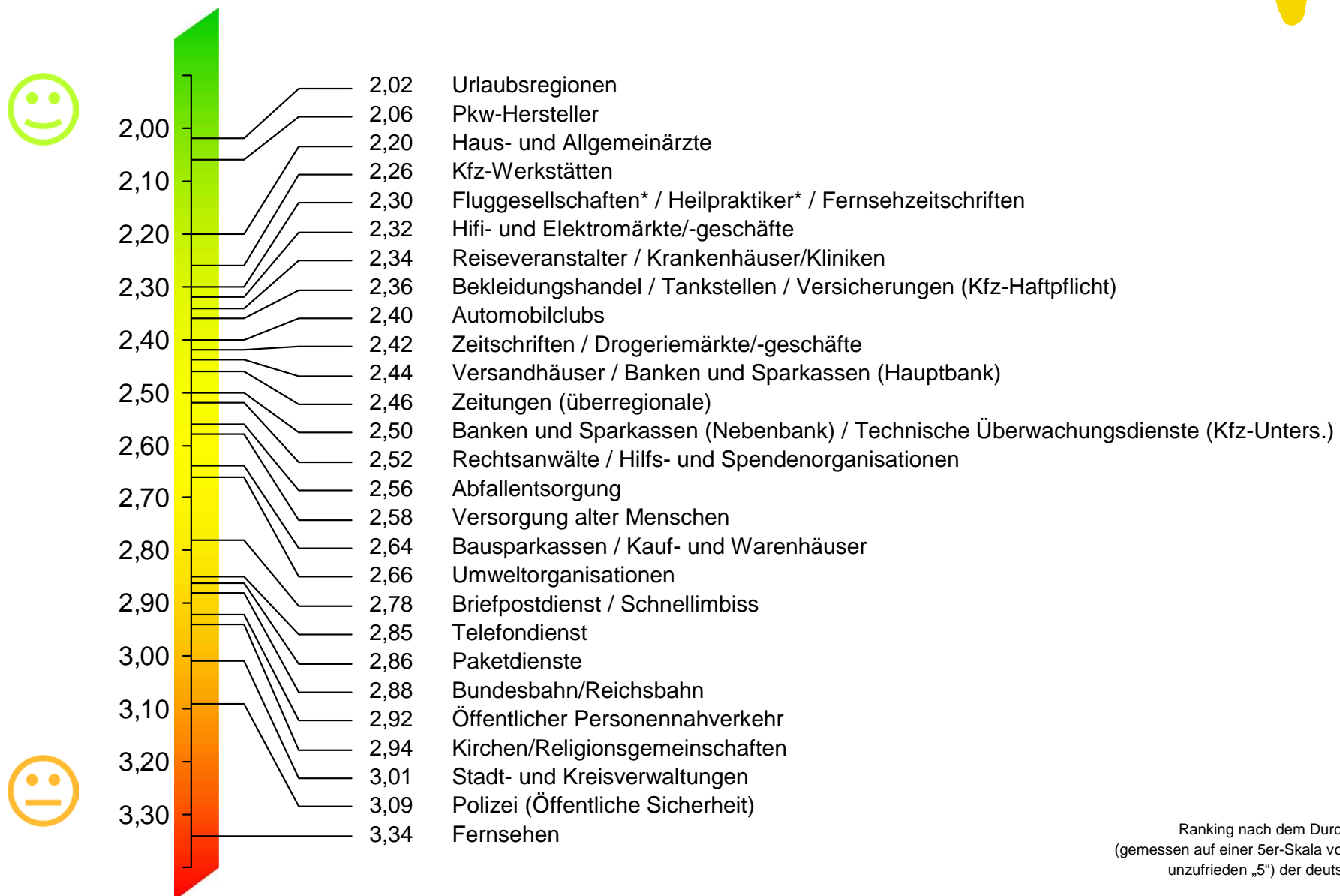


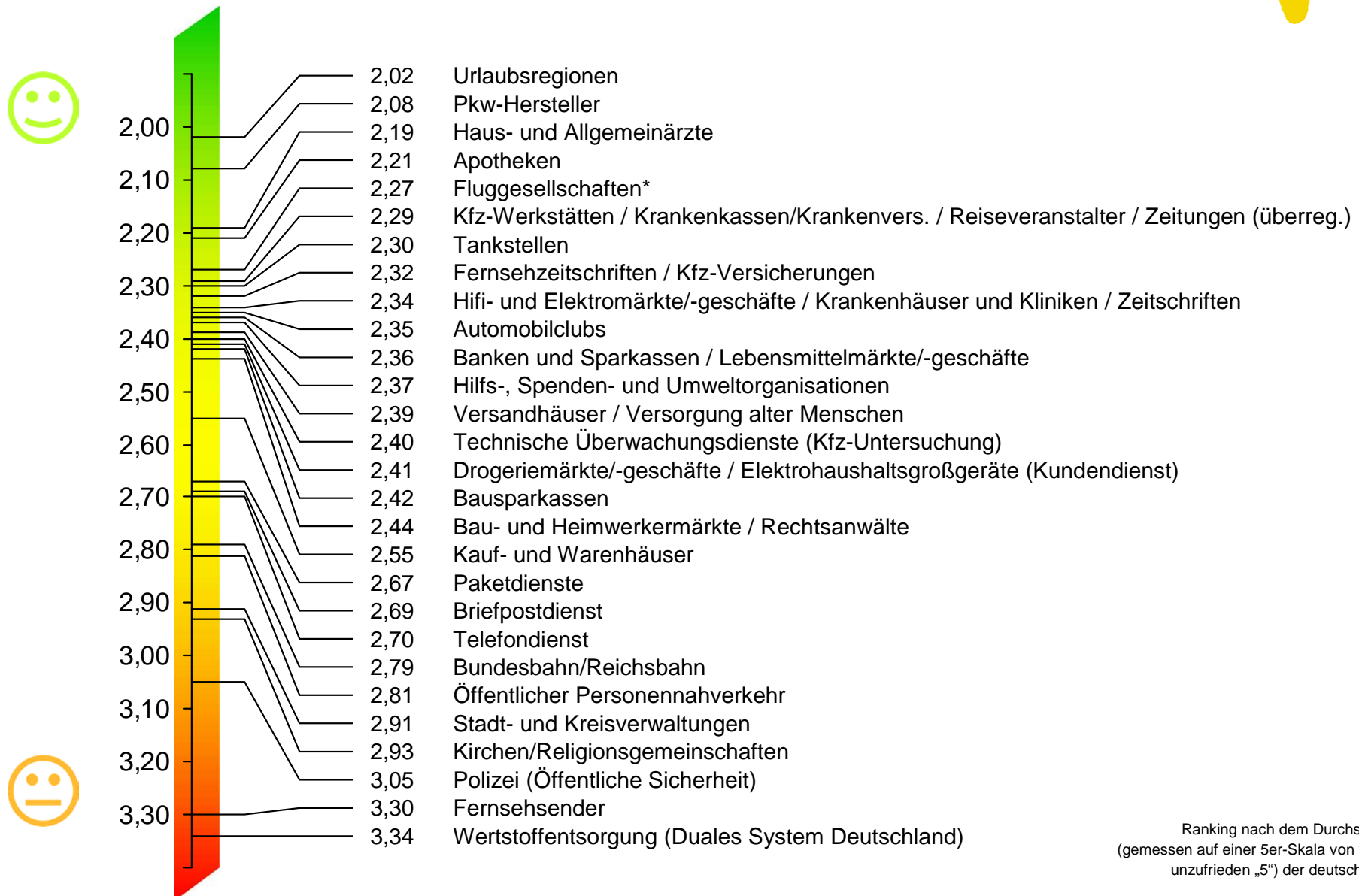
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1992



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

* Nur in den alten Bundesländer erhoben

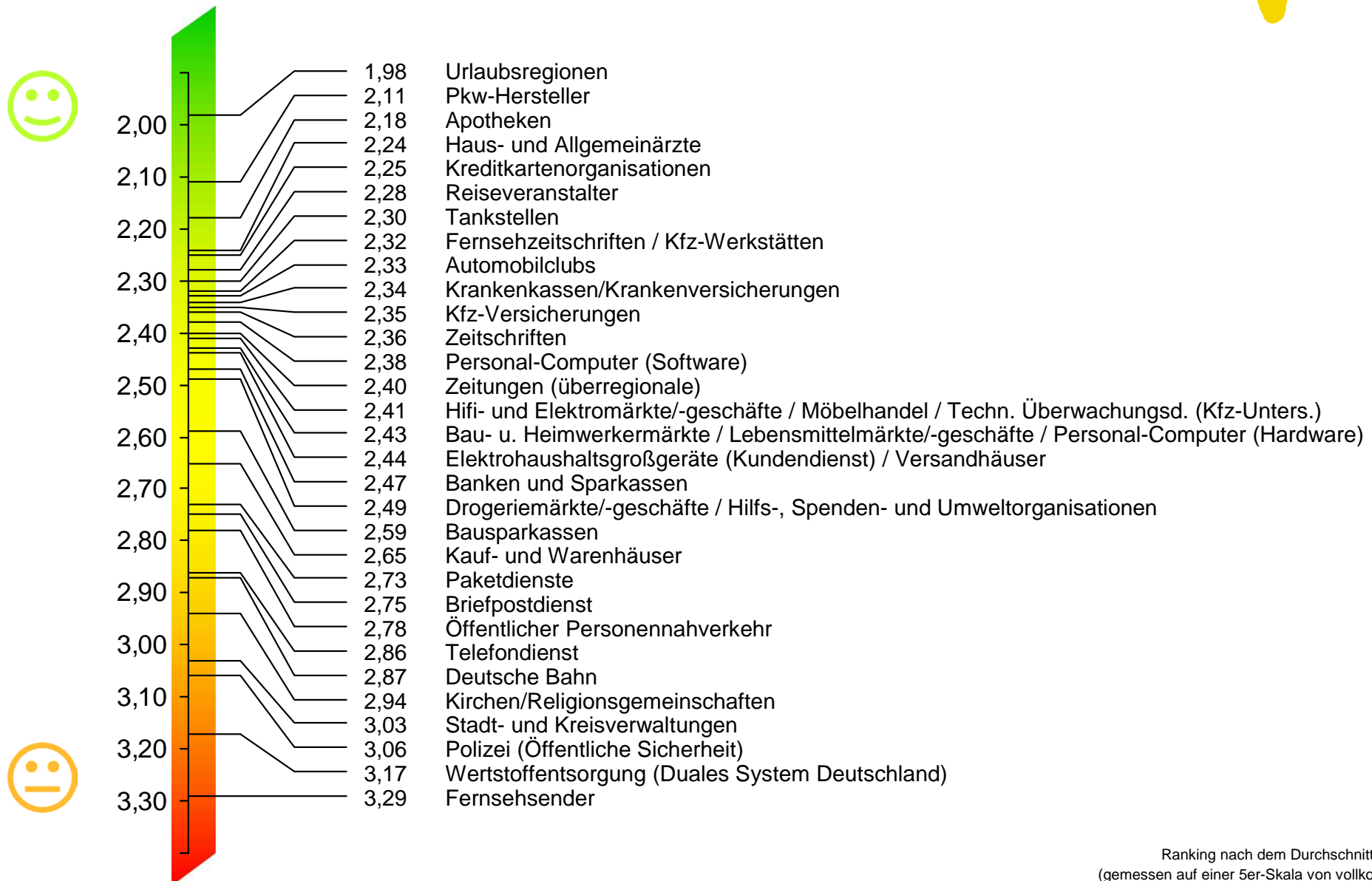
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1993



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

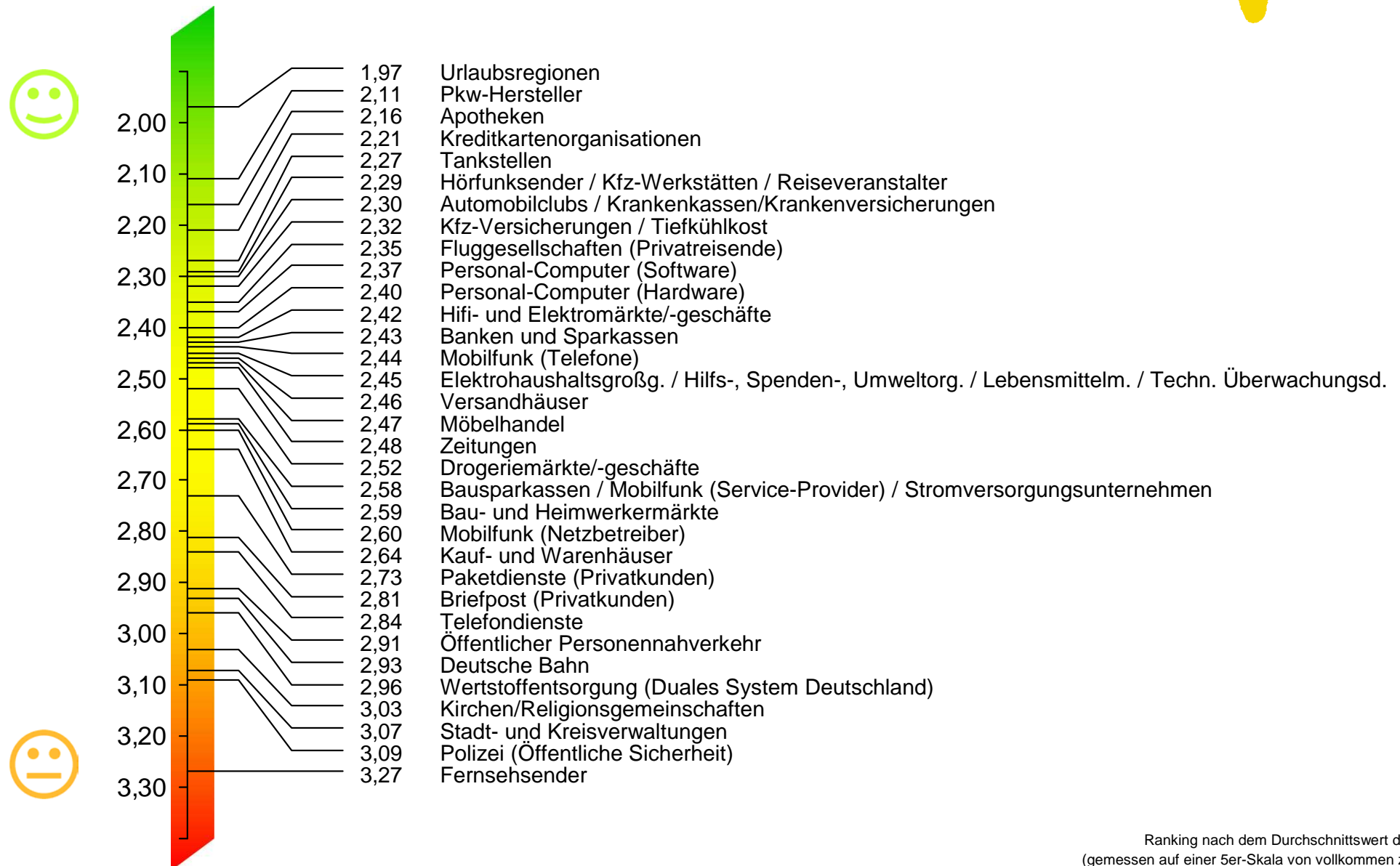
* Nur in den alten Bundesländer erhoben

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1994



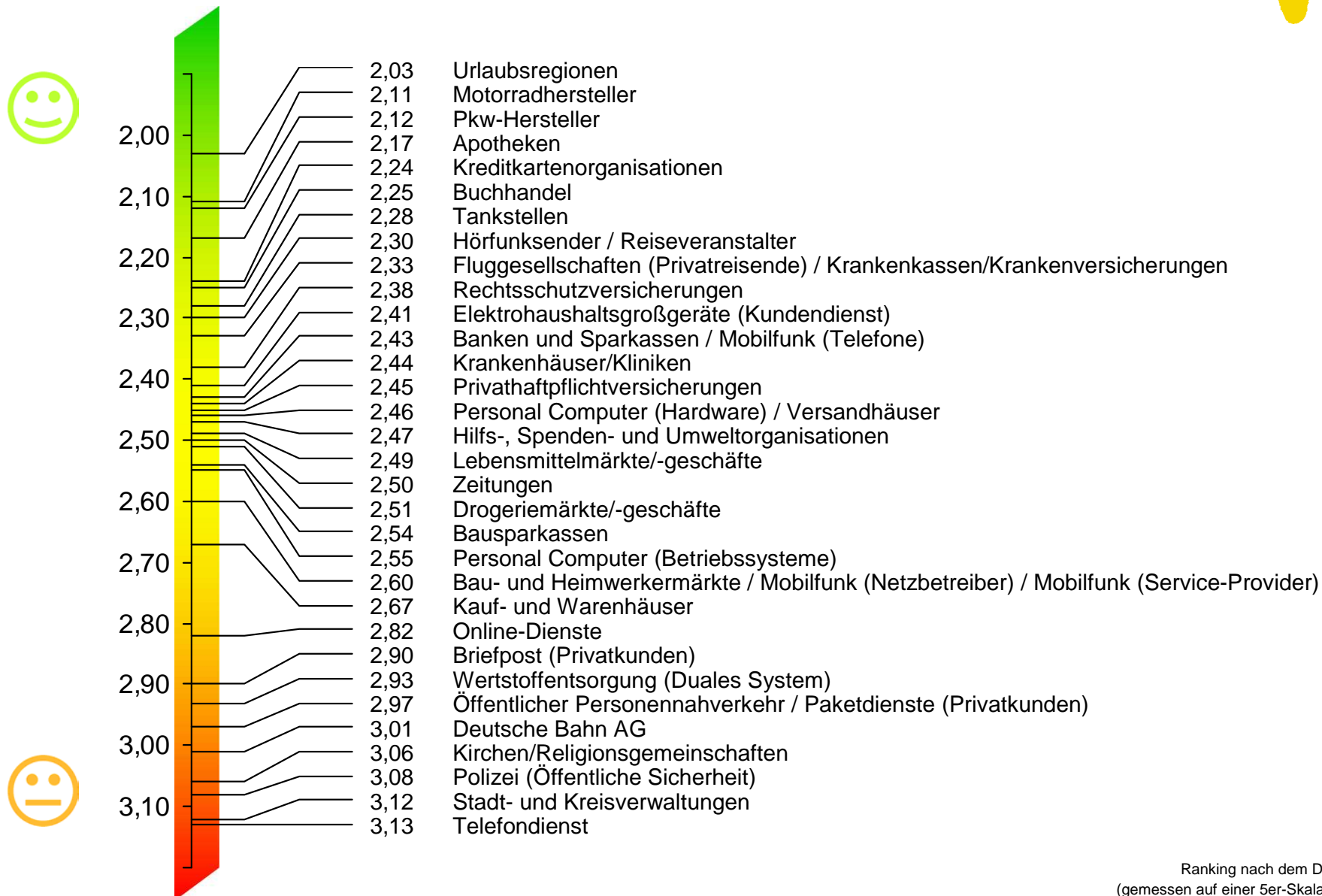
Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1995



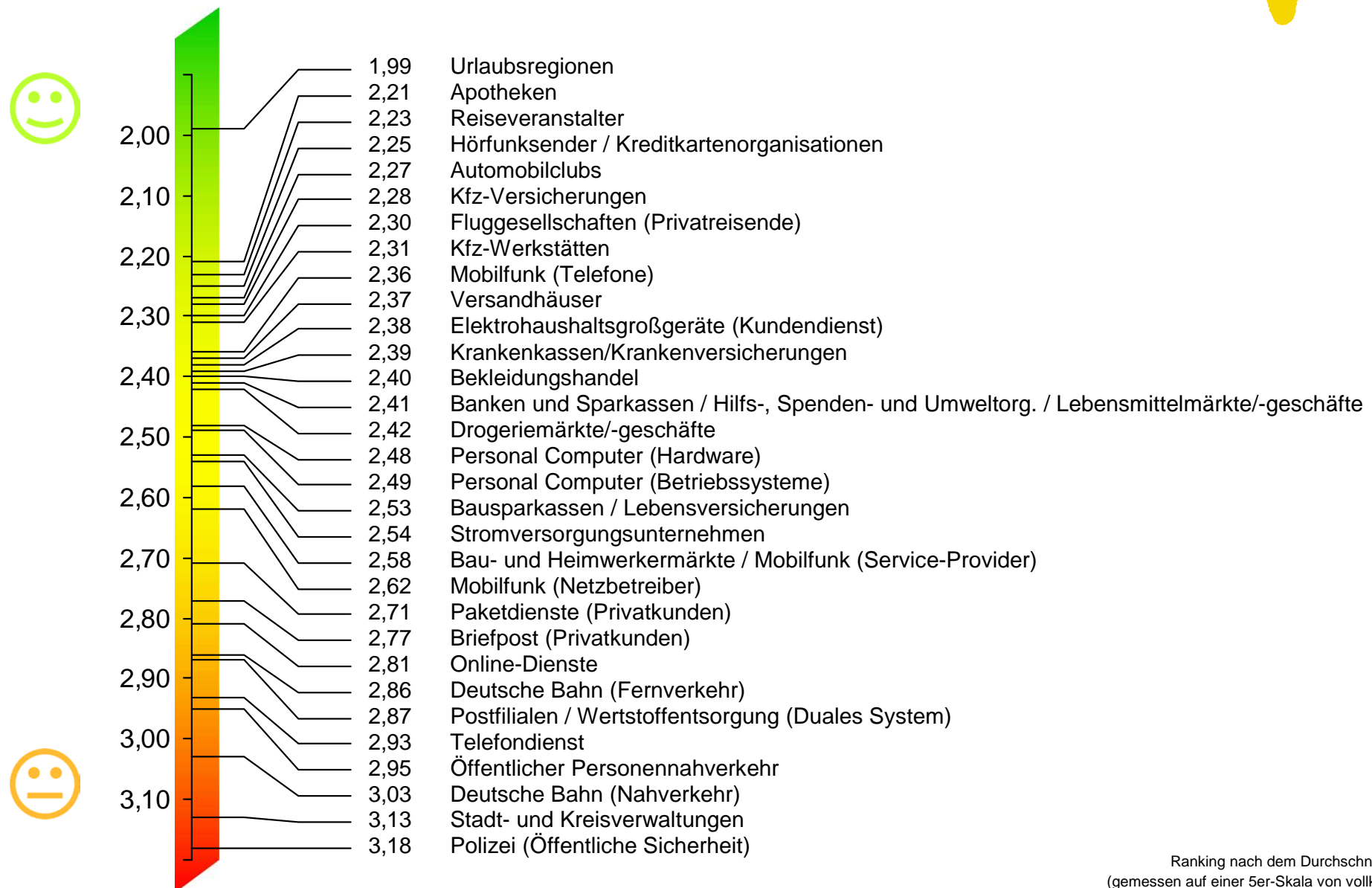
Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1996



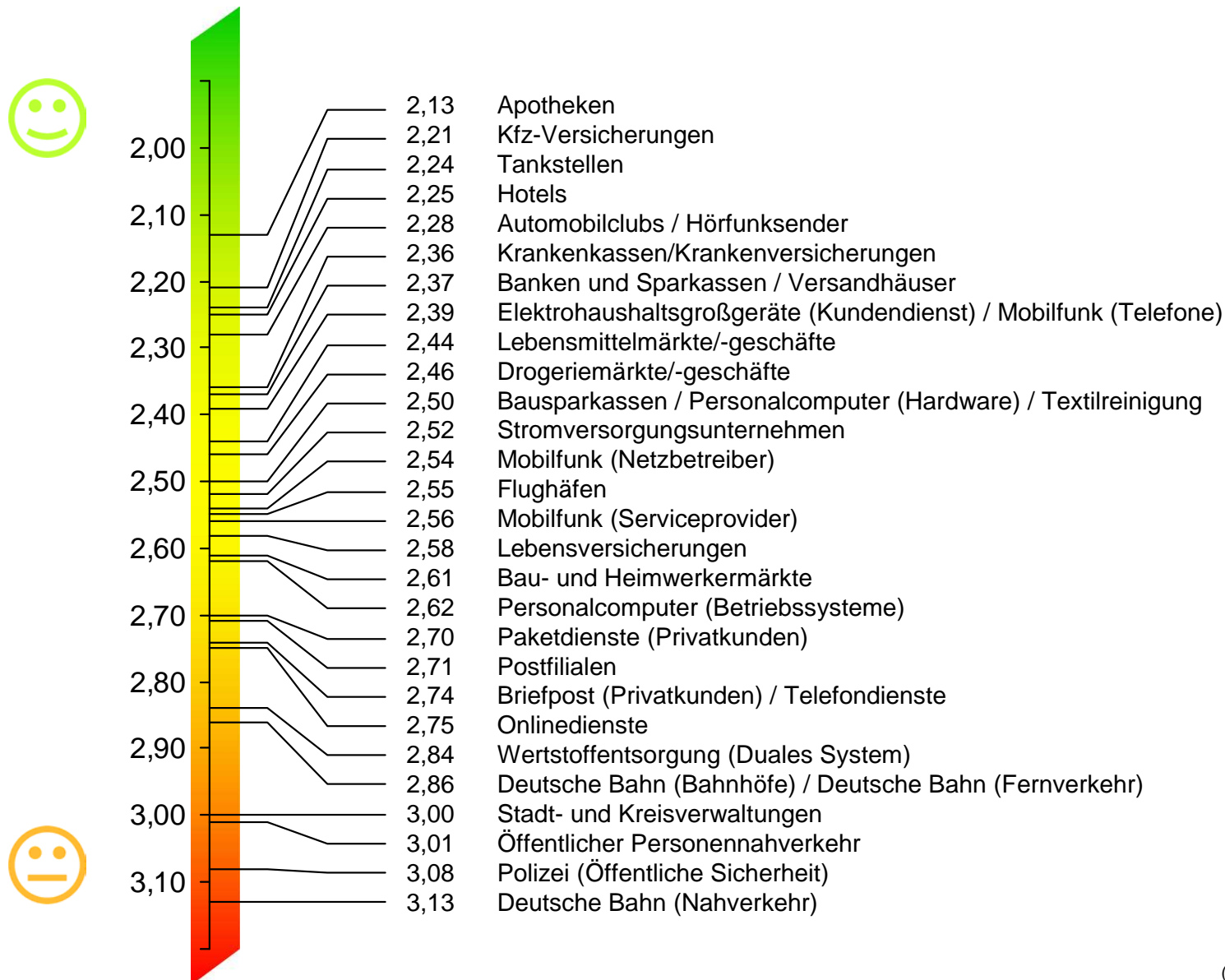
Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1997



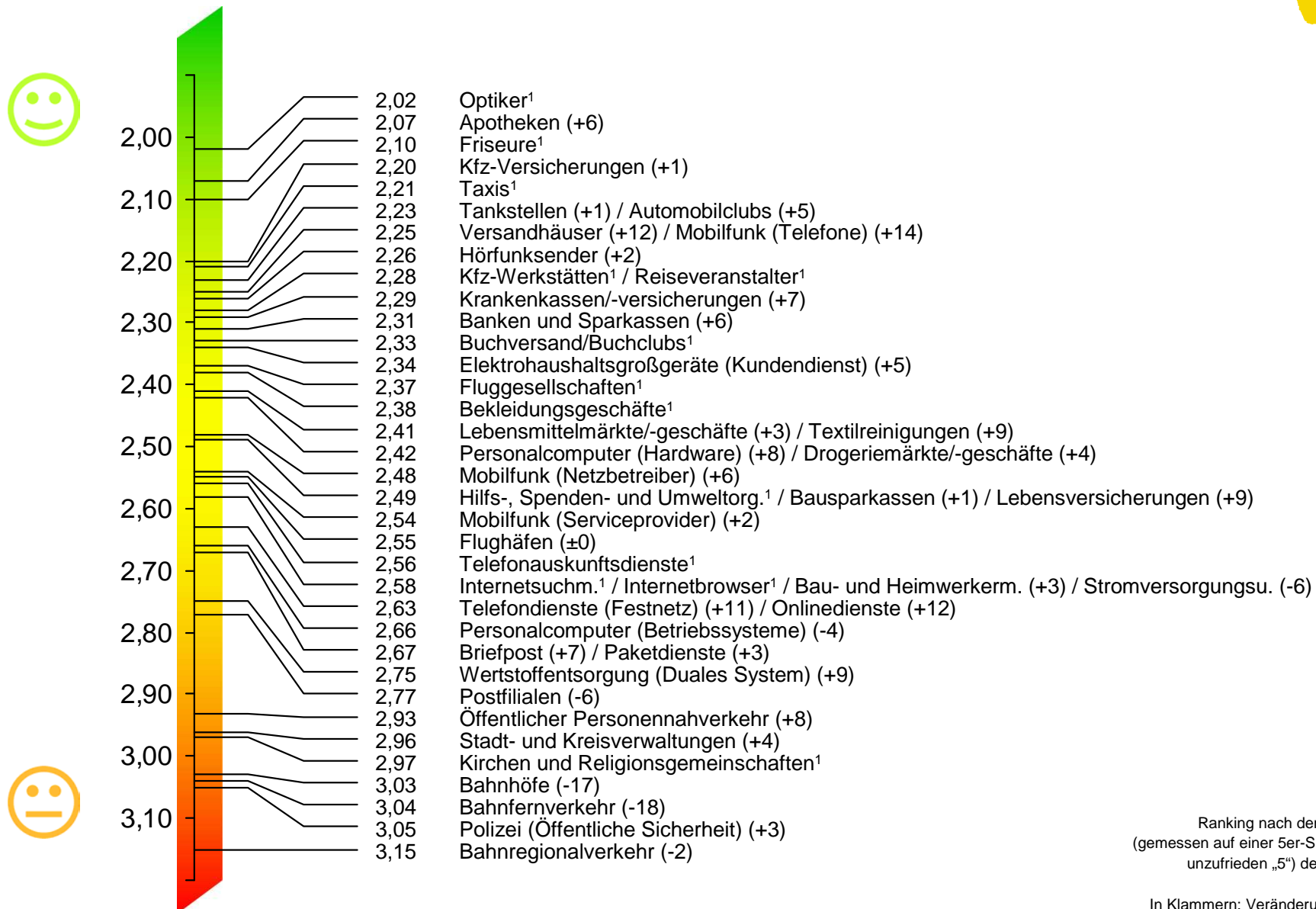
Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1998



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

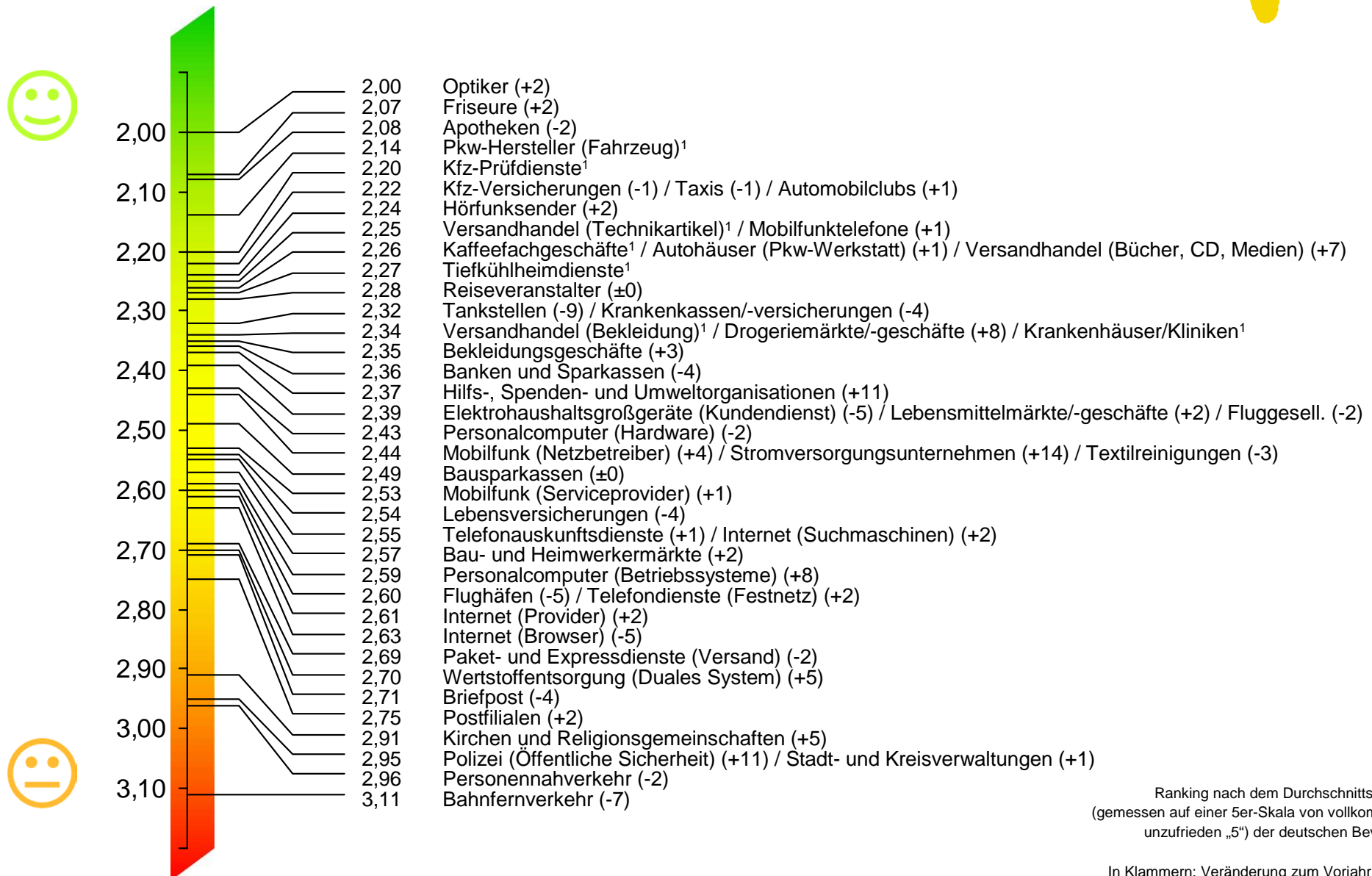
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 1999



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 1998 in Basispunkten
¹1998 nicht untersucht

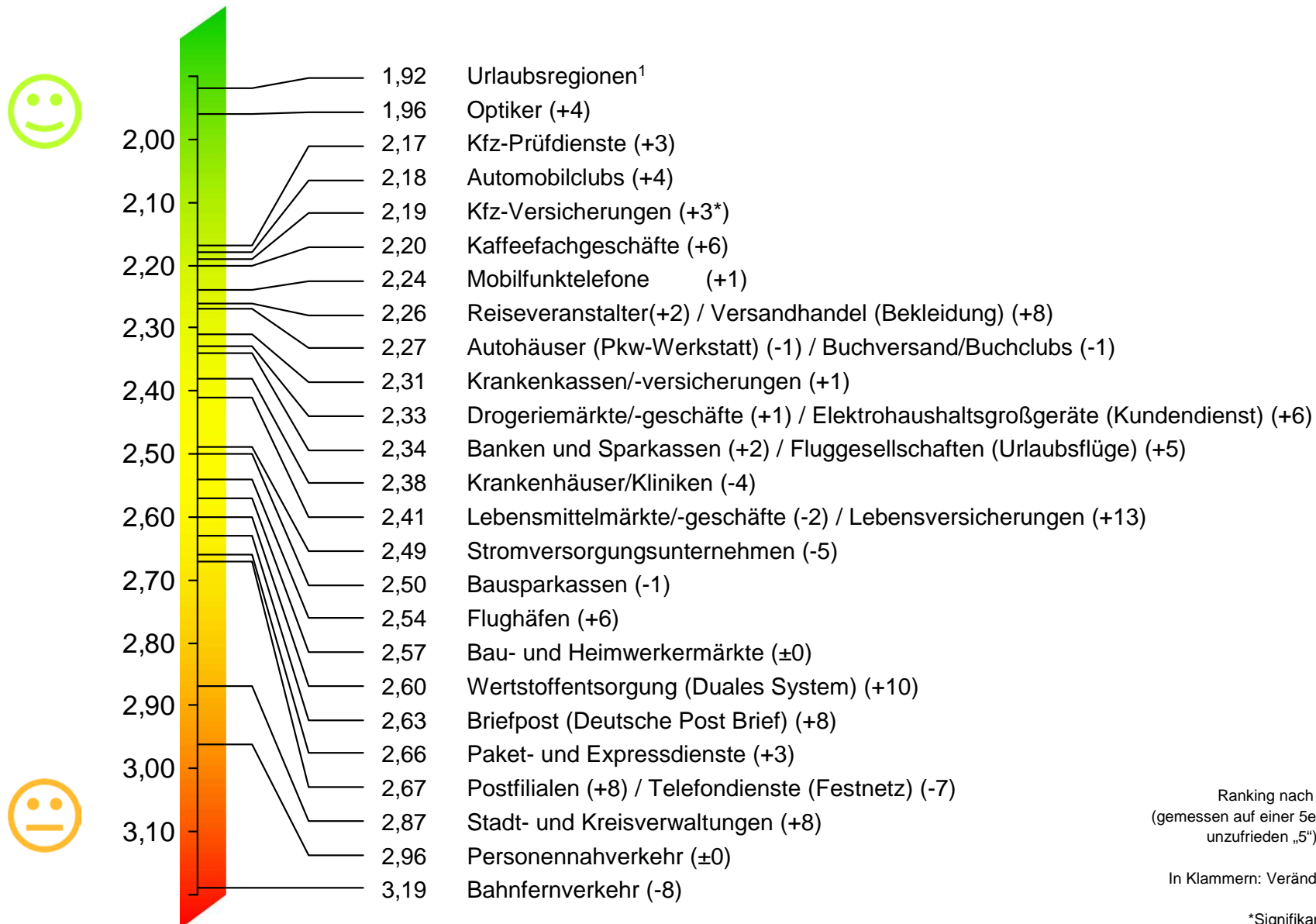
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2000



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 1999 in Basispunkten
¹1999 nicht untersucht

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2001

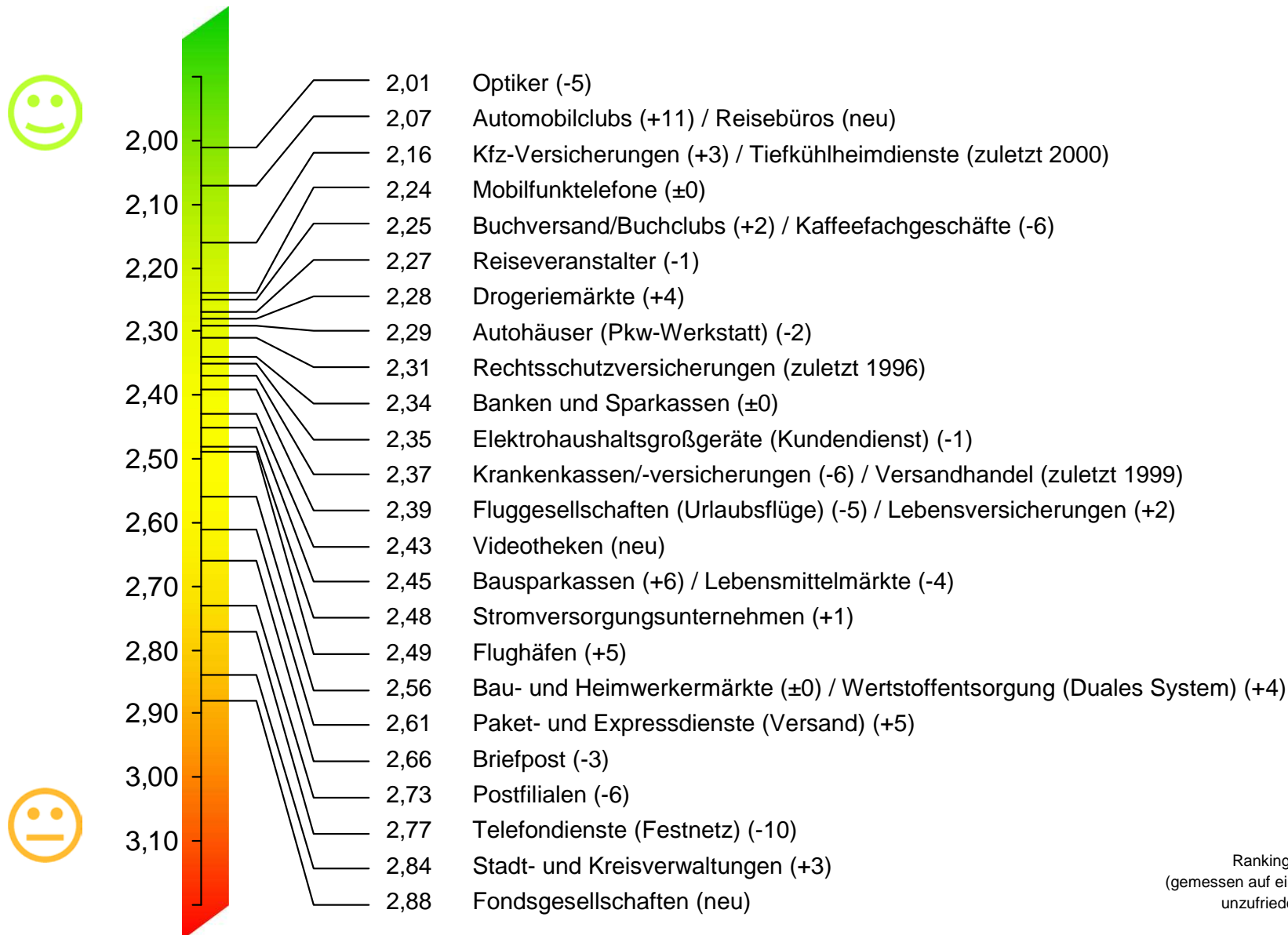


Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit (gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2000 in Basispunkten
¹2000 nicht untersucht

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr (90%-Niveau)

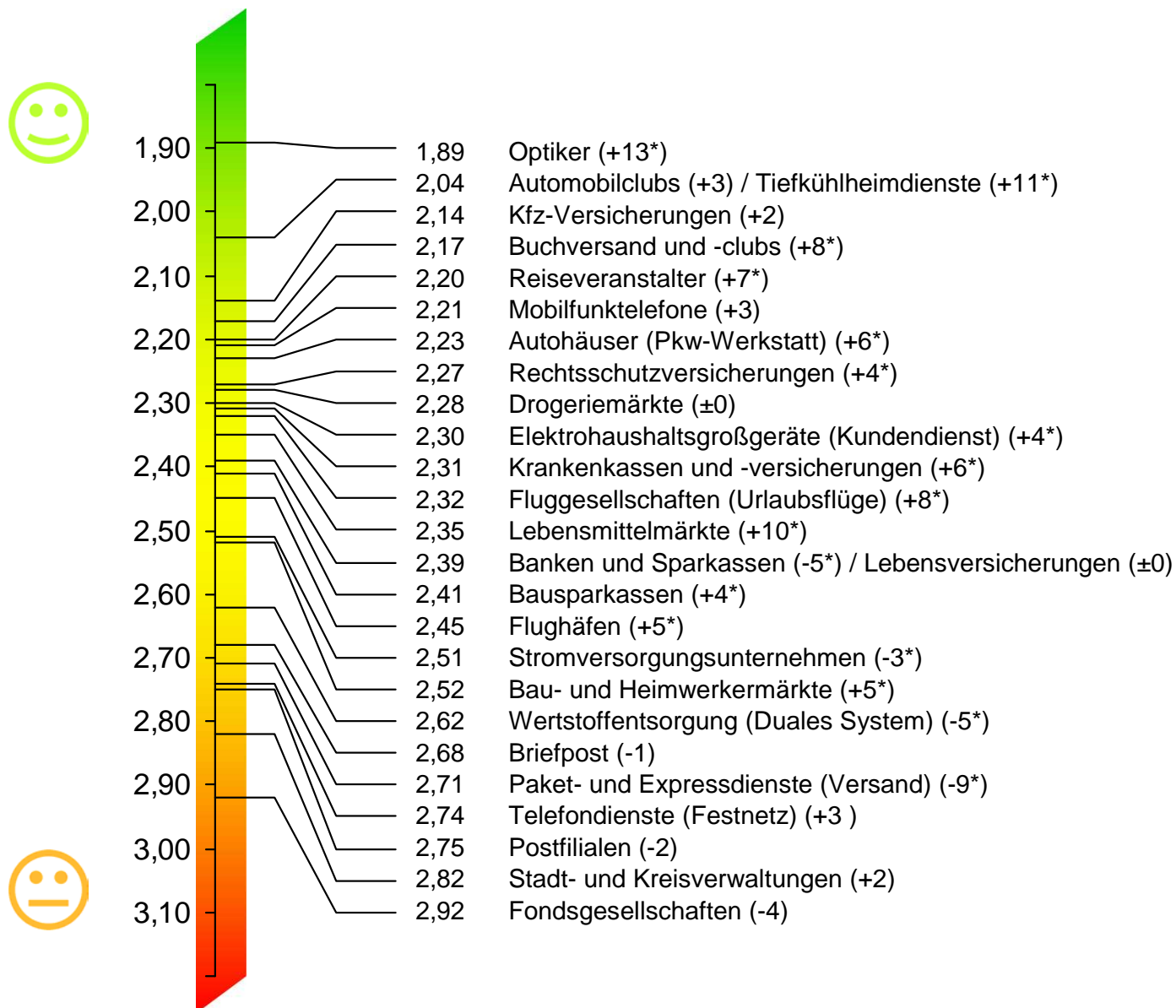
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2002



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit
(gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis
unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2001 in Basispunkten

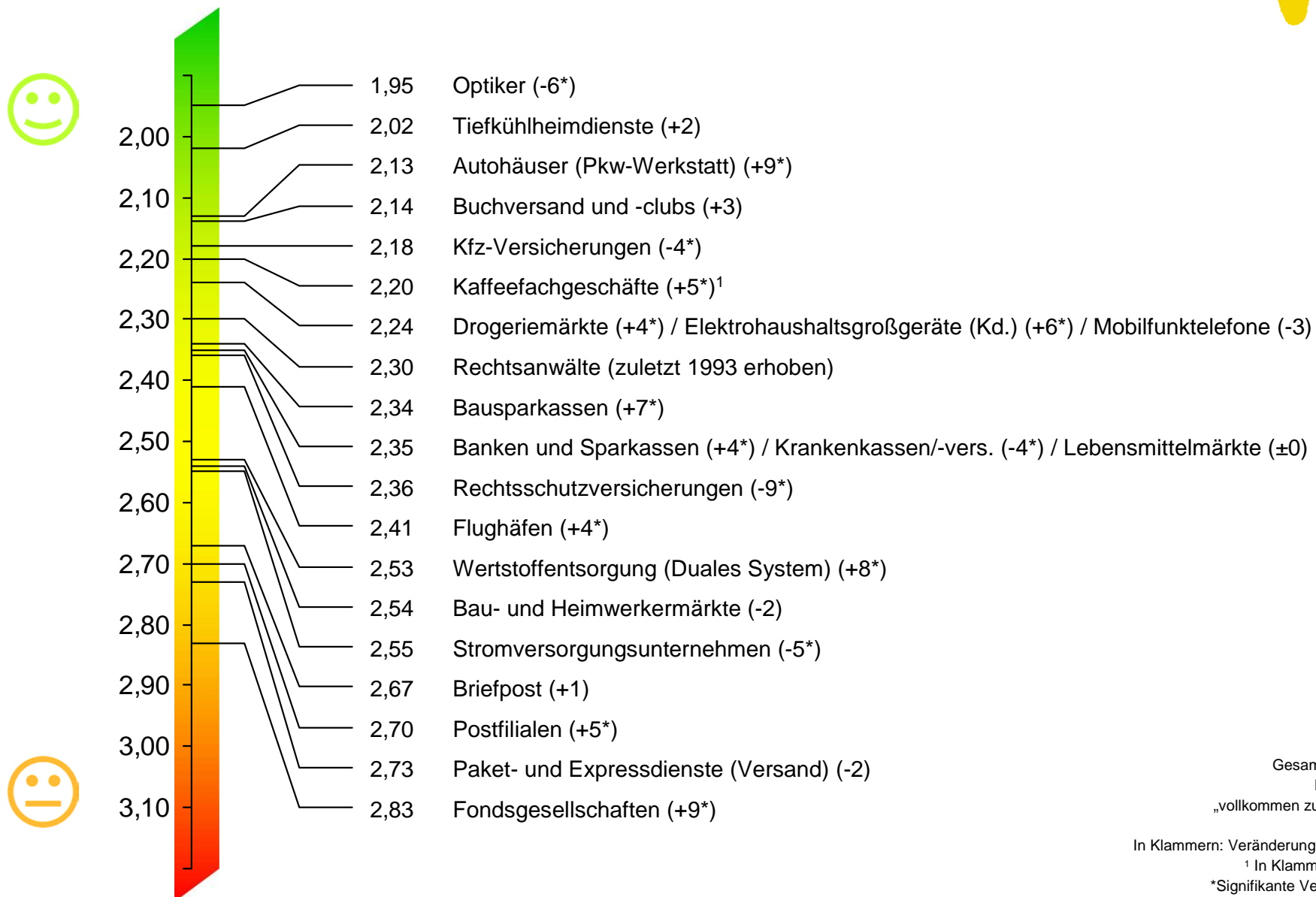
Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2003



Ranking nach dem Durchschnittswert der Zufriedenheit
(gemessen auf einer 5er-Skala von vollkommen zufrieden „1“ bis
unzufrieden „5“) der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2002 in Basispunkten
*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr
(90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2004



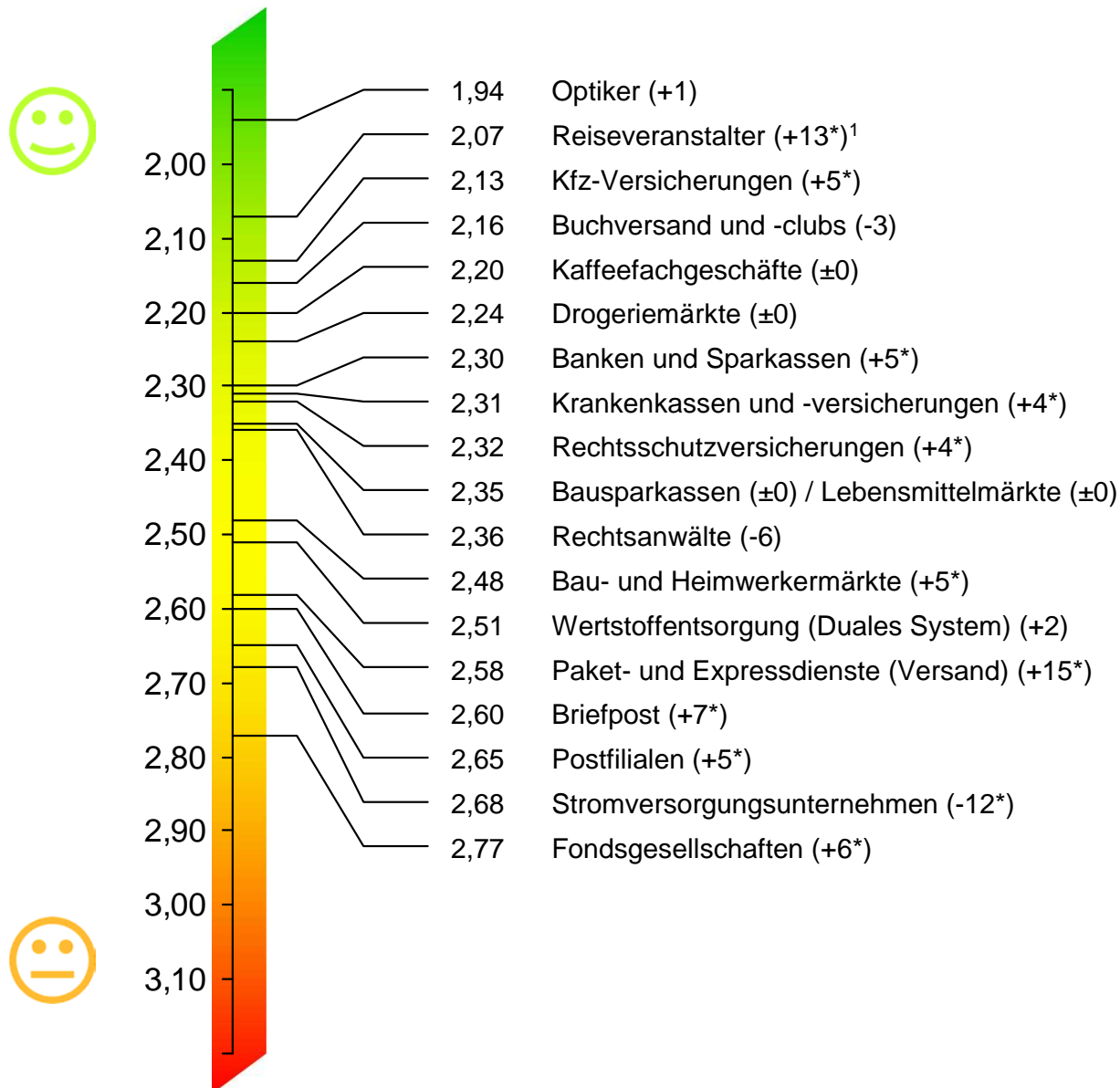
Gesamtbasis der Studie: 21.876 Befragte
Mittelwerte Globalzufriedenheit von
„vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2003 in Basispunkten

¹ In Klammern: Veränderung gegenüber 2002

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr
(90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2005



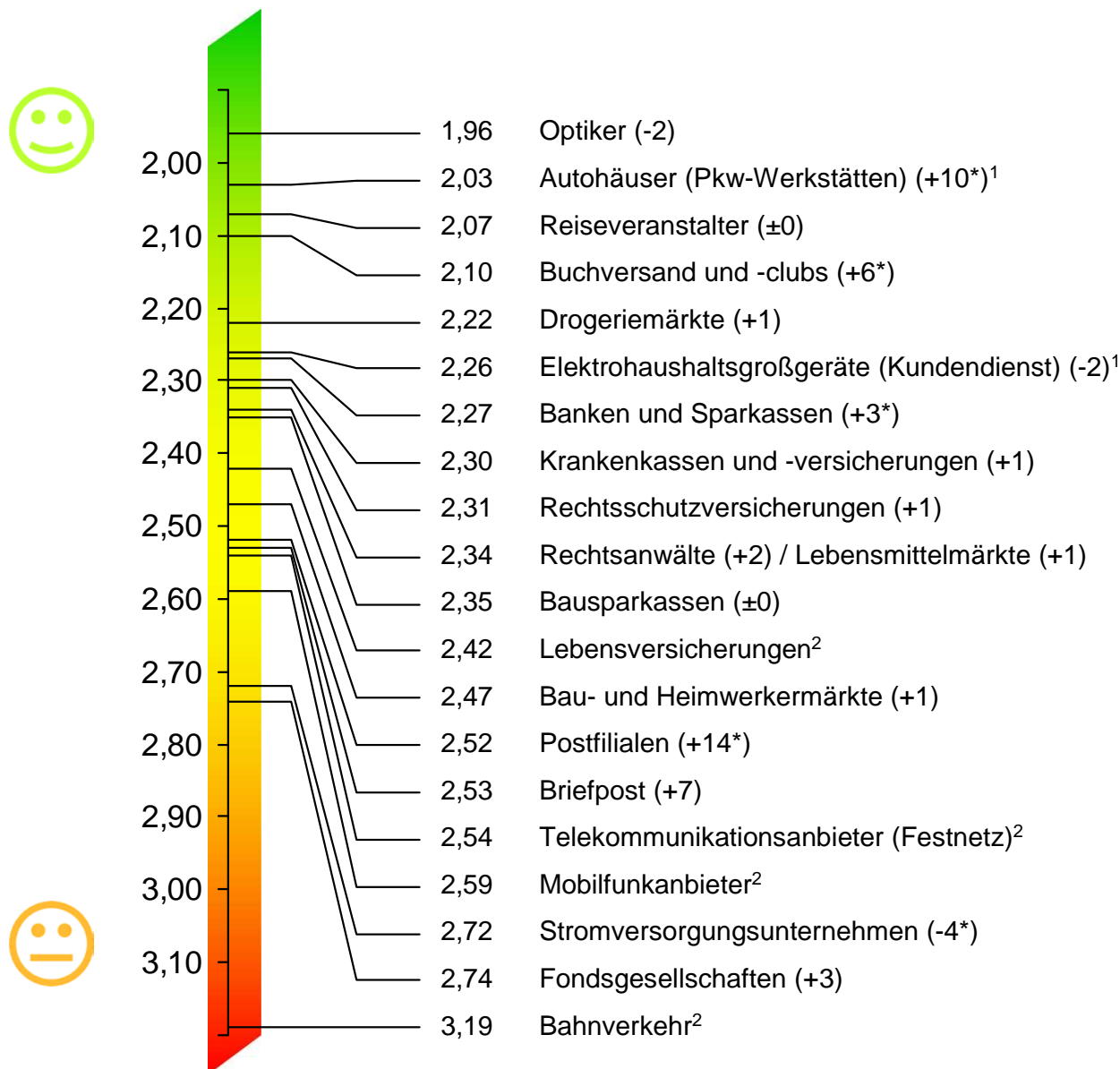
Gesamtbasis der Studie: 19.396 Befragte ab 16 Jahre
Befragungszeitraum: April bis August 2005
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von
„vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2004 in Basispunkten

¹ In Klammern: Veränderung gegenüber 2003

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr
(90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2006



Gesamtbasis der Studie: 21.140 Befragte ab 16 Jahre
Befragungszeitraum: 29. März bis 10. August 2006
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von „vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

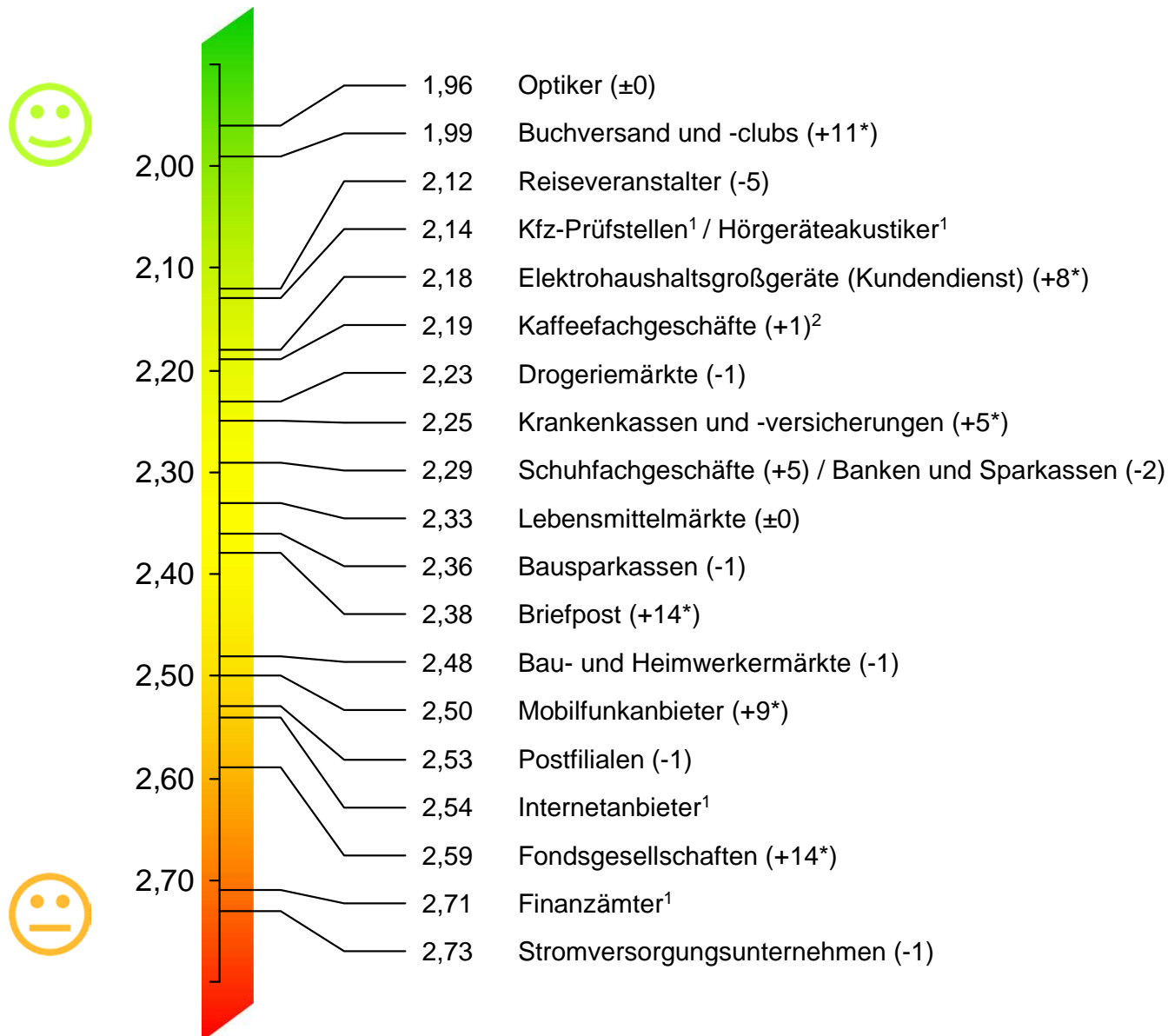
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2005 in Basispunkten

¹ In Klammern: Veränderung gegenüber 2004

² |2004 und 2005 nicht untersucht

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr (90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2007



Gesamtbasis der Studie: 21.026 Befragte ab 16 Jahre
Befragungszeitraum: 02. April 2007 bis 03. September 2007
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von
„vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

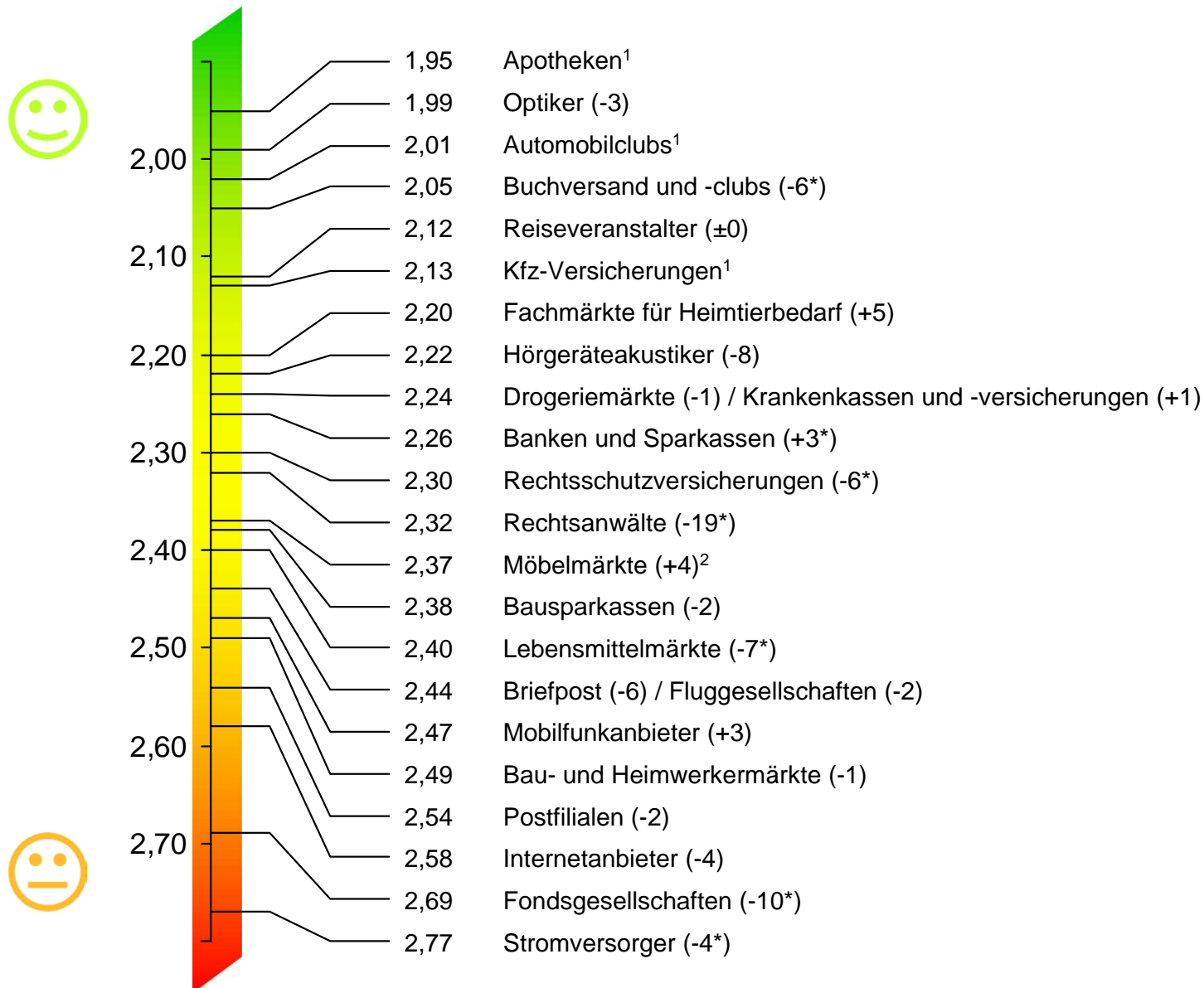
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2006 in Basispunkten

¹ 2005 und 2006 nicht untersucht

² Veränderung gegenüber 2005

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr
(90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2008



Gesamtbasis der Studie: 22.928 Befragte ab 16 Jahre
Befragungszeitraum: 25. März 2008 bis 13. September 2008
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von
„vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)

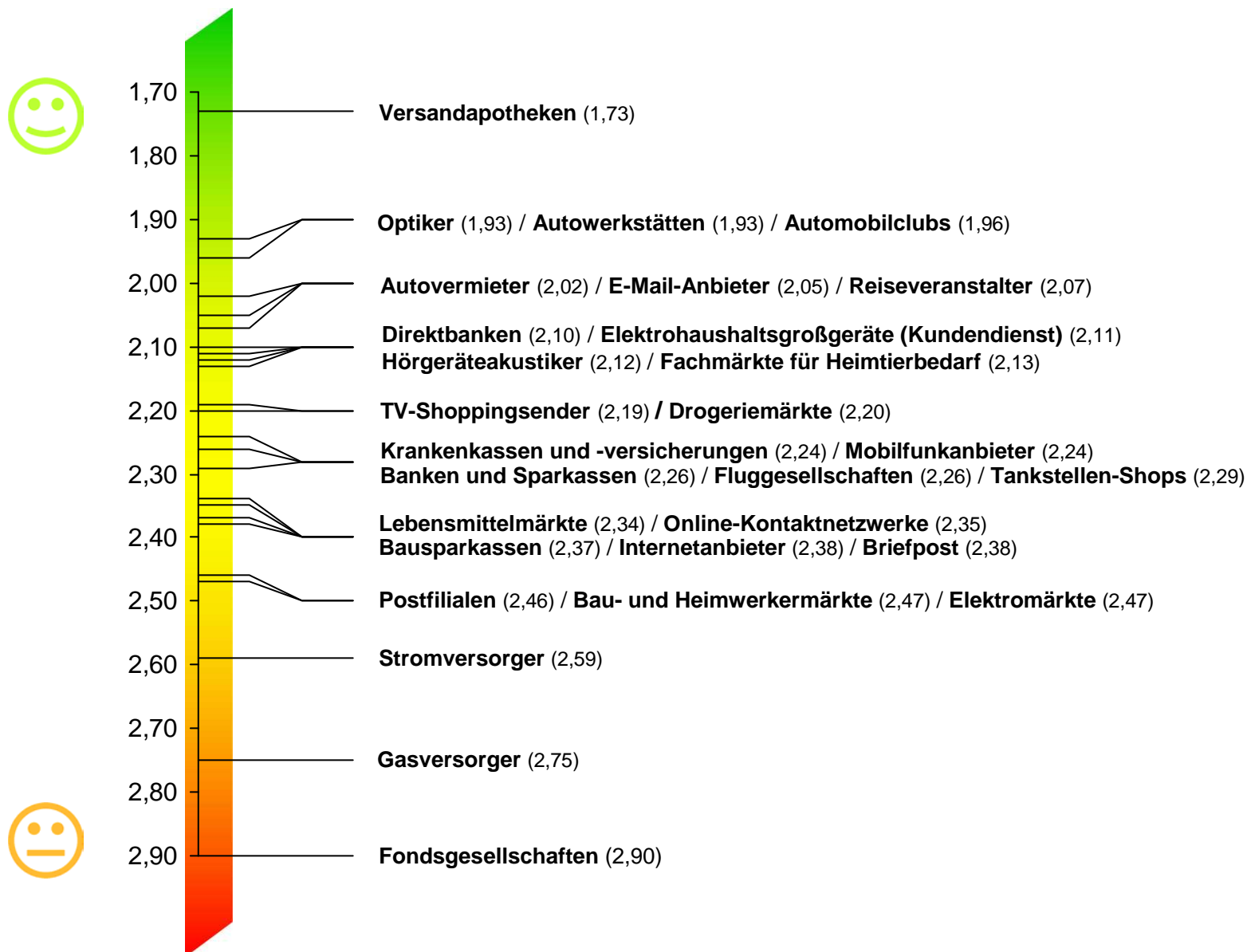
In Klammern: Veränderung zum Vorjahr 2007 in Basispunkten

¹2006 und 2007 nicht untersucht

² Veränderung gegenüber 2006

*Signifikante Veränderung gegenüber dem Vorjahr
(90%-Niveau)

Mittelwerte der Globalzufriedenheit in den untersuchten Branchen 2009



Gesamtbasis der Studie: 29.463 Befragte,
davon 19.720 telefonisch (Bevölkerung ab 16 Jahre)
und 9.743 online (16 bis 69 Jahre)
Befragungszeitraum: März 2009 bis August 2009
Mittelwerte der Globalzufriedenheit von
„vollkommen zufrieden“ (=1) bis „unzufrieden“ (=5)