



Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel 2017

Zufriedenheit der Einzelhändler/-innen 2017

Wien, Februar 2018



Diese Studie wurde im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich – Sparte Handel durchgeführt.

VERFASSER/IN DES BERICHTS:

Ernst Gittenberger (Projektleitung)

Karin Gavac

INTERNES REVIEW/BEGUTACHTUNG:

Peter Voithofer

Die vorliegende Studie wurde nach allen Maßstäben der Sorgfalt erstellt.

Die KMU Forschung Austria übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die auf diese Studie oder auf mögliche fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Art von Nachdruck, Vervielfältigung, Verbreitung, Wiedergabe, Übersetzung oder Einspeicherung und Verwendung in Datenverarbeitungssystemen, und sei es auch nur auszugsweise, ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers der Studie gestattet.

Mitglied bei:







INHALTSVERZEICHNIS

EX	ECUTIVE	SUMMARY: AEI-EINZELHANDEL 2017	. 1
1.	AUSTRIA	AN ENTREPRENEURIAL INDEX (AEI)	.3
2.	ZUFRIED	DENHEIT (AEI) DER EINZELHÄNDLER/-INNEN 2017	.4
3.	VERÄND DER EIN	ERUNGEN DER ZUFRIEDENHEIT (AEI) ZELHÄNDLER/-INNEN 2015 / 2017	.8
4.	RESÜME	E1	1
GF	RAFIKV	ERZEICHNIS	
Grafik 2		Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Überblick 2015 / 2017	
Gra	afik 3	Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Detail 2017	
Gra	afik 4	Veränderungen im Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Detail 2015 / 2017	

I



EXECUTIVE SUMMARY: AEI-EINZELHANDEL 2017

AEI

2015 & 2017

ermöglicht erstmals Zeitvergleiche

6,2

AEI-Einzelhandel auf der Skala von 0 bis 10, je höher desto zufriedener

Verbesserung im AEI-Einzelhandel 2015 / 2017 Der Austrian Entrepreneurial Index (AEI) vereint unterschiedliche Aspekte der Selbstständigkeit und misst die Zufriedenheit der Unternehmerinnen und Unternehmer in einem Gesamtindex, der aus 6 Teilindizes mit 35 Teilbereichen besteht (siehe auch Grafik auf Seite 7).

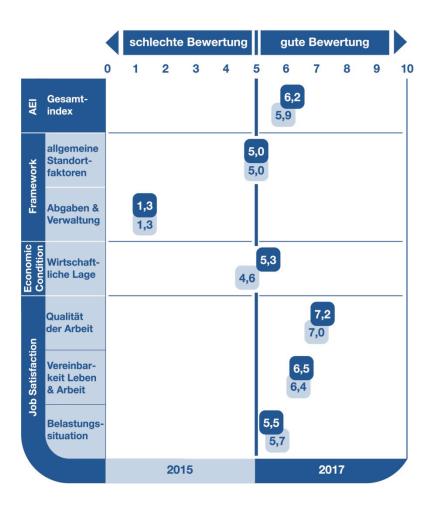
Erstmals 2015 in einer großangelegten Unternehmensbefragung erhoben, kann auf Basis der neuerlichen Befragung 2017 unter rd. 480 Einzelhändler/-innen erstmals die Zufriedenheit auch im Zeitablauf gemessen werden.

Die aktuelle Erhebung 2017 ergibt für den Einzelhandel einen Gesamtindexwert von 6,2 (auf der Skala von 0 bis 10; je höher der Wert, desto größer ist auch die Zufriedenheit). Besonders zufrieden zeigen sich die Einzelhändler/-innen mit den Aspekten "Qualität der Arbeit" (Teilindexwert: 7,2) und "Vereinbarkeit von Arbeit und Leben" (6,5). Die hohe "Belastungssituation" schlägt sich in einem etwas geringeren, aber immer noch positiven Teilindexwert (5,5) nieder. Die "wirtschaftliche Lage" wird mit 5,3 ebenfalls noch positiv beurteilt, "allgemeine Standortfaktoren" gerade noch zufriedenstellend (5,0). Die hohe Unzufriedenheit mit den Rahmenbedingungen äußert sich 2017 mit dem niedrigsten Wert von 1,3 für den Teilindex "Abgaben und Verwaltung".

Gegenüber der erstmaligen Erhebung 2015 (Indexwert: 5,9) zeigt sich eine Verbesserung des AEI-Einzelhandel um +0,3 %-Punkte und damit eine höhere Zufriedenheit der Einzelhändler/-innen. Zurückzuführen ist der Anstieg des AEI vor allem auf den Teilindex "wirtschaftliche Lage", die 2017 von den befragten Einzelhändler/-innen deutlich positiver bewertet wird (+0,7 %-Punkte). Auch die Teilindizes "Qualität der Arbeit" sowie "Vereinbarkeit von Leben und Arbeit" werden 2017 besser beurteilt. Die Belastungssituation hat sich jedoch weiter verschlechtert. Sehr unzufrieden sind die Einzelhändler/-innen weiterhin mit dem Teilindex "Abgaben und Verwaltung"



Grafik 1 Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Überblick 2015 / 2017



Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragungen 2015 und 2017



1. AUSTRIAN ENTREPRENEURIAL INDEX (AEI)

AEI

Austrian Entrepreneurial Index vereint unterschiedliche Facetten der Selbstständigkeit zu einem messbaren Gesamtbild

Der Austrian Entrepreneurial Index (AEI) misst die Zufriedenheit der Unternehmer/-innen, in dem verschiedene Facetten der Selbstständigkeit in einem Gesamtbild vereint werden. 2015 erstmals in einer groß angelegten Unternehmensbefragung erhoben, stellt der AEI die Unternehmer-

person(en) und ihre Einschätzungen zur Selbstständigkeit ins Zentrum. Der vorliegende Bericht basiert auf einem Update des AEI für das Jahr 2017, so dass erstmalig auch die Zufriedenheitswerte im Zeitablauf gemessen werden können. Die Sonderauswertungen für den Einzelhandel bzw. für die Einzelhändlerinnen und Einzelhändler basieren auf der im Mai bis Juni 2017 durchgeführten Befragung von mehr als 2.800 Unternehmerinnen und Unternehmer in Österreich. Für den AEI-Einzelhandel 2017 fließen die Angaben von rd. 480 Unternehmer/-innen im Einzelhandel ein. Für das Basisjahr 2015 konnten rd. 400 Angaben ausgewertet werden.

Im Austrian Entrepreneurial Index (AEI) werden insgesamt 35 Teilbereiche zur Situation und (Arbeits-)Zufriedenheit der Selbständigen im österreichischen Einzelhandel abgefragt, die zu den 6 Teilindizes "allgemeine Standortfaktoren", "Abgaben und Verwaltung", "wirtschaftliche Lage", "Qualität der Arbeit", "Vereinbarkeit von Leben und Arbeit" sowie "Belastungssituation" (mittels Faktorenanalyse) zusammengefasst und in weiterer Folge mittels Gewichtungsverfahren zu einem Gesamtindex (AEI) verdichtet werden.

Bei der Berechnung des Gesamtindexwertes werden dabei jene Ergebnisse der Teilindizes (auf Basis einer Regressionsanalyse) stärker gewichtet, die einen größeren Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Befragten mit ihrer selbstständigen Tätigkeit im Einzelhandel haben. Besonders stark wirken sich die Teilindizes "Qualität der Arbeit" sowie "wirtschaftliche Lage" auf die Gesamtzufriedenheit der Unternehmer/-innen aus.

Die verschiedenen Antwortskalen (Teilindizes und Teilbereiche) werden zwischen den Werten 0 und 10 normiert, sodass ein höherer Indexwert jeweils einer besseren, ein niedrigerer Wert einer schlechteren Positionierung bzw. Bewertung entspricht. Indexwerte über 5 stellen den Bereich "zufrieden" dar, Werte unter 5 liegen im "negativen" Bereich bzw. sind ein Zeichen für "Unzufriedenheit".



2. ZUFRIEDENHEIT (AEI) DER EINZELHÄNDLER/-INNEN 2017

6,2

Gesamtzufriedenheit im Einzelhandel (Skala von 0 bis 10, je höher der Wert, desto größer die Zufriedenheit)

Mehr als 40.000 Selbstständige sind im Einzelhandel tätig. Das entspricht rd. 14 % aller Selbstständigen in der marktorientierten Wirtschaft in Österreich. Ihre Zufriedenheit mit zahlreichen Faktoren der Selbstständigkeit wird mittels Austrian Entrepreneuerial Index (AEI) gemessen. Die Gesamtzu-

friedenheit der Einzelhändler/-innen liegt 2017 bei 6,2 auf der Skala von 0 bis 10, wobei höhere Werte eine höhere Zufriedenheit anzeigen. Der Wert von 6,2 liegt deutlich im Bereich von "zufrieden". Das bedeutet aber nicht, dass die Einzelhändler/-innen mit allen Aspekten ihrer Selbstständigkeit zufrieden sind, jedoch insgesamt ihre Selbstständigkeit als Unternehmer/-innen im Einzelhandel 2017 positiv bewerten.

Die Detailanalysen zeigen ein sehr differenziertes Bild der Gesamtsituation im Einzelhandel. Am zufriedensten sind die befragten Einzelhändler/-innen 2017 mit der Qualität ihrer Arbeit und mit der Vereinbarkeit von selbstständiger Tätigkeit im Einzelhandel und Privatleben (trotz hoher Arbeitsanforderungen). Positiv sehen die Unternehmer/-innen auch die wirtschaftliche Lage, was nicht zuletzt auf den Konjunkturaufschwung im Einzelhandel 2017 zurückzuführen ist. Die schwächste Bewertung bzw. die höchste Unzufriedenheit zeigt sich im Teilindex "Abgaben und Verwaltung".

5.0

Die "allgemeinen Standortfaktoren" im AEI 2017 bewerten die befragten Einzelhändler/-innen mit dem allgemeine Standortfaktoren Indexwert 5,0 als gerade noch zufriedenstellend, wobei sich große Unterschiede innerhalb dieses

Teilindexwertes nach (Unter-) Bereichen feststellen lassen. Während Infrastruktur (Bereichswert: 6,7), Qualität der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter/-innen (5,9) sowie Forschung und Entwicklung (5,6) positiv bewertet werden, fällt die Einschätzung für die weiteren Teilbereiche unterdurchschnittlich aus. Die Energiekosten werden mit 4,4 bewertet und liegen damit auf der Skala von 0 bis 10 bereits im negativen Bereich. Das Angebot an Fachkräften erhält den geringen Zufriedenheitswert 3,8. Die Unzufriedenheit mit dem Teilbereich Finanzierung zeigt sich im geringen Indexwert 3,6.



1,3
Abgaben und Verwaltung

Im Teilindex "Abgaben und Verwaltung" zeigt sich die hohe Unzufriedenheit der Einzelhändler/-innen mit den Rahmenbedingungen für Selbstständige in Österreich. Auf der Skala von 0 bis 10 ergibt dies mit

1,3 den geringsten bzw. schlechtesten Wert aller AEI-Teilindizes 2017. Alle Bereiche, die unter Abgaben und Verwaltung subsummiert sind, erhalten "negative" Bewertungen. Bürokratie und Verwaltungen weisen mit 1,1 den schlechtesten Teilbereichswert auf. Die Reformbereitschaft der Politik wird bei der Befragung im Mai/Juni 2017 der negative Zufriedenheitswert 1,2 ausgestellt. Aber auch die Bereiche Steuern und Abgaben (1,5) sowie Arbeitskosten (1,6) spiegeln die hohe Unzufriedenheit der Unternehmer/-innen mit den Rahmenbedingungen im österreichischen Einzelhandel wider.

5,3 wirtschaftliche Lage Deutlich positiver als die Rahmenbedingungen stufen die befragten Einzelhändler/-innen die "wirtschaftliche Lage" ("Economic Conditions") im Jahr 2017 mit dem Indexwert 5,3 ein, wobei die wirt-

schaftliche Situation und Entwicklung des eigenen Einzelhandelsunternehmens deutlich optimistischer als die gesamtwirtschaftliche Lage Österreichs gesehen wird.

Nicht zuletzt durch den Konjunkturaufschwung 2017 im Einzelhandel stufen die Einzelhändler/-innen die aktuelle Geschäftslage mit 5,2 und die Einkommenssituation mit jeweils 5,7 (auf der Skala von 0 bis 10) ein. Der Optimismus kehrt wieder in den Einzelhandel zurück, was sich auch in der positiven Einschätzung der zukünftigen Entwicklung (6,3) niederschlägt. Dies hat wiederum Einfluss auf die soziale Absicherung der Einzelhändler/-innen, die mit dem Indexwert 5,4 ebenfalls im positiven Bereich liegt.

Die weiteren Bereiche des Teilindex "Economic Conditions" werden durchschnittlich bewertet. Die Einschätzung der beruflichen Alternativen am Arbeitsmarkt bewerten die Selbstständigen im Einzelhandel mit 4,6. Interessanterweise blicken die Einzelhändler/-innen in Bezug auf ihr Unternehmen sehr positiv in die Zukunft, während die gesamtwirtschaftliche Entwicklung Österreichs eher durchschnittlich bewertet wird (4,6). Das Vertrauen ins eigene Unternehmen bzw. ins eigene Tun scheint somit deutlich höher ausgeprägt zu sein als das Vertrauen in die gesamtwirtschaftliche Entwicklung oder beispielsweise in die Reformbereitschaft der Politik.



7,2 Qualität der Arbeit

Der Teilindex "Qualität der Arbeit" erhält mit 7,2 die höchsten Zufriedenheitswerte 2017. Alle Bereiche, die diesem Teilindex zu Grunde liegen, bewerten die Einzelhändler/-innen als überaus positiv. Besonders

hohe Zufriedenheitswerte erzielen auf der Skala von 0 bis 10 die Teilbereiche "Arbeit ist interessant" (8,4) und "Arbeit ist abwechslungsreich" (8,5). Neben der interessanten und abwechslungsreichen Tätigkeit im Einzelhandel betrachten die befragten Unternehmer/-innen ihre Arbeit auch als sinnstiftend (7,2), die darüber hinaus noch im Einklang mit den persönlichen Wertvorstellungen (7,6) steht.

Die selbstständige Tätigkeit im Einzelhandel bietet zudem Entwicklungsmöglichkeiten auf persönlicher Ebene und fachliche Weiterbildungsmöglichkeiten, die mit den Zufriedenheitswerten 7,0 und 6,4 ebenfalls sehr hoch beurteilt werden. Da die Einzelhändler/-innen generell mit ihrem Arbeitsleben sehr zufrieden sind, würden viele auch - nochmals vor die Wahl gestellt - wieder im Einzelhandel selbstständig tätig werden (6,6).

6.5

Trotz hoher Arbeitsbelastung sind die befragten Einzelhändler/-innen 2017 sehr zufrieden mit der Vereinbarkeit Leben & Arbeit "Vereinbarkeit von (Privat-)Leben und Arbeit" (6,5). Besonders der Teilbereich Lebenszufriedenheit

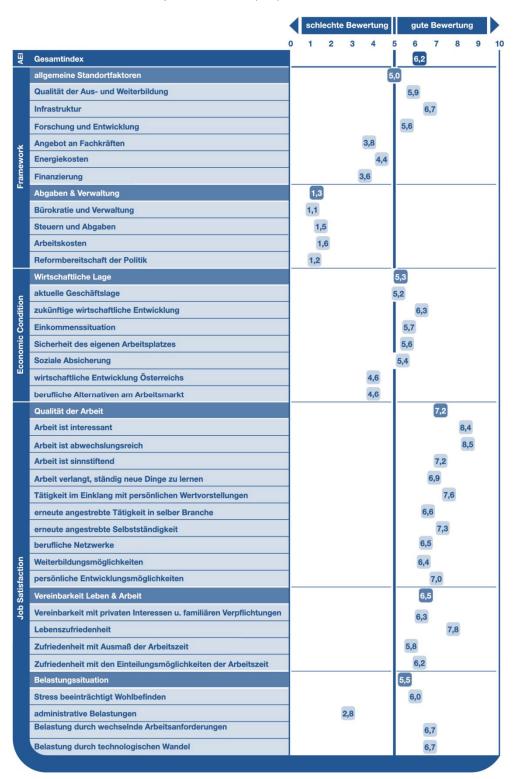
erhält im Durchschnitt eine sehr gute Note (7,8). Etwas weniger hoch – aber immer noch überdurchschnittlich – wird die Vereinbarkeit der selbsttätigen Beschäftigung im Einzelhandel mit privaten Interessen und familiären Verpflichtungen bewertet (6,3). Nahezu diesen Wert erreicht auch die Zufriedenheit mit den Einteilungsmöglichkeiten der Arbeitszeit (6,2). Viele Unternehmer/-innen im Einzelhandel investieren jedoch ein hohes Maß an Arbeitszeit in ihre selbstständige Tätigkeit. Daher fällt die Zufriedenheit mit der Arbeitsdauer - im Vergleich zu den anderen Bereichen im Teilindex Vereinbarkeit von Leben und Arbeit – etwas geringer aus (5,8).

5,5 Belastungssituation Die "Belastungssituation" im Einzelhandel wird von den befragten Unternehmer/-innen als "eher zufriedenstellend" bewertet. Belastet fühlen sich die Einzelhändler/-innen vor allem von administrativen

Tätigkeiten, was sich in dem sehr geringen Zufriedenheitswert 2,8 äußert. Auch Belastungen durch wechselnde Arbeitsanforderungen und durch den technologischen Wandel werden als gering eingestuft bzw. mit hohen Zufriedenheitswerten belegt (jeweils 6,7 auf der Skala von 0 bis 10).



Grafik 2 Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Detail 2017



Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragung 2017



3. VERÄNDERUNGEN DER ZUFRIEDENHEIT (AEI) DER EINZELHÄNDLER/-INNEN 2015 / 2017

von 5.9 auf 6.2

Zufriedenheit im Einzelhandel steigt (Skala von 0 bis 10, je höher der Wert, desto größer die Zufriedenheit)

Zusätzlich zu den aktuellen Zufriedenheitswerten im Einzelhandel ermöglicht die nochmalige Erhebung des AEI 2017 die Veränderungen im Zeitvergleich der Jahre 2015 und 2017 zu analysieren. Insgesamt zeigt der Austrian Entrepreneurial Index (AEI) für den Einzelhandel eine Ver-

besserung im Zeitablauf. Der Gesamtindexwert steigt auf der Skala von 0 bis 10 von 5,9 im Jahr 2015 um +0,3 %-Punkte auf 6,2 im Jahr 2017. Der deutliche Anstieg ist vor allem auf eine bessere Einschätzung der wirtschaftlichen Lage zurückzuführen, aber auch in den Teilindizes "Qualität der Arbeit" sowie "Vereinbarkeit von Leben und Arbeit" zeigen sich Verbesserungen. Die Grafik am Ende des Kapitels zeigt die Veränderungen der Teilindexwerte sowie die Veränderungen der Teilbereiche im Detail auf.

von 5,0 auf 5,0

Der durchschnittliche Zufriedenheitswert mit dem Teilindex "allgemeine Standortfaktoren" bleibt im Zeitallgemeine Standortfaktoren ablauf konstant und wird weiter insgesamt mit 5,0 "durchschnittlich" bewertet. Veränderungen zeigen

sich in den Teilbereichen. Das Angebot an Fachkräften im Einzelhandel sowie die Qualität der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter/-innen werden 2017 im Vergleich zu 2015 schlechter beurteilt. Im Gegensatz dazu bekommen Finanzierungsaspekte höhere Zufriedenheitswerte. Geringfügige Steigerungen weisen auch die Bereiche Forschung und Entwicklung sowie Infrastruktur auf.

von 1,3 auf 1,3 Abgaben und Verwaltung Das bereits niedrige Zufriedenheitsniveau im Teilindex "Abgaben und Verwaltung" verbessert sich auch 2017 nicht (weiterhin 1,3). Zwar wird der Teilbereich "Steuern und Abgaben" 2017 etwas besser

beurteilt als 2015, im Bereich "Bürokratie und Verwaltungen" sinken jedoch gleichzeitig die Zufriedenheitswerte (Stichwort: Registrierkassenpflicht).



von 4,6 auf 5,3 wirtschaftliche Lage

Deutliche Verbesserungen weist der Teilindex "Economic Condition" bzw. "wirtschaftliche Lage" auf. Der Indexwert steigt deutlich von 4,6 (2015) um +0,7 %-Punkte auf 5,3 (2017). Neben der verbesser-

ten Einkommenssituation der Selbstständigen im Einzelhandel wird vor allem die wirtschaftliche Entwicklung Österreichs deutlich positiver bewertet. Auch die soziale Absicherung und die beruflichen Alternativen am Arbeitsmarkt stufen die befragten Einzelhändler/-innen aktuell besser ein. Höhere Indexwerte erzielen zudem die aktuelle Geschäftslage im Einzelhandel sowie die Einschätzung der zukünftigen wirtschaftlichen Entwicklung. Die positive Entwicklung der österreichischen Wirtschaft und der Konjunkturaufschwung im Einzelhandel 2017 spiegeln sich somit im AEI-Einzelhandel 2017 wider.

von 7,0 auf 7,2Qualität der Arbeit

Auch der Teilindexwert "Qualität der Arbeit" zeigt einen Anstieg zwischen 2015 und 2017 auf. Der Indexwert erhöht sich von 7,0 auf 7,2 und stellt damit weiterhin den höchsten Teilindexwert im AEI-Einzel-

handel dar. Vor allem die sinnstiftende Arbeit und die persönlichen und fachlichen Entwicklungsmöglichkeiten werden im Zeitablauf besser beurteilt. Aber auch die weiteren Teilbereiche zeigen Verbesserungen im 2-Jahres-Vergleich.

von 6,4 auf 6,5

Die "Vereinbarkeit von Leben und Arbeit" wird geringfügig positiver bewertet. Der Teilindexwert steigt von Vereinbarkeit Leben & Arbeit 6,4 auf 6,5. Ausschlaggebend dafür ist die gestiegene Lebenszufriedenheit der befragten Einzelhänd-

ler/-innen. Aber auch die Vereinbarkeit der selbstständigen Tätigkeit im Einzelhandel mit privaten Interessen und familiären Verpflichtungen erzielt 2017 im Vergleich zu 2015 höhere Zufriedenheitswerte.

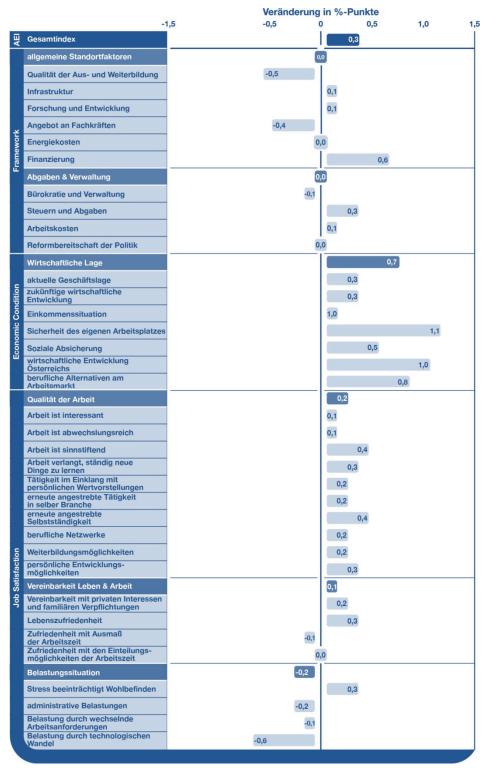
von 5,7 auf 5,5 Belastungssituation

Die Belastungen für die Einzelhändler/-innen werden jedoch im Zeitablauf höher. Der Teilindexwert sinkt um -0,2 %-Punkte auf 5,5. Sowohl administrative - Belastungen als auch Belastungen durch wech-

selnde Arbeitsanforderungen nehmen zu - die Zufriedenheitswerte gehen demgemäß zurück. Stichwort "technologischer Wandel": Der entsprechende Indexwert hat sich im Vergleich zu 2015 um -0,6 %-Punkte verschlechtert. Das kann darauf zurückgeführt werden, das das Thema "Digitalisierung" zunehmend an Aktualität gewinnt.



Grafik 3 Veränderungen im Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel im Detail 2015 / 2017 (in Prozent-Punkten)



Quelle: KMU Forschung Austria, Unternehmensbefragungen 2015 und 2017



RESÜMEE 4

Der Austrian Entrepreneurial Index (AEI) – Einzelhandel 2017 misst unterschiedliche Faktoren der Selbstständigkeit in einem Index und gibt so detailliert Auskunft über die Zufriedenheit der Einzelhändler/-innen. 2015 erstmals erhoben, ermöglicht das Update 2017 erstmals die Zufriedenheit im Zeitablauf zu analysieren. Die zentralen Punkte sind:

Unterschiedliche Bewertungen der AEI-Einzelhandel-Teilindizes 2017

Der Gesamtindex des AEI-Einzelhandels liegt 2017 mit 6,2 (auf der Skala von 0 bis 10) im Bereich von "zufrieden". Hohe Zufriedenheitswerte erreichen die Teilindizes in

Bezug auf die selbstständige Tätigkeit im Einzelhandel. Darunter fallen sowohl die hohe Zufriedenheit mit der "Qualität der Arbeit" aber auch die gute "Vereinbarkeit von (Privat-)Leben und Arbeit". Die wirtschaftliche Lage wird 2017 positiv bewertet. Nicht zuletzt durch den Konjunkturaufschwung im Einzelhandel 2017 sehen die befragten Einzelhändler/-innen die zukünftige Entwicklung ihres Unternehmens optimistisch. Negative Bewertungen erhalten hingegen alle Indizes im Bereich Abgaben und Verwaltung. Insbesondere die Reformbereitschaft der Politik wird weiterhin sehr kritisch gesehen.

Verbesserung der Zufriedenheit

Vor allem durch eine deutlich optimistischere Einschätzung der wirtschaftlichen der Einzelhändler/-innen 2015 / 2017 Lage und der zukünftigen wirtschaftlichen Entwicklung zeigt sich eine Verbesserung

des AEI-Einzelhandel von 5,9 im Jahr 2015 auf 6,2 im Jahr 2017 (+0,3 %-Punkte). Der Teilindex "Economic Condition" weist dabei mit +0,7 %-Punkten die höchste Verbesserung auf. Aber auch die Zufriedenheit der Einzelhändler/-innen mit den Teilindexwerten "Qualität der Arbeit" sowie "Vereinbarkeit von (Privat-)Leben und Arbeit" im Einzelhandel weisen höhere Zufriedenheitswerte als noch vor 2 Jahren auf. Weiterhin auf sehr geringem Zufriedenheitsniveau stagniert der Teilindex "Abgaben und Verwaltung". Rahmenbedingungen im Bereich "Bürokratie und Verwaltung" erschweren aus Sicht der befragten Einzelhändler/-innen weiterhin die unternehmerische Tätigkeit. Abschließend ist nochmals festzuhalten, dass zwar die Zufriedenheitswerte der Unternehmerinnen und Unternehmer im Einzelhandel steigen, die Wettbewerbssituation (hohe Konzentrationstendenzen gepaart mit geringen Renditen) und vor allem die bürokratischen Rahmenbedingungen höhere Zufriedenheitswerte verhindern.

