Studieninformation

„Fairste Unternehmen 2023“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

ServiceValue GmbH

Köln, Mai 2023

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Fairste Unternehmen“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Unternehmen/Anbieter aus dem Handel-/Dienstleistungssegment, 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 Unternehmen/Anbieter.

Die Befragung erfolgt jährlich. Je Unternehmen/Anbieter werden grundsätzlich mindestens 150 eingeholt. Im Einzelfall kann die Stichprobengröße bei Unternehmen/Anbietern in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch darunter liegen. Für die aktuelle Studie wurden insgesamt rund 244.000 Urteile zu 1.411 Unternehmen/Anbietern und 88 Branchen/Kategorien ausgewertet.

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

Der diesjährige Erhebungszeitraum ist April bis Mai 2023.

Fragestellung & Auswertung

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Bitte geben Sie an, inwiefern die folgende Aussage für Sie als Kunde/Verbraucher auf die folgenden Anbieter zutrifft:
Ich fühle mich von (…) fair behandelt bzw. fair versorgt.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

1 = „trifft voll und ganz zu“
2 = „trifft zu“
3 = „trifft eher zu“
4 = „trifft eher nicht zu“
5 = „trifft nicht zu“

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

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

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

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass sich alle Befragten bei diesem Unternehmen/Anbieter fair behandelt bzw. fair versorgt fühlen. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass sich die befragten Kunden dort nicht fair behandelt bzw. fair versorgt fühlen.

© 2023 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de

Anhand der Mittelwerte je Unternehmen/Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Unternehmen/Anbieter und innerhalb der Branchen/Kategorien erstellt.

Der für jedes Unternehmen erhobene Mittelwert bildet somit die Grundlage der Rankings.

Die Bewertung „FAIRES UNTERNEHMEN“ erhalten alle Unternehmen/Anbieter, die innerhalb ihrer Branche/Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden.

Unternehmen/Anbieter, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „FAIRES UNTERNEHMEN“ gekennzeichneten Unternehmen/Anbieter liegen, bekommen die Bewertung „FAIRSTES UNTERNEHMEN“.

© 2022 ServiceValue GmbH | Tel +49.(0)221.67 78 67 -0 | Info@ServiceValue.de | www.ServiceValue.de