

MARKETAGENT.COM

WISSEN WAS BEWEGT

## Handels-Check

„Buch-, Büro- und Papierfachhandel“



Jänner 2009

## Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief

---

- \_ **Methode:** Computer Assisted Web Interviews (CAWI)
- \_ **Instrument:** Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform
- \_ **Respondenten:** webaktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Sample-Größe:** n = 1.022 Netto-Interviews, Random Selection nach Quoten
- \_ **Erhebungszeitraum:** 14.01.2009 – 20.01.2009
- \_ **Screening:** Bekanntheit der Buch-, Büro- und Papierfachhandels-Unternehmen
- \_ **Grundgesamtheit:** Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren
- \_ **Incentives:** geldwerte Bonuspunkte
- \_ **Umfang:** 43 offene/geschlossene Fragen
- \_ **Studienleitung:** Marketagent.com, Mag. Daniela Karobath
- \_ **Kontakt:** d.karobath@marketagent.com



## Zusammensetzung des Samples

Basis	Ausgangs-Sample		Kernzielgruppe	
	1.022	in %	1.000	in %
<b>Geschlecht</b>				
Männlich	494	48,3%	480	48,0%
Weiblich	528	51,7%	520	52,0%
<b>Alter</b>				
14 - 19 Jahre	119	11,6%	109	10,9%
20 - 29 Jahre	202	19,8%	199	19,9%
30 - 39 Jahre	227	22,2%	223	22,3%
40 - 49 Jahre	272	26,6%	268	26,8%
50 - 59 Jahre	202	19,8%	201	20,1%
<b>Ausbildungsniveau</b>				
Allgemeinbildende Pflichtschule	255	25,0%	242	24,2%
Lehre / Fachschule	472	46,2%	468	46,8%
Matura / Universität	295	28,9%	290	29,0%

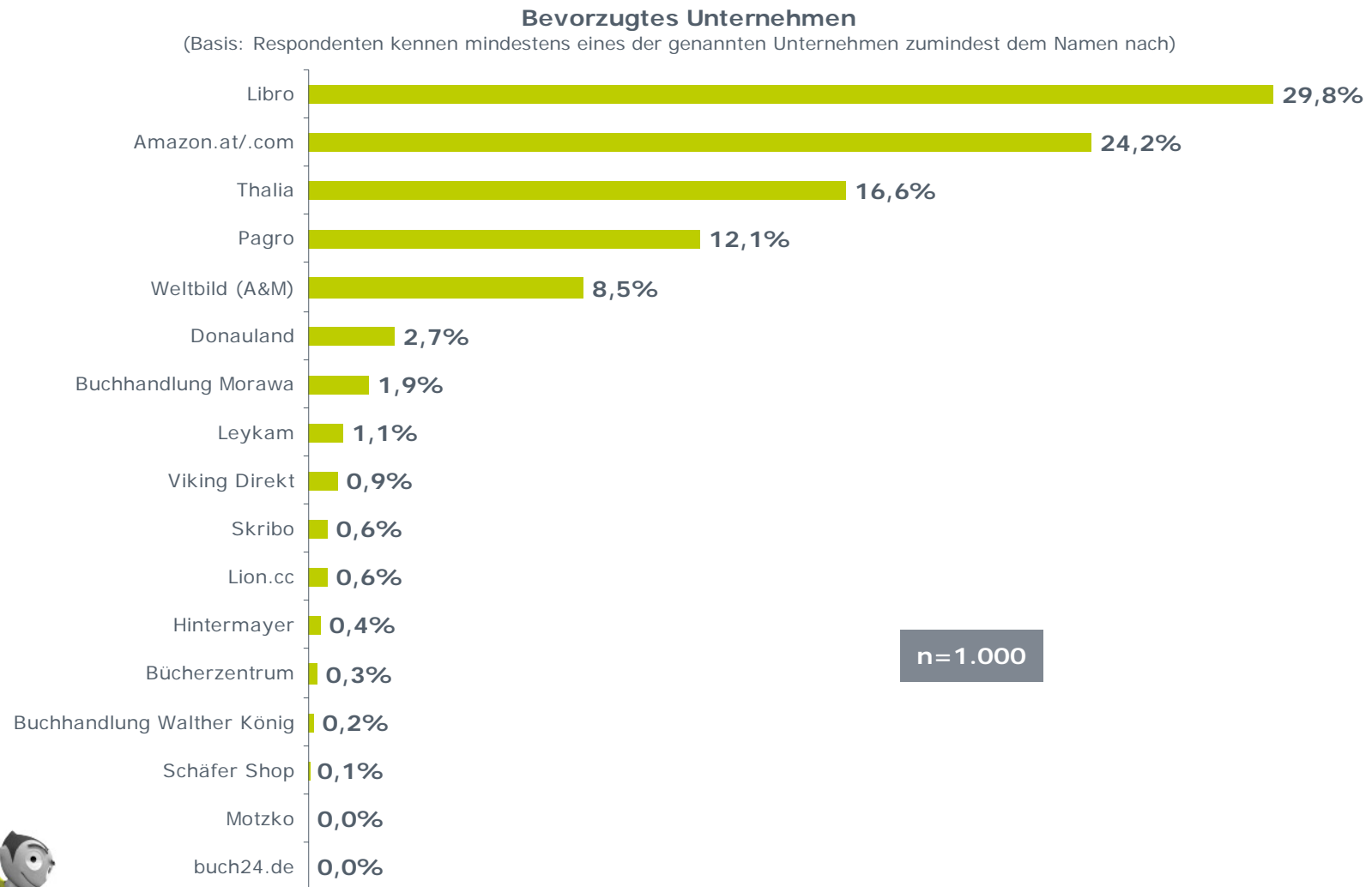


---

## Die Ergebnisse:



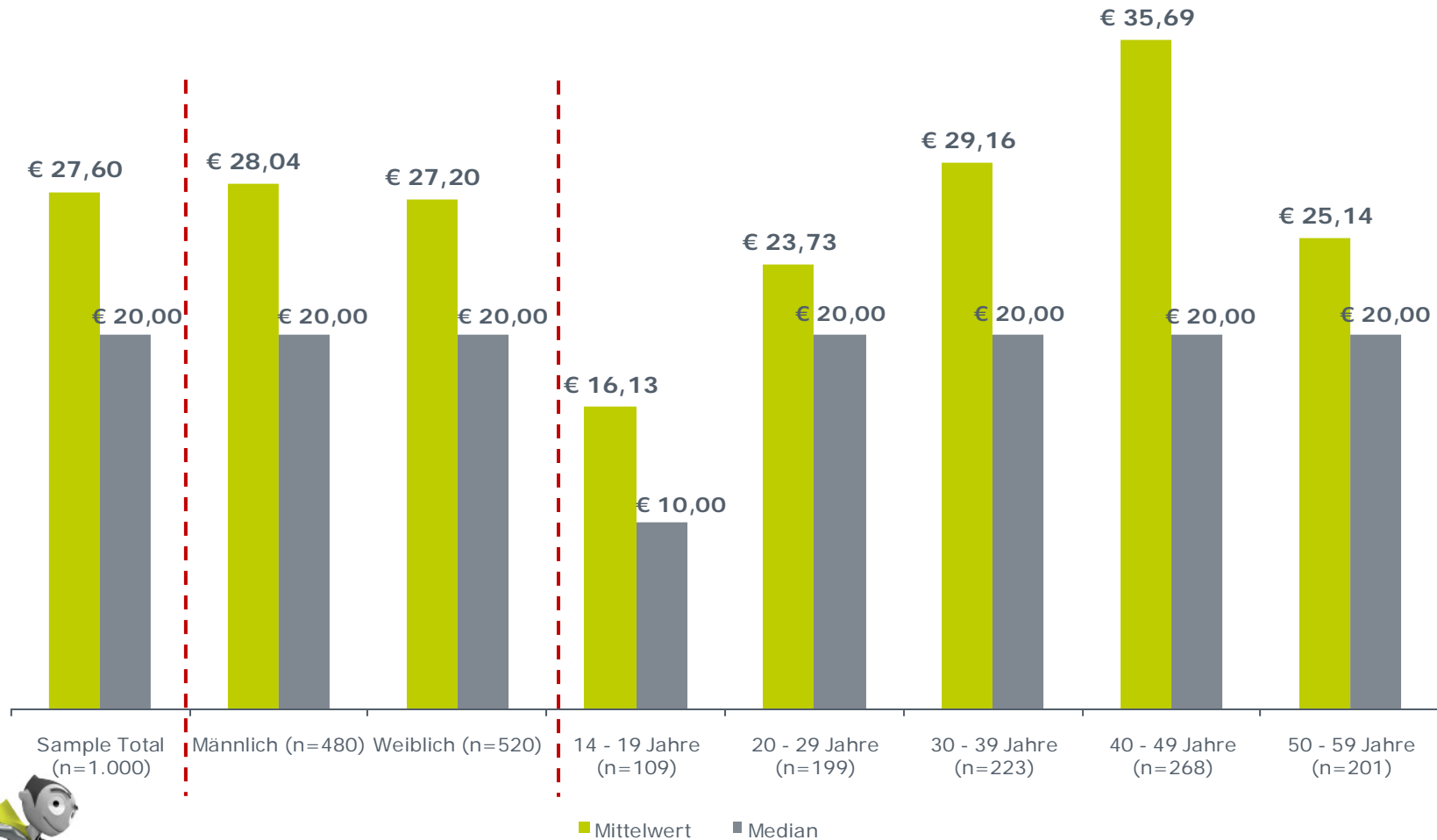
## 4. Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?



**8. Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ aus? Wenn Sie nicht jeden Monat aus diesem Bereich einkaufen, versuchen Sie bitte einen Durchschnittswert zu bilden. Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.**

**Durchschnittliche Ausgaben im Monat für Buch-, Büro- und Papierfachhandel  
(nach Geschlecht/Alter)**

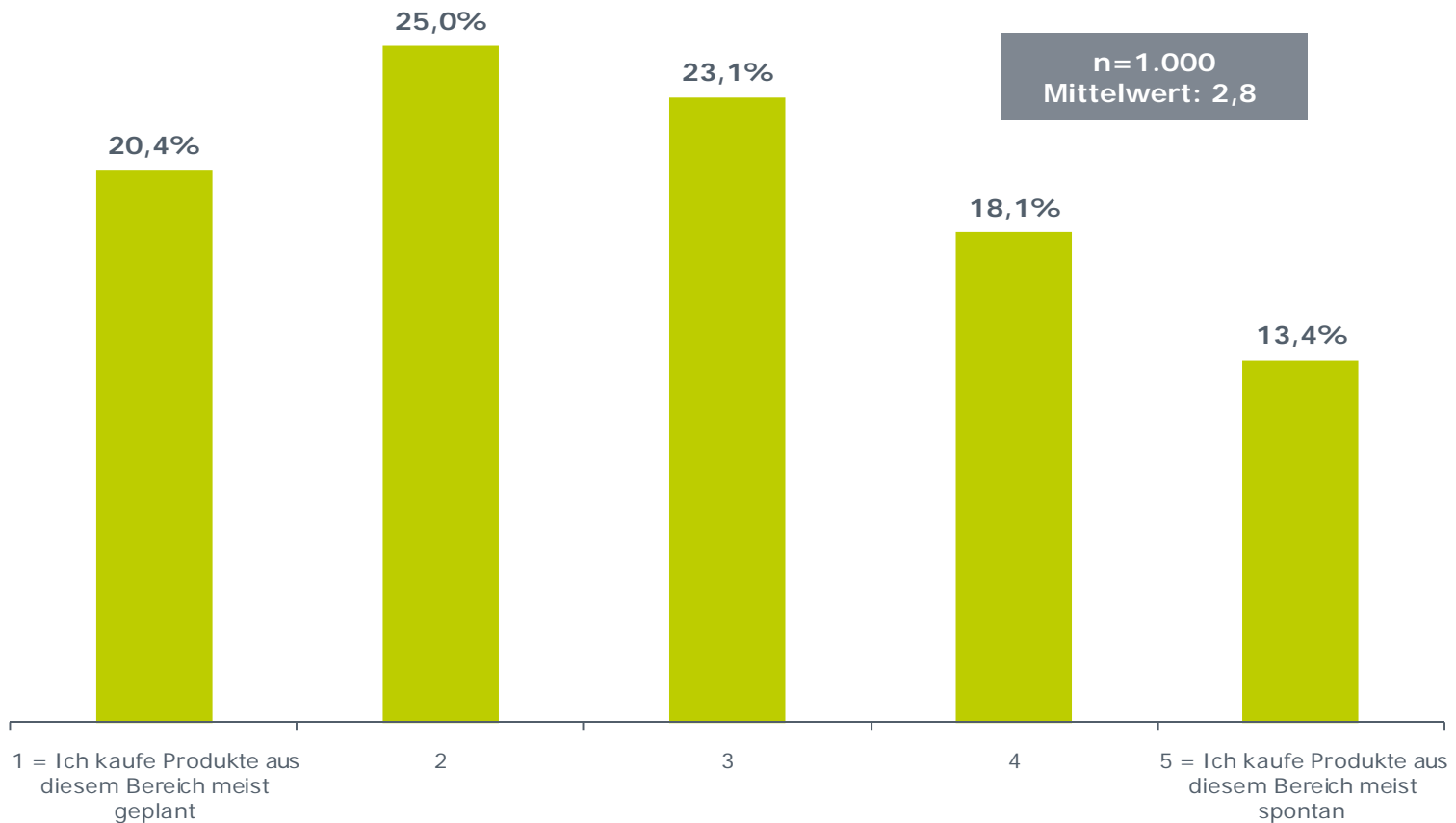
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



10. Bitte denken Sie nun ganz allgemein an Ihr Kaufverhalten in Bezug auf den „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“. Würden Sie sich beim Kauf von Produkten aus diesem Bereich eher als „Plankäufer“ oder als „Spontankäufer“ bezeichnen? Damit meinen wir, kaufen Sie Produkte aus dem „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ meist nach reiflicher Vorüberlegung, oder eher spontan?

**Kaufverhalten in Bezug auf den "Buch-, Büro- und Papierfachhandel"**

(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



14. Angenommen, Sie möchten etwas aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ einkaufen. Wie weit sollte/darf ein betreffendes Unternehmen von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Minuten an.

n=1.000	Die optimale Entfernung beträgt:	Diese Entfernung ist hoch, aber gerade noch akzeptabel:	Diese Entfernung ist nicht vertretbar:	Diese Entfernung entspricht genau meinen Erwartungen:
Mittelwert in Minuten	10,2	23,7	41,5	10,8
Median in Minuten	10,0	20,0	38,5	10,0
1-5 Min.	38,5%	2,7%	2,0%	36,6%
6-10 Min.	36,7%	13,1%	2,0%	36,4%
11-15 Min.	14,1%	19,8%	5,4%	15,0%
16-25 Min.	6,2%	26,2%	13,8%	7,3%
mehr als 25 Min.	4,5%	38,2%	76,8%	4,7%

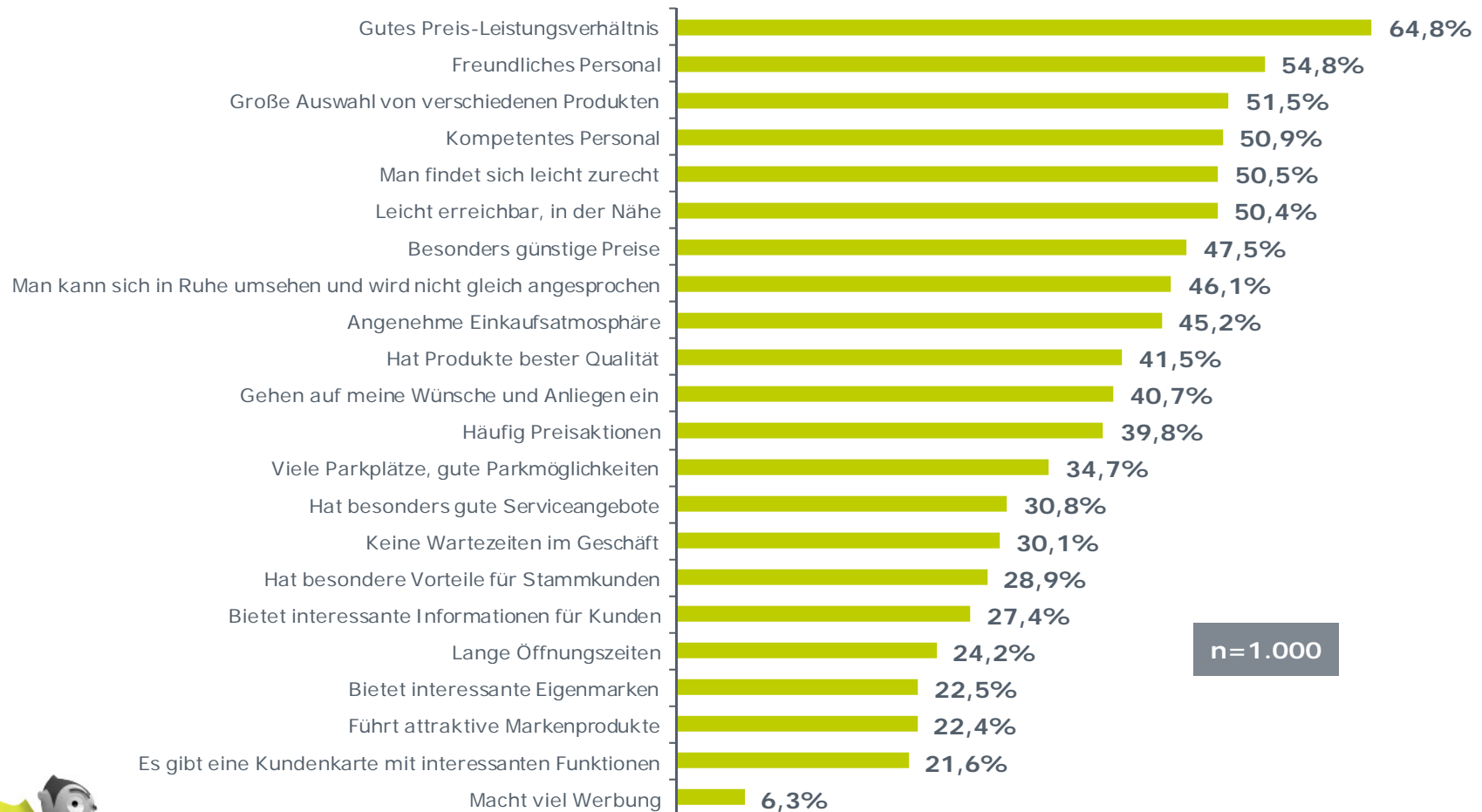
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



# 15. Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig wenn Sie Ihren Einkauf tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

## Top-Box: bewertet mit "sehr wichtig"

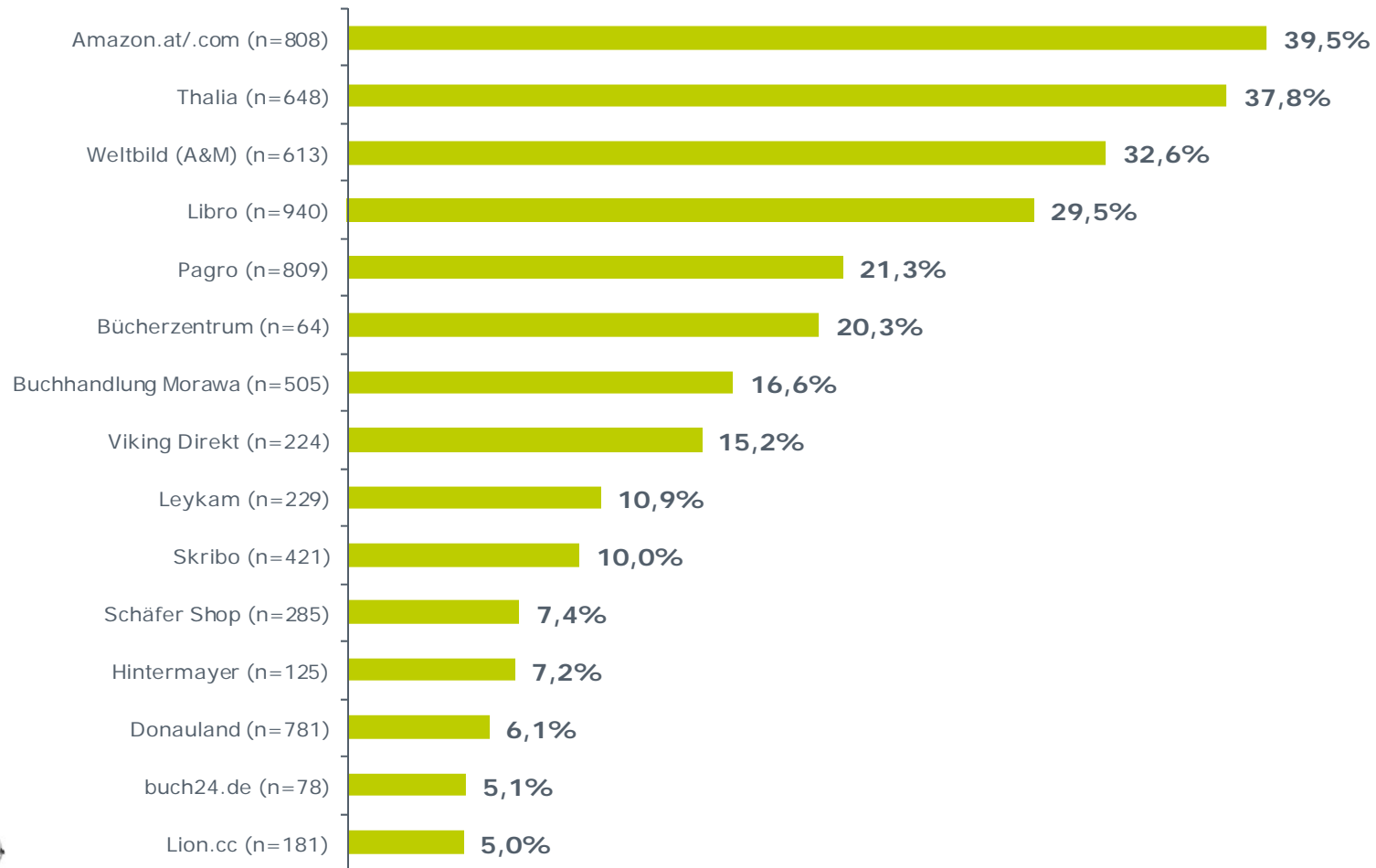
(Basis: Respondenten kennen mindestens eines der genannten Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 16. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:

### Top-Box: bewertet mit "sehr sympathisch"

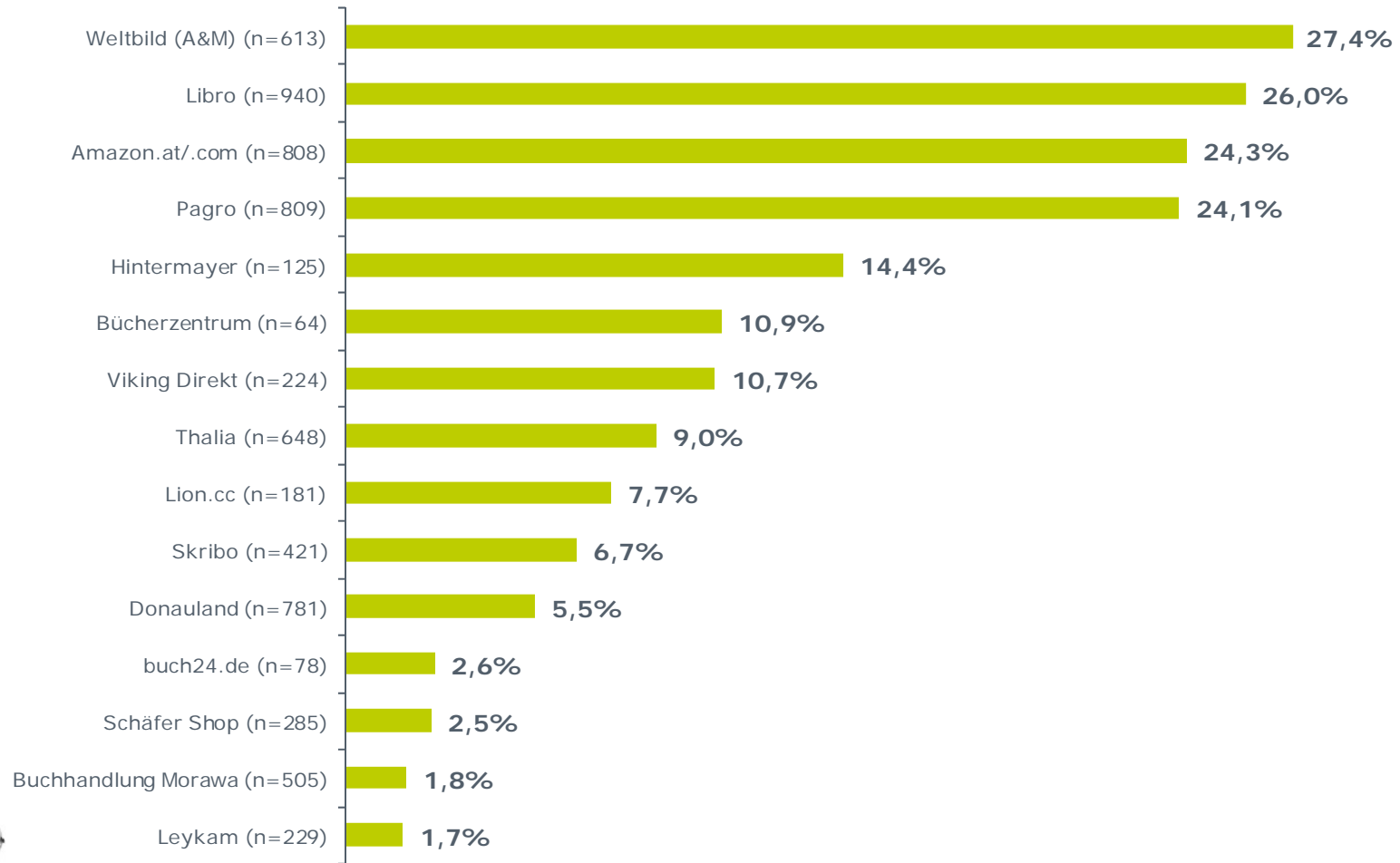
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 20. Inwieweit gibt es bei den folgenden Unternehmen häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:

### Top-Box: bewertet mit "sehr häufig"

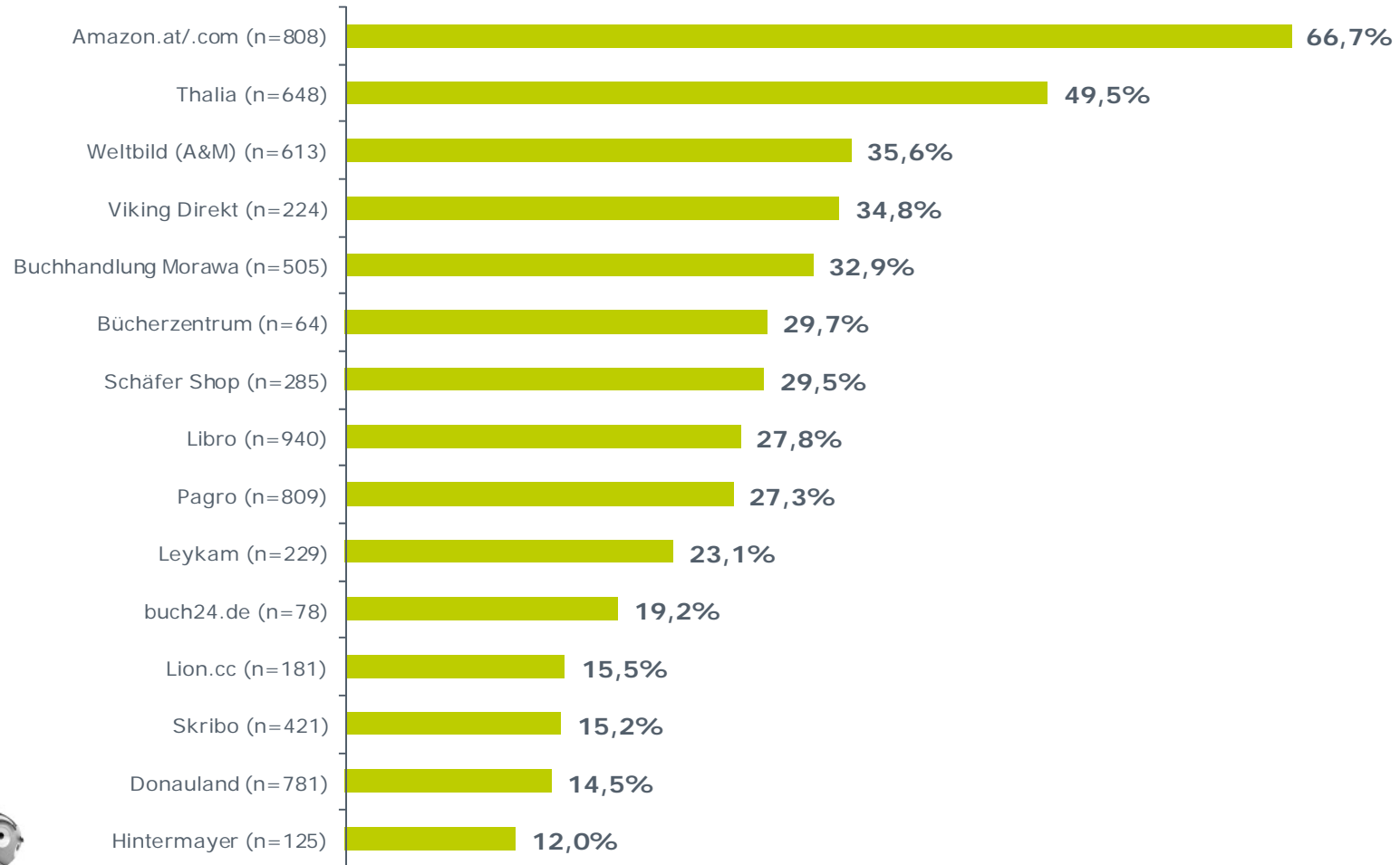
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 24. Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:

**Top-Box: bewertet mit "sehr umfangreich / große Auswahl"**

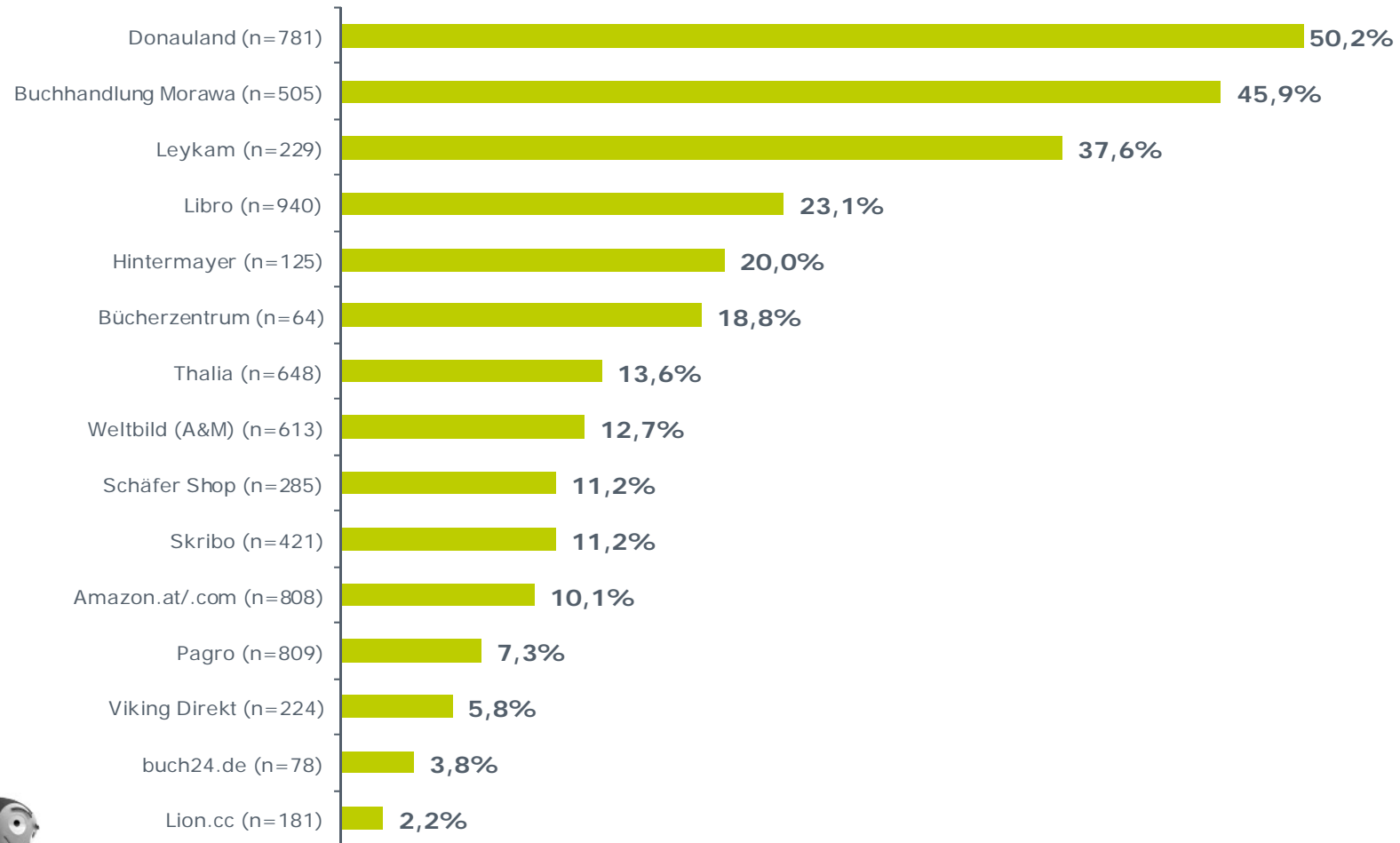
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## 29. Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:

### Top-Box: bewertet mit "sehr lange Tradition"

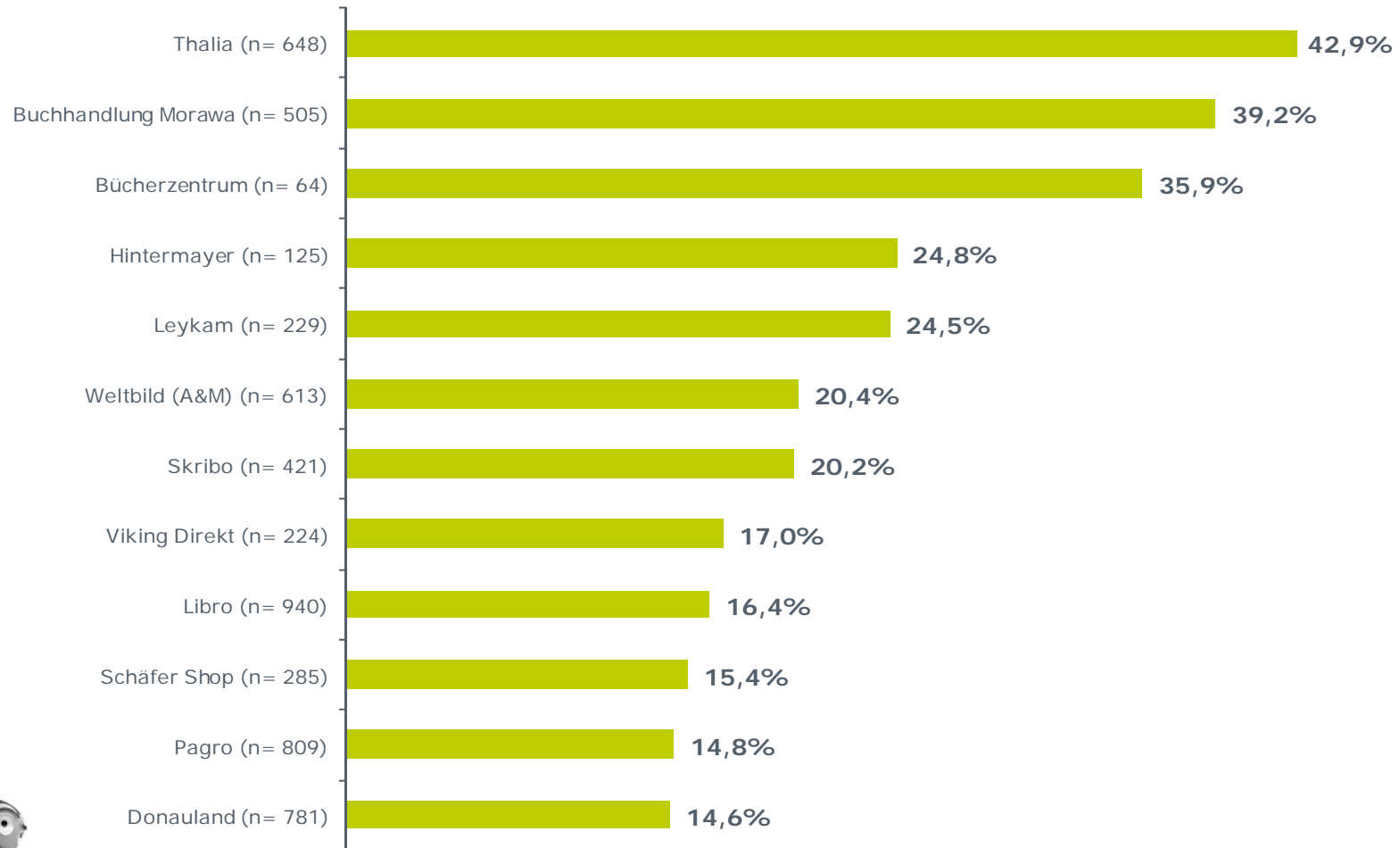
(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



### 35. Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.

#### Top-Box: bewertet mit "sehr kompetentes Personal"

(Basis: Respondenten kennen das jeweilige Unternehmen zumindest dem Namen nach)



## Erkenntnisinhalte / Themen der Handels-Check-Studienreihe

---

- Bekanntheit der Handelsunternehmen
- Besuchshäufigkeit
- Lieblingsunternehmen
- Werbeerinnerung
- Werbegefälligkeit
- Sympathie der Unternehmen
- Vertrauenswürdigkeit
- Preis-Leistungsverhältnis
- Günstige Preise
- Preisaktionen/Promotions
- Loyalität
- Kompetenz
- Zuverlässigkeit
- Flexibilität
- Produktqualität
- Umfang des Produktangebots
- Top-Unternehmen
- Aufstrebende Unternehmen
- Trendsetter/Innovationsführer
- Lange Tradition
- Coolness
- Service-Orientierung
- Freundlichkeit des Personals
- Kompetenz des Personals
- Engagement des Personals
- Warenaufbereitung
- Äußerliches Erscheinungsbild
- Sauberkeit der Shops
- Einkaufs-Atmosphäre
- Weiterempfehlung
- Image
- Kundenzufriedenheit
- Beratungs-/Informationsquellen vor dem Kauf
- Optimale Entfernung v. Wohnort der Unternehmen
- Wichtige Kaufkriterien
- Kaufverhalten
- Durchschnittliche monatliche Ausgaben für Produkte der Branche
- uvm.



## Original-Fragestellungen [1]

---

- In unserer aktuellen Online Umfrage geht es um die österreichische Handelslandschaft. Konkret wollen wir uns heute mit dem „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ auseinandersetzen. Welche Unternehmen aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ kennen Sie, welche sind Ihnen zumindest dem Namen nach bekannt?
- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Unternehmen aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“. Welche dieser Unternehmen sind Ihnen zumindest namentlich bekannt?
- Welche dieser Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen besucht?
- Und welches dieser Unternehmen aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ besuchen Sie bevorzugt? Welches ist sozusagen Ihr Lieblingsunternehmen?
- Von welchen Unternehmen aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ können Sie sich an Werbung erinnern? Damit meinen wir, von welchen Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung gesehen, gelesen oder gehört?



## Original-Fragestellungen [2]

---

- Oft kann man sich an bestimmte Unternehmen oder Werbungen nicht gleich erinnern. Wir zeigen Ihnen daher im Folgenden eine Liste mit den bekanntesten Händlern aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel. Von welchen dieser Marken/Unternehmen haben Sie in den letzten 4 Wochen Werbung (Prospekt, Flugblatt, Inserat, persönlich adressierte Werbepost, Plakat, TV, Radio, Online, etc.) gesehen bzw. gehört? Bitte nennen Sie jene Händler von welchen Sie sagen können: „Ja, ich kann mich an Werbung von diesem Unternehmen erinnern.“:
- Und wie haben Ihnen die Werbungen der folgenden Buch, Büro und Papierfachhändler „alles in allem“ gefallen? Bitte beurteilen Sie die Werbungen insgesamt von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie wieder abstufen:
- Wie viel geben Sie pro Monat durchschnittlich für Produkte aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ aus? Wenn Sie nicht jeden Monat aus diesem Bereich einkaufen, versuchen Sie bitte einen Durchschnittswert zu bilden. Bitte machen Sie Ihre Angabe in Euro in ganzen Zahlen, Ihre beste Schätzung genügt uns hier.
- Werden Sie in den nächsten 12 Monaten gefühlsmäßig mehr, gleich viel oder weniger Geld für Produkte aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ ausgeben als in den letzten 12 Monaten?



## Original-Fragestellungen [3]

---

- Bitte denken Sie nun ganz allgemein an Ihr Kaufverhalten in Bezug auf den „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“. Würden Sie sich beim Kauf von Produkten aus diesem Bereich eher als „Plankäufer“ oder als „Spontankäufer“ bezeichnen? Damit meinen wir, kaufen Sie Produkte aus dem „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ meist nach reiflicher Vorüberlegung, oder eher spontan? Je weiter links Sie klicken desto eher stimmen Sie der linken Aussage zu, je weiter rechts Sie klicken desto eher stimmen Sie der rechten Aussage zu.
- Mit wem beraten Sie sich für gewöhnlich vor dem Kauf von Produkten aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“?
- Wie häufig besuchen Sie Geschäfte bzw. Händler aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ im Durchschnitt?
- Besuchen Sie meist die gleichen, von Ihnen bevorzugten Unternehmen für Ihre Einkäufe aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ oder wählen Sie die Unternehmen aus, je nachdem welches gerade am Weg liegt? Je weiter links Sie klicken, desto eher stimmen Sie der linken Aussage zu, je weiter rechts Sie klicken, desto eher stimmen Sie der rechten Aussage zu.



## Original-Fragestellungen [4]

---

- Angenommen, Sie möchten etwas aus dem Bereich „Buch-, Büro- und Papierfachhandel“ einkaufen. Wie weit sollte/darf ein betreffendes Unternehmen von Ihrem Wohnort entfernt sein? Bitte geben Sie uns die Werte für die folgenden Kategorien in Minuten an.
- Inwieweit sind die folgenden Kriterien für Sie persönlich wichtig wenn Sie Ihren Einkauf tätigen? Bitte bewerten Sie von „sehr wichtig“ bis „überhaupt nicht wichtig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wir möchten Sie im Folgenden etwas genauer zu jenen Unternehmen befragen, die Sie zumindest dem Namen nach kennen. Ihre Beurteilung kann auf eigener Erfahrung mit den Unternehmen beruhen oder auf dem, was Sie von anderen Personen gehört haben. Inwieweit sind Ihnen die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel sympathisch? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr sympathisch“ bis „überhaupt nicht sympathisch“, dazwischen können Sie fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [5]

---

- Und wie vertrauenswürdig sind für Sie die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel? Bitte verwenden Sie hierzu eine Skala von „sehr vertrauenswürdig“ bis „überhaupt nicht vertrauenswürdig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit bieten die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis an? Bitte bewerten Sie von „sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“ bis „überhaupt kein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Und inwieweit haben die folgenden Unternehmen günstige Preise? Bitte bewerten Sie von „sehr günstige Preise“ bis „überhaupt keine günstigen Preise“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit gibt es bei den folgenden Unternehmen häufig Preisaktionen/Promotions? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr häufig“ bis „überhaupt nicht häufig“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Bei welchen dieser Unternehmen wären Sie besonders enttäuscht, wenn es dieses Unternehmen nicht mehr am Markt geben würde?
- Und wie steht es mit der Kompetenz der Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel? Bitte bewerten Sie die einzelnen Unternehmen von „sehr kompetent / fachkundig“ bis „überhaupt nicht kompetent / fachkundig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [6]

---

- Und wie würden Sie die Qualität der Produkte der folgenden Unternehmen bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr gute Produkt-Qualität“ bis „überhaupt keine gute Produkt-Qualität“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie den Umfang der angebotenen Produkte der folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel bewerten? Bitte beurteilen Sie auf einer Skala von „sehr umfangreich/große Auswahl“ bis „überhaupt nicht umfangreich/kleine Auswahl“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Wie würden Sie die Aufbereitung der Waren (Platzierung der Waren, Anordnung der Regale, ...) in den folgenden Geschäften bzw. bei den folgenden Händlern aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel bewerten? Bitte stufen Sie zwischen "sehr gut" und "überhaupt nicht gut" ab:
- Inwieweit findet man sich Ihrer Ansicht nach in den folgenden Geschäften bzw. bei den folgenden Händlern zurecht? Bitte bewerten Sie von „man findet sich sehr leicht zurecht“ bis „man findet sich überhaupt nicht leicht zurecht“, dazwischen können Sie wiederum fein abstufen:
- Und inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel als Trendsetter oder Innovationsführer bezeichnen (d.h. bieten immer wieder neue zeitgemäße Produkte und Services an)? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr innovativ / sehr zukunftsweisend“ bis „sehr konservativ / wenig zukunftsweisend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:



## Original-Fragestellungen [7]

---

- Inwieweit sind die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel ist/sind für Sie aufstrebende Unternehmen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „deutlich aufstrebend“ bis „deutlich absteigend“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie sagen, die folgenden Unternehmen haben eine lange Tradition? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr lange Tradition“ bis „überhaupt keine lange Tradition“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel als besonders serviceorientiert einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr gutes Service“ bis „ungenügendes Service“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel als zuverlässig einstufen? Bitte bewerten Sie die folgenden Unternehmen von „sehr zuverlässig“ bis „überhaupt nicht zuverlässig“, dazwischen können Sie wieder fein abstufen:
- Inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen als flexibel bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr flexibel“ bis „überhaupt nicht flexibel“, dazwischen können Sie fein abstufen.



## Original-Fragestellungen [8]

---

- Welche der folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel würden Sie als Top-Unternehmen einordnen? Bei welchen dieser Unternehmen würden Sie sagen: „Ja, das ist für mich ein Top-Unternehmen.“?
- Wie würden Sie die Freundlichkeit des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr freundlich“ bis „überhaupt nicht freundlich“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Wie würden Sie die Kompetenz des Personals in den folgenden Unternehmen beurteilen? Bitte bewerten Sie von „sehr kompetentes Personal“ bis „überhaupt nicht kompetentes Personal“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie das Personal der folgenden Unternehmen als engagiert bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr engagiert“ bis „überhaupt nicht engagiert“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Inwieweit würden Sie die folgenden Geschäfte als sauber bezeichnen? Bitte bewerten Sie von „sehr sauber“ bis „überhaupt nicht sauber“, dazwischen können Sie fein abstufen.
- Und welche der folgenden Unternehmen würden Sie als cool bezeichnen?
- Wie gefällt Ihnen das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Buch, Büro und Papierhändler? Würden Sie persönlich sagen, das äußerliche Erscheinungsbild der folgenden Unternehmen gefällt mir...



## Original-Fragestellungen [9]

---

- Wie würden Sie die Einkaufs-Atmosphäre in den folgenden Unternehmen aus dem Buch-, Büro und Papierhandel bewerten? Bitte verwenden Sie eine Skala von „sehr angenehme Einkaufs-Atmosphäre“ bis „überhaupt keine angenehme Einkaufs-Atmosphäre“, dazwischen können Sie fein abstufen:
- Insgesamt gesehen, inwieweit würden Sie sagen, dass die folgenden Unternehmen Ihre Wünsche und Vorstellungen von einem Buch-, Büro und Papierhändler erfüllen? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „voll und ganz“ bis „überhaupt nicht“:
- Wenn Sie mit jemandem über Unternehmen aus dem Buch-, Büro- und Papierfachhandel sprechen, inwieweit würden Sie die folgenden Unternehmen weiter empfehlen? Bitte bewerten Sie von „auf jeden Fall weiter empfehlen“ bis „auf keinen Fall weiter empfehlen“:
- Und wie würden Sie das Image der folgenden Unternehmen aus dem Bereich Buch-, Büro- und Papierfachhandel alles in allem bewerten? Bitte verwenden Sie dazu eine Skala von „sehr gut“ bis „überhaupt nicht gut“, dazwischen können Sie abstufen:



Kontakt / Feedback / Rückfragen ...

---

**Daniela Karobath, Mag.**  
**d.karobath@marketagent.com**  
**02236 – 205 886 – 33**

**Brown Boveri Strasse 8/1**  
**A-2351 Wiener Neudorf**

**[www.marketagent.com](http://www.marketagent.com)**

