

PRESSEMITTEILUNG

Test: Anbieter Gartenpflegeprodukte 2021

Deutliche Unterschiede im Internet; Online-Service im Schnitt nur „befriedigend“ – Neudorff ist Testsieger

Hamburg, 23.03.2021 – Die Gartensaison startet, doch längst nicht überall sind auch die Gärtnereien und Gartencenter wieder geöffnet. Erde, Dünger, Pflanzenschutz & Co. – bekommen Hobbygärtnerinnen und -gärtner im Internet die nötige Hilfe? Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv hat das Deutsche Institut für Service-Qualität den Online-Service von zehn Anbietern im Bereich Gartenpflegeprodukte getestet (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Vielfältige Ratgeber-Inhalte

Die Branche ist im Internet in puncto Kundenorientierung sehr unterschiedlich aufgestellt: Der Testsieger erzielt das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwei Anbieter zeigen eine gute Leistung. Allerdings sind auch vier befriedigend und drei Unternehmen kommen nicht über ein ausreichendes Resultat hinaus.

Viele Unternehmen haben online allerdings deutlich mehr zu bieten als nur die Vorstellung der eigenen Produkte. Vor allem die Fülle an Informationen rund um Garten- und Pflanzenpflege kann bei immerhin der Hälfte der Anbieter vollends überzeugen. Interessierten wird hier einiges geboten – von Garten-Lexika und -Kalender über Tipps zur Schädlingsbekämpfung, Balkonbepflanzung oder Rasenpflege bis hin zu Diskussionsforen und Ratgeber-Videos. Auch verfügen alle getesteten Anbieter über einen Online-Shop, der kontaktloses Einkaufen rund um die Uhr ermöglicht.

Bedienungsfreundlichkeit als Pluspunkt

Aus Nutzersicht überzeugt insbesondere die einfache Navigation und Übersichtlichkeit der Internetauftritte die in jeweils rund 80 Prozent der Fälle positiv bewertet wird. Kritischer wird dagegen die optische Gestaltung der Websites gesehen und auch hinsichtlich der Inhalte stellen die Testnutzer deutliche Leistungsunterschiede innerhalb der Branche fest.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Bei etlichen Unternehmen sind die Ratgeberbereiche auf der Internetseite gut ausgebaut. Gerade in Corona-Zeiten, wo eine Vor-Ort-Beratung etwa im Gartencenter, nicht immer möglich ist, können Interessierte hiervon profitieren.“

Die Top-3-Anbieter im Internet

Testsieger ist Neudorff (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Spezialist für umweltschonende Gartenpflegeprodukte überzeugt bei der Analyse des Internetauftritts sowie im Rahmen der Nutzerbetrachtung und erzielt in beiden Untersuchungsbereichen den ersten Rang. Die Website beinhaltet umfangreiche allgemeine wie auch themenrelevante Informationen, etwa ein Garten-Lexikon, einen Problemhelfer bei Schadbefall („Pflanzendoktor“) oder ein Forum für Diskussionen und Fragen. Die aus Nutzersicht strukturierten und verständlichen Inhalte tragen ebenfalls zu dem sehr guten Online-Service bei.

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

Rang zwei nimmt Floragard (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Der Anbieter von Blumenerden und Substraten punktet mit dem im Test bedienungsfreundlichsten Internetauftritt: Die Website ist intuitiv navigierbar, übersichtlich und optisch sehr ansprechend gestaltet. Auch die Inhalte sind strukturiert und verständlich. Der Gehalt an themenspezifischen Informationen – von Pflanz- und Pflegeanleitungen über eine Pflanzeninfothek bis hin zu einem Gartenkalender – ist zudem ausgesprochen hoch.

Auf Rang drei positioniert sich Compo (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt bietet den im Vergleich höchsten Informationswert im Bereich der speziellen Informationen und Funktionen rund um Garten und Pflanzen. Neben Gartenpflege-Basics wie einen Ratgeber- und FAQ-Bereich finden Interessierte hier zum Beispiel auch Deko- und Rezeptideen mit Produkten aus dem eigenen Garten. Auch aus Nutzersicht schneidet der Internetauftritt in puncto Inhalte und Bedienungsfreundlichkeit gut ab.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Online-Service von zehn auf Gartenpflegeprodukte spezialisierten Unternehmen. Die Messung der Servicequalität erfolgte bei jedem Anbieter mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse jeder Website. Insgesamt flossen 110 Servicekontakte mit den Unternehmen in die Auswertung ein.

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

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.