

# Studieninformation

## „Höchste Kompetenz 2019“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Mai 2019

## Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Höchste Kompetenz“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Unternehmen/Anbieter aus dem stationären und Online-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 177.000 Urteile zu 849 Unternehmen/Anbietern und 43 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.

## Fragestellung & Auswertung

Die konkrete Fragestellung lautet:

*„Inwieweit stimmen Sie zu, dass die folgenden Unternehmen als Anbieter von Produkten/ Dienstleistungen insgesamt eine hohe Kompetenz aufweisen? Dabei kann sich die zugeschriebene Kompetenz allein auf das wahrgenommene Ergebnis als Qualitätsmerkmal bezüglich des Produktes/der Dienstleistung beziehen oder auch weitere Aspekte wie Fähigkeit, Eignung, Wissen, Lernen, Performanz bezüglich des Unternehmens/Mitarbeiter etc. berücksichtigen.“*

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

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

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

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

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

Ein Wert von 1 würde bedeuten, dass alle Befragten diesem Unternehmen/Anbieter in hohem Maße Kompetenz zuschreiben. Ein Wert von 5 hingegen gäbe an, dass die befragten Kunden dort keine Kompetenz wahrnehmen.

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 „HOHE KOMPETENZ“ 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 „HOHE KOMPETENZ“ gekennzeichneten Unternehmen/Anbieter liegen, bekommen die Bewertung „SEHR HOHE UNTERNEHMEN“.

Die Auszeichnung „HÖCHSTE KOMPETENZ“ erhalten die Unternehmen, die in ihrer Branche die beste Beurteilung erreichen.