

# **Studienflyer**

## **„Deutschlands beste Dienstleister“**

### **Freizeit, Kommunikation, Touristik, Wohnen**

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

**Handelsblatt**

ServiceValue GmbH

Köln, September 2023

## Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Deutschlands beste Dienstleister“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Anbieter aus den Dienstleistungskategorien Freizeit, Kommunikation, Touristik und Wohnen 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 Dienstleister.

Jedes Unternehmen (Dienstleister) wird in mehreren Befragungswellen jeweils 1.000 Personen zur Bewertung angezeigt. Je Dienstleister werden für das Ranking nur die Antworten von den Befragten ausgewertet, die in den letzten 24 Monaten Leistungen von dem zu bewertenden Dienstleister wahrgenommen haben.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Dienstleistern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er diesen Dienstleister überhaupt beurteilen kann.

Der Erhebungszeitraum ist August bis September 2023.

## Fragestellung

Die Fragestellung in der Kundenbefragung lautet konkret:

*„Wenn Sie alle Ihre Erwartungen, Erfahrungen und Informationen aus den letzten 24 Monaten zusammenfassen, wie bewerten Sie insgesamt folgende [Unternehmen / Anbieter] in Bezug auf andere [Unternehmen / Anbieter der Kategorie]? Nehmen Sie bitte auch eine Bewertung vor, falls Sie kein anderes [Unternehmen / Anbieter] kennen.“*

Die Antwortskala für den Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Dienstleister und je Kategorie vor (in Klammern die interpretative Bedeutung):

- 1 = „der beste Anbieter“ (am besten in der Kategorie XYZ)
- 2 = „besser als die meisten Anbieter“ (besser)
- 3 = „ein guter Anbieter“ (gut)
- 4 = „weder noch“ (nicht gut oder gar besser)
- 5 = „kann ich nicht beurteilen“ (nicht bewertungsrelevant)
- 6 = „ist mir nicht bekannt“ (nicht bewertungsrelevant)

## Auswertung

Die Auswertung für die Auszeichnung „Deutschlands beste Dienstleister“ erfolgt in zwei Schritten:

Im ersten Schritt werden je Kategorie die prozentualen Anteile der „der beste Anbieter“-Urteile eines Dienstleisters im Vergleich aller „der beste Anbieter“-Urteile über alle untersuchten Dienstleister der jeweiligen Kategorie erfasst. Dieses Vorgehen berücksichtigt die Marktverhältnisse. Im Ergebnis zeigt sich der beste Dienstleister einer Kategorie anhand der meisten „der beste Anbieter“-Urteile.

Im zweiten Schritt werden die Mittelwerte (über die Antwortmöglichkeiten 1-4) je Dienstleister berechnet und kategorienpezifisch gerankt. Dieses Vorgehen lässt die Marktverhältnisse (unterschiedliche Anzahl an Kunden) außen vor. Dienstleister, die einen im Vergleich mit allen untersuchten Anbietern der jeweiligen Kategorie überdurchschnittlichen Wert erzielen, gelten als „beste Dienstleister“, wenn der Mittelwert oberhalb des Kategorienmittelwertes liegt.

## Kundenurteile und Untersuchungsobjekte (Dienstleister)

Der Befragung liegen 59.830 Urteile zu Grunde. Insgesamt wurden 375 Dienstleister aus 30 Kategorien untersucht.

Die Dienstleister (Anbieter) verteilen sich auf die einzelnen Kategorien wie folgt (zzgl. Angabe Kategorienmittelwert):

Kategorie	Anzahl Dienstleister pro Kategorie	Kategorienmittelwert
Cluburlaub	7	2,71
E-Mail-Anbieter	13	2,82
EMS-Studios	7	2,79
Fast-Casual-Restaurants	7	2,84
Fast-Food Restaurants	7	2,86
Ferienparks	7	2,77
Fertighausanbieter	15	2,82
Fertigkelleranbieter	7	2,85
Fitnessstudios	23	2,73
Freizeit- und Themenparks	16	2,71
Freizeitgastronomie	8	2,81
Full-Service-Gastronomie	9	2,77
Hausbootvermieter	8	2,76

Hotelkooperationen	7	2,68
Hotels - Budget	7	2,83
Hotels - Mittelklasse	10	2,68
Hotels - Premium	16	2,65
Immobilienmakler - regional	23	2,88
Immobilienmakler - überregional	19	2,86
Immobilienteilverkauf	9	2,92
Kinoketten	6	2,76
Kreuzfahrtveranstalter (Fluss)	7	2,77
Kreuzfahrtveranstalter (Hochsee)	9	2,68
Massivhausanbieter	12	2,83
Mobilfunkanbieter	33	2,95
Reisebüros	16	2,79
Reiseveranstalter	12	2,80
Telekommunikationsanbieter	12	2,90
Webhosting-Anbieter	15	2,87
Wohnungsunternehmen	28	2,97