

Studiensteckbrief zur Untersuchung „DEUTSCHLAND RADAR - Kundenberatung“

Untersuchungsobjekte:	853 Unternehmen/Anbieter und 45 Kategorien
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Verbraucherumfrage über ein Online-Access-Panel mit über 900.000 registrierten Panelisten. Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen/Anbieter eingeholt oder genutzt.
Befragungszeitraum:	Januar 2023
Stichprobe:	mehr als 110.000 Verbraucherurteile
Globalfragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie zu, dass bei [Unternehmen XY] die Kundenberatung sehr gut ist?“
Antwortskala:	1 = trifft voll und ganz zu, 2 = trifft zu, 3 = trifft eher zu, 4 = trifft eher nicht zu, 5 = trifft nicht zu bzw. kann ich nicht beurteilen (-)
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert/Score über alle Antworten/Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Die Auszeichnung „Beste Kundenberatung“ erfolgt branchenspezifisch und nur für das „beste Drittel“. Ausgezeichnet werden die Unternehmen / Anbieter innerhalb einer Branche, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zzgl. des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert liegt. Dieser (intervallskalierte) Wertebereich ist nicht gleichzusetzen mit dem (ordinalskalierten) Lagemaß des ersten Terzils, weshalb die Anzahl der ausgezeichneten Unternehmen je Branche auch nicht einem Drittel aller Unternehmen / Anbieter einer Branche entsprechen muss.