

## **Studienbericht**

# **„Kundenfreundlichste Apps 2019“**

für die Branche Energieversorger

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, März 2019

## Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Applikationen (Apps) als Smartphone-Dienst) als Nutzer bzw. Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

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

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Apps zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er überhaupt Nutzer der App war oder ist. Pro App wurden mind. 150 Nutzerstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Nutzerzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 80.997 Nutzerstimmen zu 409 Apps aus 47 unterschiedlichen Branchen / Kategorien.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Nutzung folgender Applikationen (Apps) als Smartphone-Dienst? Der Geschäftszweig der App sowie der Anbieter werden in Klammern [...] angegeben. Bitte beurteilen Sie aus eigener Erfahrung in den letzten 12 Monaten.“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

- „ausgezeichnet“ (1)
- „sehr gut“ (2)
- „gut“ (3)
- „mittelmäßig“ (4)
- „schlecht“ (5)

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

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

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

Ein Wert von 1 bedeutet, dass alle Nutzer sich über diese App begeistert äußern. Ein Wert von 5 hingegen gibt an, dass die befragten Nutzer nicht zufrieden mit der App sind.

Anhand der Mittelwerte der Apps wird ein Ranking über alle untersuchten Smartphone-Dienste innerhalb der Branchen / Kategorien erstellt.

## Ergebnisse und Rankings

Die Apps mit dem höchsten Zufriedenheitswert innerhalb einer Branche werden mit „BESTE APP“ gekennzeichnet. Apps, dessen Zufriedenheitswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit „TOP APP“ ausgewiesen.

### Energieversorger

Name der App	Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Meine innogy	innogy	2,50	Beste App
Meine enviaM App	enviaM	2,52	Top App
Meine Süwag	Süwag ENSO	2,55	Top App
Meine RheinEnergie	RheinEnergie	2,59	Top App
ENPURE: Dein Grünstrom Tarif	Vattenfall	2,60	Top App
enercity	enercity	2,63	Top App
kWhapp – Strom & Gas Check	Yello Strom	2,67	
E: WIE EINFACH	E wie EINFACH	2,69	
Mein E.ON	E.ON	2,73	
Stadtwerke Düsseldorf	Stadtwerke Düsseldorf	2,75	
Tel Service	EWE	2,79	