

Studie

BESTE MITTELSTANDSDIENSTLEISTER 2018

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Dezember 2017

Inhalt

Erhebungsmethode	3
Erhebungszeitraum.....	3
Untersuchungsobjekte	3
Stichprobe.....	3
Fragestellung und Berechnungsmodell	3
Auszeichnung.....	5

Erhebungsmethode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sogenannte Panelisten zur Bewertung von Unternehmen/Dienstleistern eingeladen. Hierbei handelt es sich um Entscheider, Einkäufer oder Nutzer aus den Unternehmen.

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

Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde im Oktober und November 2017 durchgeführt.

Untersuchungsobjekte

Insgesamt wurden 267 Dienstleister aus 28 Branchen bewertet.

Stichprobe

Der Untersuchung liegen n = 6.709 Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer und Nutzer) mit 18.907 Kundenurteilen zu Grunde.

Fragestellung und Berechnungsmodell

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

1. Kundenzufriedenheit
Wie beurteilen Sie (...) insgesamt?
2. Qualität von Produkten und Leistungen
Die Qualität der Produkte und Leistungen von (...) ist hoch.
3. Beratungsleistung
Die Beratungsleistung von (...) ist umfangreich.
4. Betreuungsleistung
Die Betreuungsleistung bei (...) ist zuverlässig.

5. Preis-Leistungs-Verhältnis
Das Preis-Leistungsverhältnis von (...) ist angemessen.
6. Servicequalität
(...) bietet eine hohe Servicequalität.
7. Information
(...) bietet passgenaue Informationen.
8. Kompetente Mitarbeiter
Die Mitarbeiter bei (...) sind kompetent.

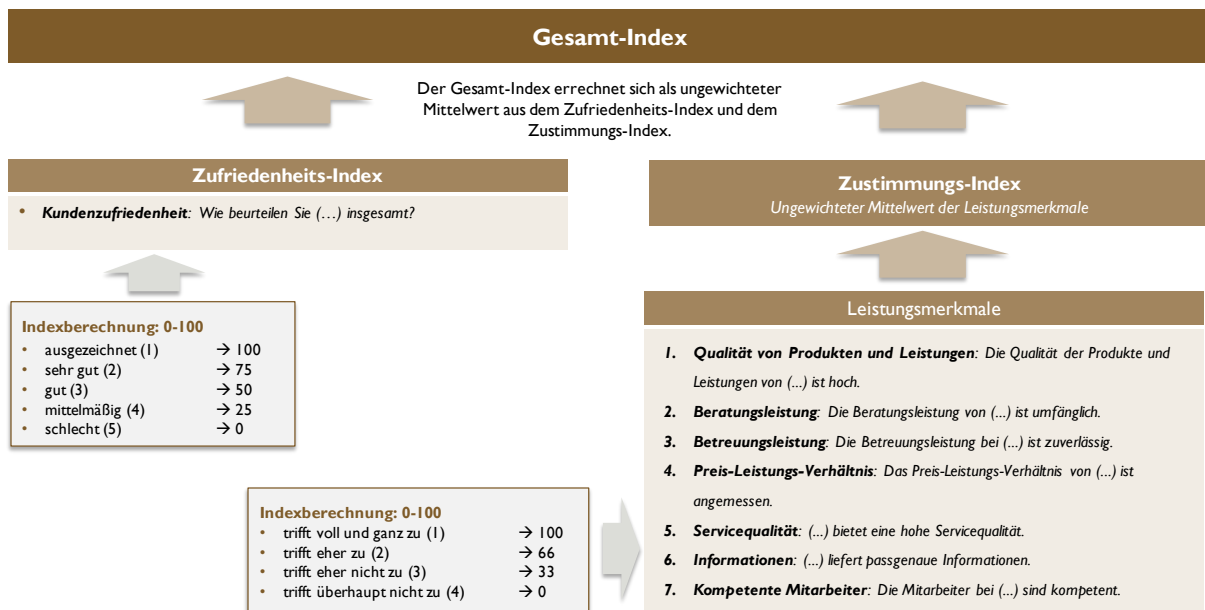
Bei der Frage nach der Kundenzufriedenheit (Frage 1) sieht die Antwortskala folgende Antwortmöglichkeiten für die Befragten je Anbieter vor:

- ausgezeichnet (100)
- sehr gut (75)
- gut (50)
- mittelmäßig (25)
- schlecht (0)

Bei den Fragen nach den Leistungsmerkmalen (Fragen 2 bis 8) sieht die Antwortskala folgende Antwortmöglichkeiten für die Befragten je Anbieter vor:

- trifft voll und ganz zu (100)
- trifft eher zu (66)
- trifft eher nicht zu (33)
- trifft überhaupt nicht zu (0)

Im Folgenden wird das Berechnungsmodell des Gesamt-Index für die Studie „Beste Mittelstandsdienstleister“ anschaulich dargestellt.



Für die Erstellung des Rankings wird zunächst pro Anbieter der Zustimmungs-Index über die 7 Leistungsmerkmale errechnet. Der ungewichtete Mittelwert aus dem Zufriedenheits-Index und dem Zustimmungs-Index ergibt schließlich den Gesamt-Index.

Auszeichnung

Die jeweiligen Branchengewinner erhalten die Auszeichnung „Nr. 1“. Dienstleister bzw. Unternehmen, dessen Gesamt-Index über dem Branchenmittelwert liegt, werden als „Top-platziert“ ausgezeichnet. Dienstleister bzw. Unternehmen mit einem Gesamt-Index unter dem Durchschnitt der jeweiligen Branche werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.