

PRESSEMITTEILUNG

Social-Media-Analyse: Juristische Online-Portale 2020

Gemischte Resonanz im Internet – Große Unterschiede bei Social-Media-Beliebtheit – Testsieger ist Advocado

Hamburg, 26.05.2020 – Ob Streit mit dem Vermieter, Strafzettel wegen Falschparken oder Hilfe bei Sozialanträgen – in unzähligen Situationen kann es sinnvoll oder sogar notwendig sein, einen Anwalt zu konsultieren. Für individuelle juristische Hilfe muss jedoch nicht mehr zwingend eine Anwaltskanzlei vor Ort aufgesucht werden: Auf juristischen Online-Portalen, den sogenannten Legal-Tech-Anbietern, finden Privatpersonen rund um das Thema Recht Hilfe und Unterstützung. Welche Portale in den sozialen Medien beliebt sind, zeigt die Social-Media-Analyse des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 17 Legal-Tech-Anbieter im Internet analysiert hat (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Steuern & Recht, Dienstag, 26.05.2020, 18:35 Uhr*).

Beliebtheitswerte in den sozialen Netzwerken verbesserungswürdig

Die Online-Portale verzeichnen ein sehr gemischtes Stimmungsbild im Internet: Die Ergebnisse der Anbieter reichen von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Ein Anbieter weist während des Analysezeitraums sogar keinen einzigen negativen Beitrag auf. Die Basis der Auswertung bildet ein Social-Media-Monitoring mit rund 25 Millionen Beiträge in sozialen Netzwerken, Foren, Blogs, Reviews und Websites.

Sowohl für Facebook als auch für Twitter gilt: Die Beliebtheitswerte gehen bei den Legal Techs deutlich auseinander. Sichtbar wird dies beispielsweise anhand der Facebook-Anhänger: Der Branchenprimus verbucht in diesem Bereich eine mehr als 800-fach höhere Anzahl an Fans als der Kanal mit den wenigsten. Ein Anbieter führt gar keinen Facebook-Kanal. Auch auf Twitter offenbaren sich große Differenzen hinsichtlich der Follower und „Gefällt-mir“-Angaben.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Erfahrungsberichte und die Beliebtheit in den sozialen Netzwerken dienen als gute Entscheidungshilfe auf der Suche nach digitalem Rechtsbeistand. Die Qualität der Beratung lässt sich hierdurch allerdings nicht ableiten.“

Die besten Online-Portale für juristischen Beistand

Advocado geht mit einem sehr guten Resultat als Testsieger aus der Studie hervor. Das Online-Portal, das in verschiedensten Rechtsgebieten tätig ist, überzeugt vor allem hinsichtlich der Beliebtheit in den sozialen Netzwerken. In allen Teilkategorien, also den Facebook-Fans, den Twitter-Followern sowie den „Gefällt-mir-Angaben“ auf beiden Kanälen, erzielt das Unternehmen mit die besten Bewertungen.

Den zweiten Rang belegt Dipat (Gesamtergebnis: „sehr gut“), ein Legal-Tech-Unternehmen, das auf Sozialrecht spezialisiert ist. Insbesondere das im Vergleich beste Ergebnis bei der Tonalität führt zu dieser Platzierung: Als einziger Anbieter der Branche weist Dipat in der digitalen Medienlandschaft keinen negativen Beitrag auf. Eine jeweils sehr hohe Anzahl von „Gefällt-mir-

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Angaben“ auf Twitter und Facebook rundet das positive Gesamtbild des Unternehmens ab.

Auf Rang drei folgt Wenigermiete.de mit einem ebenfalls sehr guten Ergebnis. Der Anbieter, der auf die Durchsetzung von Mieterrechten spezialisiert ist, profiliert sich mit sehr hohen Beliebtheitswerten in den sozialen Netzwerken. Insbesondere die vergleichsweise hohe Anzahl von „Gefällt-mir-Angaben“ auf Twitter sticht dabei heraus.

Der Vertragskündigungsservice Aboalarm erzielt mit einem sehr guten Ergebnis den vierten Rang. Das Unternehmen punktet unter anderem mit sehr hohen Werten bei Fans und „Gefällt-mir-Angaben“ auf Facebook. Insgesamt verzeichnet das Online-Portal mit das beste Resultat in diesem Untersuchungsbereich.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 17 juristische Online-Portale. Im Mittelpunkt der Analyse, die sich über einen Zeitraum von knapp einem Jahr (1. Mai 2019 bis 25. April 2020) erstreckte, standen die Bereiche Beliebtheit in den sozialen Netzwerken sowie das Stimmungsbild im Internet gegenüber den Unternehmen. Zum Einsatz kam ein Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics. Ausgewertet wurden Beiträge in sozialen Netzwerken, Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten. In der Einzelauswertung wurden Legal-Tech-Anbieter berücksichtigt, für die im Untersuchungszeitraum mindestens 80 Beiträge in den verschiedenen Online-Quellen zu verzeichnen waren. Dies traf auf 17 Unternehmen zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.