



Interviewer: \_\_\_\_\_  
Fragebogennummer: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_  
Uhrzeit: \_\_\_\_\_



Guten Tag, im Rahmen einer Seminararbeit am Institut für Marketing und Handel der Universität Göttingen führe ich eine empirische Untersuchung zur Beurteilung verschiedener Kassensformen durch. Es wäre sehr nett von Ihnen, wenn Sie mir durch die Beantwortung dieses Fragebogens behilflich sein würden. Ihre Antworten werden selbstverständlich anonym und nicht personenbezogen ausgewertet.

#### Einkaufsverhalten bei Real

**1. Bitte kreuzen Sie an, wie häufig Sie in DIESEM Real-Markt einkaufen.**

- ☐ Mehrmals pro Woche  
☐ Einmal pro Woche  
☐ 2 bis 3 mal im Monat  
☐ Einmal im Monat  
☐ Seltener als einmal im Monat  
☐ Ich habe heute das erste Mal in diesem Real-Markt eingekauft.

**2. Welchen Betrag geben Sie in DIESEM Real-Markt durchschnittlich pro Einkauf aus?**

\_\_\_\_\_ Euro

**3. Welchen Betrag haben Sie heute in DIESEM Real-Markt ausgegeben?**

\_\_\_\_\_ Euro

**4. Wie viele Produkte haben Sie heute in etwa gekauft?**

\_\_\_\_\_ Produkte

**5. Welche Produkte haben Sie heute gekauft? (Mehrfachnennungen möglich)**

- ☐ Lebensmittel ☐ Elektronische Artikel für Haushalt und/oder Büro  
☐ Spielwaren / Spielzeug ☐ Sport- und Freizeitartikel  
☐ Artikel für den Haushalt, Möbel ☐ Kleidung  
☐ Drogerieartikel

**6. Wie lange haben Sie für Ihren Einkauf insgesamt benötigt?**  
\_\_\_\_\_ Minuten

**7. Wie lange haben Sie in etwa an der Kasse gewartet?**  
\_\_\_\_\_ Minuten

**8. Wie viele Personen standen in der Warteschlange in etwa vor Ihnen?**  
\_\_\_\_\_ Personen

**9.a Wussten Sie, dass es in diesem Geschäft die Möglichkeit gibt, an Selbstbedienungskassen (SB-Kassen, ohne KassiererIn) zu bezahlen?**  
☐ ja ☐ nein

**9.b Wie häufig haben Sie die SB-Kassen in DIESEM Real-Markt bereits genutzt?**  
☐ 5 Mal oder öfters  
☐ 2 bis 4 Mal  
☐ 1 Mal  
☐ Ich habe noch nie die SB-Kassen in DIESEM Real-Markt genutzt.

#### Beurteilung der Kasse anhand verschiedener Merkmale

**10. Bitte beurteilen Sie nun die Kasse, an der Sie gerade bezahlt haben. Bitte geben Sie auf der Skala von 1-7 an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen.**

stimme überhaupt nicht zu 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 stimme vollkommen zu

1	Die Benutzung dieser Kasse kostete mich viel Zeit.	1	2	3	4	5	6	7
2	An dieser Kasse trug ich selbst die Verantwortung für den Kassierervorgang.	1	2	3	4	5	6	7
3	Diese Kasse funktionierte akkurat und präzise.	1	2	3	4	5	6	7
4	Die Benutzung der Kasse war sehr einfach.	1	2	3	4	5	6	7
5	Ich hatte Freude daran, diese Kasse zu nutzen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Der Kassierervorgang ging sehr schnell.	1	2	3	4	5	6	7
7	Diese Kasse gab mir Kontrolle über den Kassierervorgang.	1	2	3	4	5	6	7
8	Diese Kasse war verlässlich.	1	2	3	4	5	6	7

9	Es war leicht, die Bezahlung an dieser Kasse abzuwickeln.	1	2	3	4	5	6	7
10	Es hat mir Spaß gemacht, diese Kasse zu nutzen.	1	2	3	4	5	6	7
11	An dieser Kasse konnte ich meinen Einkauf schnell erledigen.	1	2	3	4	5	6	7
12	An dieser Kasse konnte ich kontrollieren, ob ich die richtigen Artikel und den richtigen Preis bezahle.	1	2	3	4	5	6	7
13	Der Kassiervorgang verlief problemlos.	1	2	3	4	5	6	7
14	Die Benutzung dieser Kasse hat mir Schwierigkeiten bereitet.	1	2	3	4	5	6	7
15	Die Benutzung dieser Kasse war langweilig.	1	2	3	4	5	6	7
16	An dieser Kasse steht jemand bereit, um mir zu helfen.	1	2	3	4	5	6	7
17	An dieser Kasse erkennt niemand meine persönlichen Bedürfnisse.	1	2	3	4	5	6	7
18	Mit dem Bezahlen an dieser Kasse musste ich erst vertraut werden.	1	2	3	4	5	6	7
19	An dieser Kasse fühle ich mich hinsichtlich meiner Bezahlungsoptionen (z.B. Bargeld, EC-Karte, Kreditkarte, etc.) eingeschränkt.	1	2	3	4	5	6	7
20	An dieser Kasse werden meine individuellen Bedürfnisse berücksichtigt.	1	2	3	4	5	6	7
21	Dieser Kasse kann ich vertrauen.	1	2	3	4	5	6	7
22	An dieser Kasse habe ich Kontakt zum Personal.	1	2	3	4	5	6	7
23	An dieser Kasse ist das Personal sehr hilfsbereit.	1	2	3	4	5	6	7
24	An dieser Kasse will man den Kunden immer schnell helfen.	1	2	3	4	5	6	7
25	Die Kasse entspricht den neusten technologischen Standards.	1	2	3	4	5	6	7
26	Ich fühle mich sicher, als ich an dieser Kasse bezahle.	1	2	3	4	5	6	7
27	Der Kassiervorgang ist anonym.	1	2	3	4	5	6	7
28	Beim Kassieren passieren oft unvorhergesehene Dinge (z.B. Bonrolle ist aus, Artikel lässt sich nicht scannen), so dass es länger dauert als erwartet.	1	2	3	4	5	6	7
29	Diese Kassenform musste ich erst kennen lernen.	1	2	3	4	5	6	7
30	An dieser Kasse habe ich die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Zahlungsoptionen zu wählen.	1	2	3	4	5	6	7

31	Das Servicepersonal an dieser Kasse ist zu beschäftigt um auf Kundenanfragen zu reagieren.	1	2	3	4	5	6	7
32	Das Design der Kasse ist ansprechend.	1	2	3	4	5	6	7
33	Diese Kasse wirkt Vertrauen erweckend.	1	2	3	4	5	6	7
34	Diese Kasse hatte ein ansprechendes Erscheinungsbild.	1	2	3	4	5	6	7
35	An dieser Kasse wird mir individuelle Aufmerksamkeit geschenkt.	1	2	3	4	5	6	7

#### Erfüllungen der Erwartungen an die Kasse

#### 11. Bitte beurteilen Sie, inwieweit die von Ihnen gewählte Kassenform Ihre Erwartungen erfüllen konnte. Bitte benutzen Sie wieder folgende Skala:

stimme überhaupt nicht zu 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 stimme vollkommen zu

#### Meine Erwartungen wurden voll und ganz erfüllt...

1	...bezüglich der Berücksichtigung meiner individuellen Bedürfnisse beim Kassiervorgang.	1	2	3	4	5	6	7
2	...in Bezug auf die Zuverlässigkeit des Kassiervorganges.	1	2	3	4	5	6	7
3	...bezüglich der Hilfsbereitschaft des Personals.	1	2	3	4	5	6	7
4	...in Bezug auf das äußere Erscheinungsbild der Kasse.	1	2	3	4	5	6	7
5	...bezüglich der Vertrauenswürdigkeit der Kasse.	1	2	3	4	5	6	7

#### Gesamtbeurteilung der Kasse

#### 12. Nachfolgend möchten wir wissen, wie Sie die gewählte Kasse insgesamt beurteilen. Nutzen Sie wieder die Ihnen bekannte Skala von 1 bis 7.

1	Insgesamt finde ich diese Kassenform sehr nützlich.	1	2	3	4	5	6	7
2	Diese Kassenform ist für die Bezahlung nicht empfehlenswert.	1	2	3	4	5	6	7
3	Diese Kassenform gefällt mir besser als die andere Alternative.	1	2	3	4	5	6	7
4	Die Nachteile dieser Kassenform überwiegen die Vorteile bei weitem.	1	2	3	4	5	6	7

5	Mit der Wahl der Kassenform war ich insgesamt zufrieden.	1	2	3	4	5	6	7
6	Ich ziehe diese Kassenform der anderen Alternative vor.	1	2	3	4	5	6	7
7	Insgesamt ist diese Kassenform für meinen Einkauf vorteilhaft.	1	2	3	4	5	6	7
8	Mit dem Bezahlvorgang an dieser Kasse war ich insgesamt zufrieden.	1	2	3	4	5	6	7
9	Ich plane, diese Kassenform wieder zu nutzen.	1	2	3	4	5	6	7
10	Das Bezahlen an dieser Kasse hat meinen Erwartungen voll und ganz entsprochen.	1	2	3	4	5	6	7
11	Ich würde anderen diese Kassenform empfehlen.	1	2	3	4	5	6	7
12	Zukünftig werde ich die andere Kassenform für meine Bezahlung nutzen.	1	2	3	4	5	6	7
13	Mit dieser Kasse war ich insgesamt zufrieden.	1	2	3	4	5	6	7

#### Allgemeine Aussagen zu Selbstbedienungskassen

13. Bitte beurteilen Sie nun allgemeine Aussagen zu SB-Kassen. Nutzen Sie wieder die Ihnen bekannte Skala von 1 bis 7.

1	Ich habe Angst, mich bei der Benutzung der SB-Kassen vor Anderen zu blamieren.	1	2	3	4	5	6	7
2	Wenn man SB-Kassen benutzt, macht das auf Andere einen guten Eindruck.	1	2	3	4	5	6	7
3	Ich habe schon öfters gesehen, wie andere Kunden die SB-Kassen nutzen.	1	2	3	4	5	6	7
4	Es bieten sich viele Möglichkeiten, SB-Kassen auszuprobieren.	1	2	3	4	5	6	7
5	Die Nutzung von SB-Kassen passt überhaupt nicht zu mir.	1	2	3	4	5	6	7
6	An SB-Kassen kann es zu peinlichen Situationen kommen.	1	2	3	4	5	6	7
7	Kunden, die SB-Kassen benutzen, haben ein höheres Ansehen als andere Kunden.	1	2	3	4	5	6	7
8	Die SB-Kassen sind in diesem Geschäft gut sichtbar.	1	2	3	4	5	6	7
9	In Geschäften, in denen ich einkaufe, kann man SB-Kassen in Ruhe ausprobieren.	1	2	3	4	5	6	7
10	Die Nutzung von SB-Kassen passt zu meinem Lebensstil.	1	2	3	4	5	6	7
11	An Selbstbedienungskassen kann es vorkommen, dass man unangenehm auffällt.	1	2	3	4	5	6	7

12	Die Nutzung der SB-Kassen verschafft mir Ansehen bei Freunden und Verwandten.	1	2	3	4	5	6	7
13	In den Geschäften, in denen ich einkaufe, sieht man oft SB-Kassen.	1	2	3	4	5	6	7
14	In den Geschäften, in denen ich einkaufe, hat man kaum Gelegenheit SB-Kassen auszuprobieren.	1	2	3	4	5	6	7
15	SB-Kassen passen zu der Art, wie ich gern einkaufe.	1	2	3	4	5	6	7

#### Gründe für die Nicht-Nutzung von SB-Kassen

14. Waren nachfolgende Gründe für die Nicht-Nutzung der SB-Kasse ausschlaggebend?

Ich habe die SB-Kasse nicht genutzt,...

1	... weil ich glaube, dass Arbeitsplätze verloren gehen könnten.	<input type="radio"/>	ja	<input type="radio"/>	nein
2	... weil ich dort Plastiktüten verwenden muss.	<input type="radio"/>	ja	<input type="radio"/>	nein
3	... weil für mich andere Gründe entscheidend waren.	<input type="radio"/>	ja	<input type="radio"/>	nein
Wenn Sie Frage 3 mit „ja“ beantwortet haben, geben Sie bitte die Gründe an:					
3a					

#### Aussagen zum Geschäft

15. Bitte beurteilen Sie nun die folgenden Aussagen zu diesem Geschäft. Nutzen Sie wieder die Ihnen bekannte Skala von 1 bis 7.

stimme überhaupt nicht zu

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

stimme vollkommen zu

1	Es war schwierig für mich zu beurteilen, an welcher Kasse ich am schnellsten bezahlen kann.	1	2	3	4	5	6	7
2	Ich fühle mich sicher, dass sich dieses Geschäft beim Kassieren korrekt verhält.	1	2	3	4	5	6	7
3	Die Länge der Warteschlangen finde ich in diesem Geschäft völlig in Ordnung.	1	2	3	4	5	6	7
4	Ich nutze dieses Geschäft sehr häufig.	1	2	3	4	5	6	7
5	Ich kann das Verhalten des Geschäfts bei den Kassiovorgängen gut beurteilen.	1	2	3	4	5	6	7
6	Ich habe mir genau überlegt, wo ich mich anstelle.	1	2	3	4	5	6	7

7	In diesem Geschäft einzukaufen ist mir sehr wichtig.	1	2	3	4	5	6	7
8	Ich glaube, das Unternehmen informiert ausreichend über die Abwicklung des Kassiervorgangs.	1	2	3	4	5	6	7
9	Ich bevorzuge es, in diesem Geschäft einzukaufen.	1	2	3	4	5	6	7
10	Ich weiß gut Bescheid, wie das Unternehmen den Bezahlvorgang abwickelt.	1	2	3	4	5	6	7
11	Ich kaufe in diesem Geschäft sehr selten ein.	1	2	3	4	5	6	7

#### Gesamturteil zum Geschäft

- 16. Bitte beurteilen Sie nun die folgenden Aussagen zur Zufriedenheit mit DIESEM Geschäft. Nutzen Sie wieder die Ihnen bekannte Skala von 1 bis 7.**

1	Alles in allem bin ich mit DIESEM Real-Markt zufrieden.	1	2	3	4	5	6	7
2	Alles in allem entspricht DIESER Real-Markt meinen Erwartungen.	1	2	3	4	5	6	7

#### Angaben zur Person

- 17. Bitte geben Sie Ihr Alter an.**  
\_\_\_\_\_ Jahre

- 18. Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an.**  
☐ weiblich      ☐ männlich

- 19. Bitte geben Sie Ihren höchsten Schulabschluss an**

- ☐ kein Schulabschluss      ☐ Mittlere Reife      ☐ Fachhochschulabschluss  
☐ Hauptschulabschluss      ☐ Abitur      ☐ Universitätsabschluss

- 20. Bitte geben Sie an, ob Sie derzeit berufstätig sind.**

- ☐ Ich bin Schüler/in der Ausbildung      ☐ Ich bin Vollzeit berufstätig  
☐ Ich bin Student      ☐ Ich bin Teilzeit berufstätig  
☐ Ich bin Hausfrau/Hausmann      ☐ Ich bin Rentner  
☐ Ich falle in keine dieser Kategorien

- 21. Wie viele Personen gehören zu Ihrem Haushalt?**

In meinem Haushalt leben \_\_\_\_\_ Personen

- 22. Bitte geben Sie Ihr ungefähres Haushalts-Nettoeinkommen in € an (gemeint ist das durchschnittliche Einkommen aller Haushaltsmitglieder nach Abzug von Steuern und Sozialversicherung).**

- ☐ bis 500      ☐ 1.001-1.500      ☐ 2.001-2.500      ☐ 3.001-3.500  
☐ 501-1.000      ☐ 1.501-2.000      ☐ 2.501-3.000      ☐ über 3.500  
☐ Ich möchte keine Angabe machen.

*Vielen Dank für die Teilnahme an der Befragung!*

Kundenzufriedenheit mit Selbstbedienungskassen im  
Handel

Der Erklärungsbeitrag ausgewählter  
verhaltenswissenschaftlicher Theorien

Boslau, M.

2009, XXI, 235 S. 59 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-8349-1929-8