneten Anbieter in diesem Bereich zu finden?



Aspekte GEGEN eine Kontaktaufnahme mit dem Anbieter:

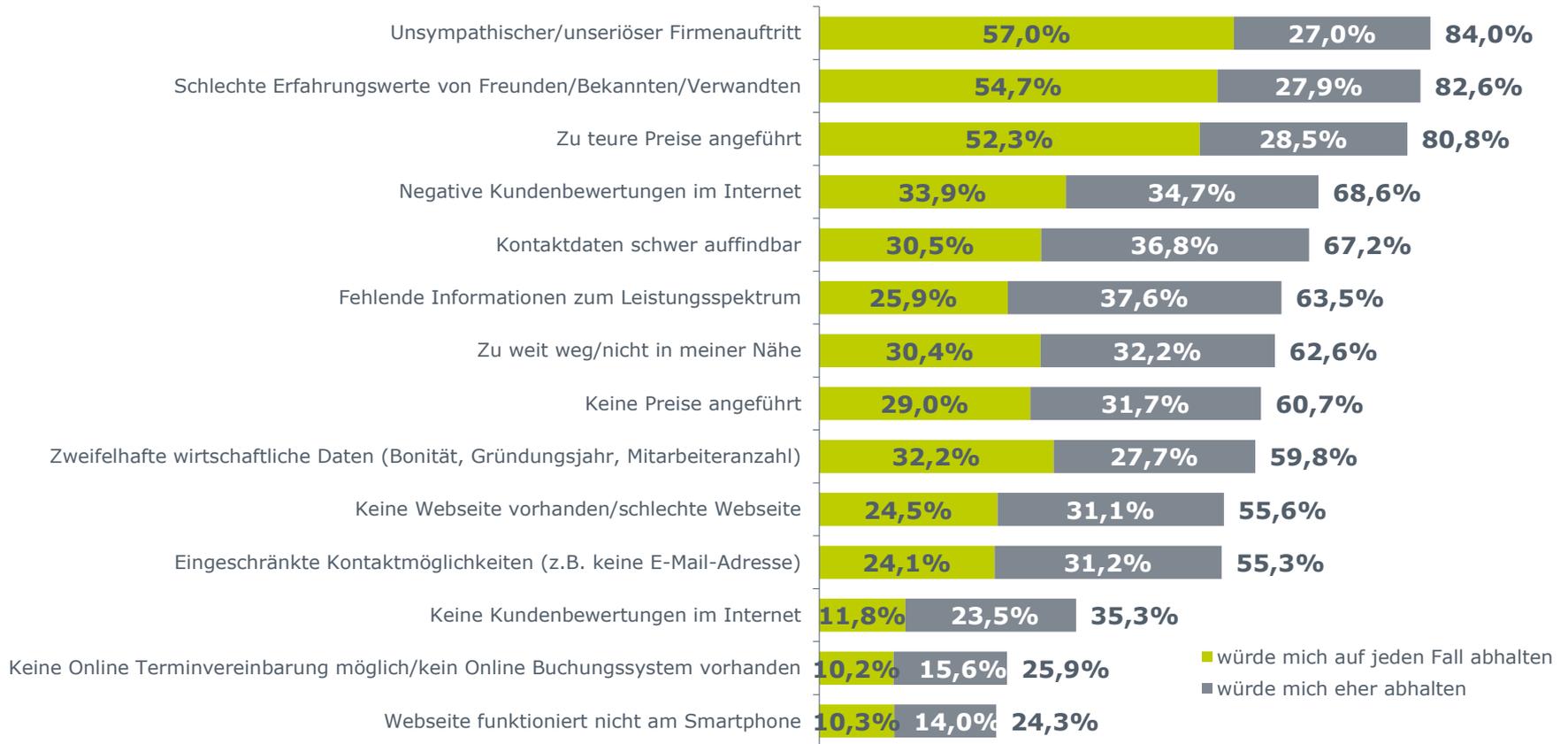
Top 15 Aspekte (ungestützt)



Angenommen Sie sind auf der Suche nach einem geeigneten Anbieter für eine bestimmte Dienstleistung. Welche Aspekte würden Sie generell davon abhalten, den Anbieter zu kontaktieren? (n=1.504)

Aspekte, die von einer Kontaktaufnahme mit dem Anbieter abhalten:

Top-2-Box: bewertet mit "würde mich auf jeden Fall/ eher abhalten" (5-stufige Skalierung)



Inwieweit würden Sie persönlich die folgenden Aspekte davon abhalten, einen Anbieter, der die gewünschte Dienstleistung durchführen könnte, überhaupt zu kontaktieren? (n=1.504)



Kontakt | Feedback | Rückfragen

**Thomas Schwabl, Mag.
t.schwabl@marketagent.com
+43 (0) 2252 – 909 009**

**Mühlgasse 59
A-2500 Baden**

www.marketagent.com

