

Studieninformation

„Kundenfreundlichste Apps 2022“

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, März 2022

Untersuchungsdesign und Auszeichnung

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Applikationen (Apps) als Smartphone-Dienst) als Nutzer bzw. Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der Anbieter von Apps eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Apps zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er überhaupt Nutzer der App war oder ist. Pro App wurden mind. 150 Nutzerstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Nutzerzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 95.268 Nutzerstimmen zu 553 Apps aus 53 unterschiedlichen Branchen / Kategorien.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Nutzung folgender Applikationen (Apps) als Smartphone-Dienst? Der Geschäftszweig der App sowie der Anbieter werden in Klammern [...] angegeben. Bitte beurteilen Sie aus eigener Erfahrung in den letzten 12 Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „ausgezeichnet“ (1)
- „sehr gut“ (2)
- „gut“ (3)
- „mittelmäßig“ (4)
- „schlecht“ (5)
- „Keine Nutzung oder Erfahrung in den letzten 12 Monaten.“ (nicht bewertungsrelevant)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 5-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Skala je App berechnet.

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

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

Ein Wert von 1 bedeutet, dass alle Nutzer sich über diese App begeistert äußern. Ein Wert von 5 hingegen gibt an, dass die befragten Nutzer nicht zufrieden mit der App sind.

Anhand der Mittelwerte der Apps wird ein Ranking über alle untersuchten Smartphone-Dienste innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

Die Apps mit dem besten Zufriedenheitswert innerhalb einer Branche werden mit „BESTE APP“ gekennzeichnet. Apps, deren Zufriedenheitswerte besser als der Kategorienmittelwert ausfallen, werden mit „TOP APP“ ausgewiesen.