

Studieninformation

„Beliebteste Online-Portale 2020“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Juni 2020

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Beliebteste Online-Portale“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Online-Portale, eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Portale.

Je Anbieter werden mindestens 150 Kundenstimmen eingeholt. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Portalen in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl allerdings auch darunter liegen. Für die vorliegende Studie wurden insgesamt mehr als 48.000 Urteile zu 322 Anbietern von Online-Portalen aus 35 Kategorien ausgewertet.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Anbietern/Portalen zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bei diesem Anbieter/Portal überhaupt Kunde war oder ist.

Die Befragung wurde im Juni 2020 durchgeführt.

Fragestellung & Auswertung

Für die Auswertung und die Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der folgenden Fragestellung herangezogen:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den folgenden Online-Portalen? Bitte beurteilen Sie aus eigener Erfahrung in den letzten 12 Monaten.“

Mit den folgenden Antwortmöglichkeiten:

- 1 = „sehr zufrieden“
- 2 = „zufrieden“
- 3 = „eher zufrieden“
- 4 = „eher nicht zufrieden“
- 5 = „unzufrieden“

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Anbieter/Portal berechnet.

Der Mittelwert (MW) errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$\text{MW} = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Anbieter/Portal)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 bedeutet in diesem Fall, dass alle Befragten dieses Anbieters/Portals eine uneingeschränkte Zufriedenheit aufweisen. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden nicht zufrieden sind.

Anhand der Mittelwerte je Anbieter werden categoriespezifische Rankings erstellt. Der für jedes Online-Portal erhobene Mittelwert bildet somit die Grundlage der Rankings.

Die Bewertung „TOPNOTE“ erhalten alle Anbieter/Portale, die innerhalb ihrer Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden.

Anbieter/Portale, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „TOPNOTE“ ausgezeichneten Anbieter/Portale liegen, erhalten die Bewertung „BESTNOTE“.