

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Test: Fotobuch-Apps 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Hamburg, 15. März 2022

# UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 11  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
m.hamer@disq.de  
www.disq.de

**Markus Hamer**  
Geschäftsführender  
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: 040 27 88 91 48 12  
Fax: 040 27 88 91 48 91  
b.moeller@disqmedia.de  
www.disq.de

**Bianca Möller**  
Geschäftsführerin  
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

<b>Sitz</b>	Hamburg
<b>Gründung</b>	Juni 2006
<b>Ziele</b>	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
<b>Status</b>	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
<b>Ausrichtung</b>	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
<b>Aufgabenfeld</b>	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
<b>Mitarbeiter</b>	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
<b>Beirat</b>	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
<b>Verantwortung</b>	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

# Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

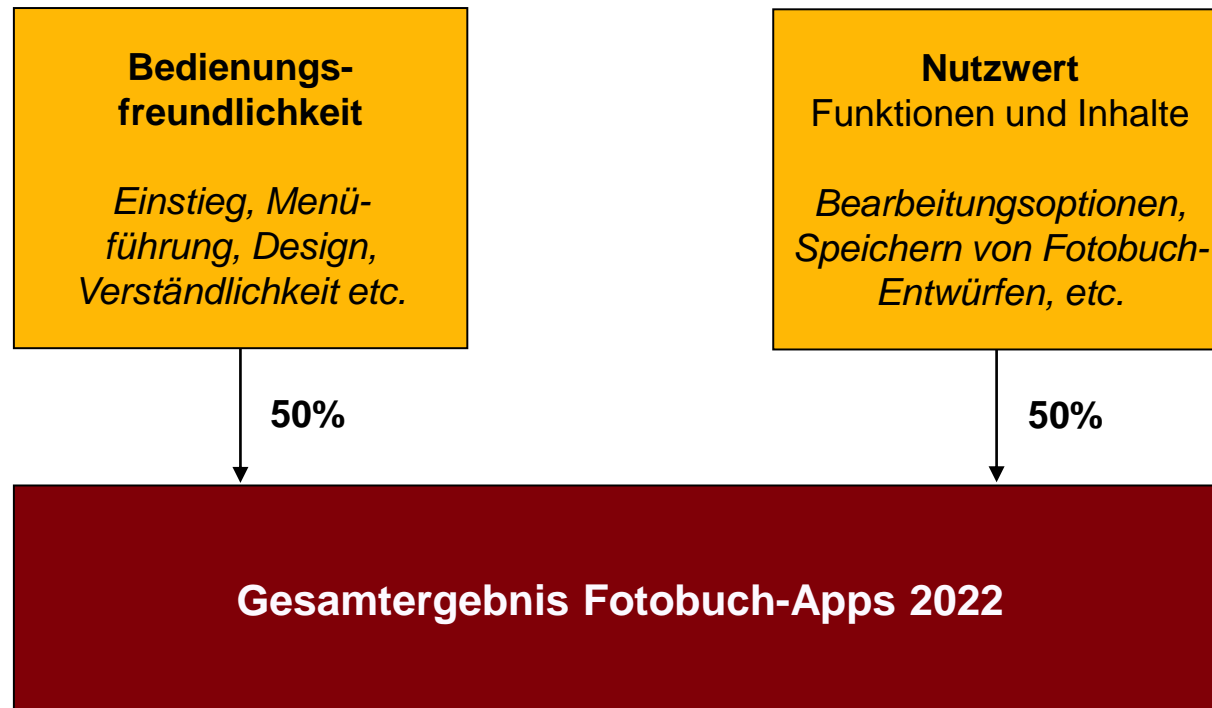
	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Gesamtergebnis</b>	<b>8</b>
<b>4. Die besten Apps</b>	<b>10</b>
<b>5. Stärken und Schwächen der Apps</b>	<b>11</b>
<b>6. Methodik</b>	<b>13</b>
<b>7. Test-Erlebnisse</b>	<b>19</b>
<b>8. Allgemeine Methodik</b>	<b>21</b>
<b>9. Klimaneutralität</b>	<b>23</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Studienumfang</b>	9 Fotobuch-Apps
<b>Studienzeitraum</b>	Januar bis März 2022
<b>Analysebereiche</b>	Bedienungsfreundlichkeit der App, Nutzwert der App
<b>Serviceanalyse</b>	Insgesamt 54 Mystery-Test-Kontakte (6 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none"><li>■ 45 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer (5 je Anbieter)</li><li>■ 9 Experten-Analysen des Nutzwerts – Funktionen und Inhalte (1 je Anbieter)</li></ul>
<b>Testbedingungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Android- und iOS-Geräte, identische Testverteilung je Anbieter</li><li>■ Alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet</li><li>■ Registrierung, sofern für Nutzung der Funktionen erforderlich</li></ul>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Gesamtergebnis

<b>Gesamtergebnis Fotobuch-Apps</b>			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Lalalab	80,4	sehr gut
2	Journi Print	79,3	gut
3	Pixum	78,6	gut
4	Photosi	78,5	gut
5	Cewe	76,8	gut
6	Ifolor	73,1	gut
7	Albelli	70,0	gut
8	Popsa	69,9	befriedigend
9	Rossmann Fotowelt	64,9	befriedigend
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>74,6</b>	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

\* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

In Deutschland existieren aktuell zahlreiche Apps, um Fotobücher zu erstellen. Diese waren Gegenstand dieser Untersuchung. Als relevant wurden solche Apps eingestuft, die mehr als 500.000 Downloads im Google Play-Store nachweisen. Apps, die nicht auf Deutsch verfügbar waren, wurden nicht berücksichtigt. Die Auswahl der marktrelevanten Testkandidaten erfolgte über eine umfangreiche Internet- und App-Store-Recherche.

Die Untersuchung umfasste folgende neun Fotobuch-Apps (in alphabetischer Reihenfolge):

- Albelli
- Cewe
- Ifolor
- Journi Print
- Lalalab
- Photosi
- Pixum
- Popsa
- Rossmann Fotowelt



# 6. Methodik

## Vorgehensweise

Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden die Bereiche Bedienungsfreundlichkeit der App sowie der Nutzwert (Funktionen und Inhalte) der App untersucht.

Ein Usability-Test in Form einer Nutzerbetrachtung gab Aufschluss über die Bedienungsfreundlichkeit der App. Anhand eines festen Kriterienkatalogs wurde ermittelt, wie einfach der Einstieg in die App gestaltet ist, wie intuitiv und komfortabel die Nutzung der App ist, ob die Informationen gut aufbereitet sind oder inwiefern das Design überzeugt. Pro Unternehmen wurden fünf umfassende Nutzerbetrachtungen durchgeführt. Um die Anwendungen möglichst präzise beurteilen zu können, führten die geschulten Testnutzer themenspezifische Aufgaben durch, etwa ein Fotobuch mit 25 Fotos erstellen und ein Foto bearbeiten, das Layout der Seite ändern oder das Fotobuch in der App speichern. Die Analyse der Apps erfolgte sowohl auf Android- als auch auf iOS-Geräten, dabei lag jeder App eine identische Testverteilung zugrunde.

Im Zuge einer Nutzwert-Analyse betrachteten Experten aus der Perspektive von App-Nutzern die themenbezogenen Informationen und Funktionen. Die Erhebung/Validierung der Kriterien erfolgte ebenfalls in zwei Betriebssystemen: Android und iOS.

Sofern eine Registrierung notwendig war, um alle Funktionalitäten der App nutzen zu können, wurde diese durchgeführt. Ebenso wurden der App alle notwendigen Zugriffsberechtigungen gestattet, wie etwa die Standortfreigabe, um eine optimale Funktionalität zu ermöglichen.

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

<b>App-Test</b>	<b>100,0%</b>
Bedienungsfreundlichkeit	50,0%
Nutzwert - Funktionen und Inhalte	50,0%

<b>Bedienungsfreundlichkeit</b>	<b>100,0%</b>
Kundenfreundlicher Einstiegsprozess	20,0%
Intuitive Menüführung	20,0%
Ansprechendes Design	20,0%
Bedarfsgerechte Funktionalitäten	15,0%
Umfang und Verständlichkeit der Inhalte	15,0%
Erlebnisfaktor	10,0%

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen & Inhalte	100,0%
Beispiele von Fotobüchern zur Ansicht	4,0%
Settingoptionen Fotobuch	
Mind. Zwei Papierarten wählbar	3,0%
Mind. Drei unterschiedliche Formate wählbar	3,0%
Angaben über minimale/maximale Seitenzahl	3,0%
Auswahl der Fotos aus	
Galerie auf dem Smartphone	3,0%
Cloud (z.B. Dropbox, Google Fotos)	3,0%
Social Media (z.B. Facebook, Instagram)	3,0%
Speichern von Fotobuch-Entwürfen	6,0%
Cloud zum Speichern in der App verfügbar	2,0%
Erklärung zu den Funktionen verfügbar	6,0%
Bearbeitungstools	
Mindestens drei Bearbeitungsfunktionen für Fotos (z.B. Zuschneiden, Filter)	2,0%
Verschiedene Schriftarten	1,5%
Rahmen	1,5%
Hintergrundfarbe	1,5%
Symbole oder Sticker, Widgets wie Wetter usw.	1,5%
Layout je Seite anpassbar	2,0%
Anpassen der Reihenfolge der Seiten	3,0%
Nachträgliches Hochladen von Fotos möglich	2,0%
Informationen zur Lieferzeit	2,0%

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

Nutzwert - Funktionen & Inhalte (Fortsetzung)	
Automatische Erstellung eines Fotobuchs	
Aus vorausgewählten Fotos	2,0%
App sucht sich Fotos eigenständig aus der Galerie und schlägt Fotobuch vor	2,0%
Warnmeldung (nicht alle Elemente/Seiten ausgefüllt oder nicht ausreichende Bildauflösung)	4,0%
Vorschau Fotobuch möglich	4,0%
E-Version des Fotobuchs (PDF, Link zur Onlineansicht)	1,0%
Preisübersicht	4,0%
Explizite Zusage zur Datenschutzerklärung bei Anmeldung/Registrierung	5,0%
FAQ/Hilfebereich	4,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Datenschutzerklärung	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis Fotobuch starten	7,0%
Anzahl Tipps/Wischen bis gespeicherte Projekte	7,0%

# 6. Methodik

## Getestete Apps

Unternehmen	Bezeichnung im App-Store (iOS/Apple)	Bezeichnung im Google Playstore (Android)
<b>Albelli</b>	Albelli Fotobuch erstellen	Albelli Fotobuch Fotos drucken
<b>Cewe</b>	CEWE - Fotobuch, Fotos & mehr	CEWE - Fotobuch, Fotos & mehr
<b>Ifolor</b>	ifolor: Fotobuch, Fotos & mehr	ifolor: Fotobuch, Fotos & mehr
<b>Journi Print</b>	Journi Print: Fotobuch	Journi Print: Fotobuch & Fotos
<b>Lalalab</b>	LALALAB. - Photo printing	LALALAB. - Fotodruck
<b>Photosi</b>	PhotoSi: Fotos & Fotobuch	Photosì – Foto drucken
<b>Pixum</b>	Pixum – Fotobuch	Pixum – Fotobuch erstellen
<b>Popsa</b>	Popsa	Popsa   Drucke deine Fotos
<b>Rossmann Fotowelt</b>	Rossmann Fotowelt	Rossmann Fotowelt
<b>Testzeitraum</b>	<b>18. Januar – 28. Januar 2022</b>	<b>18. Januar – 28. Januar 2022</b>

# 8. Allgemeine Methodik

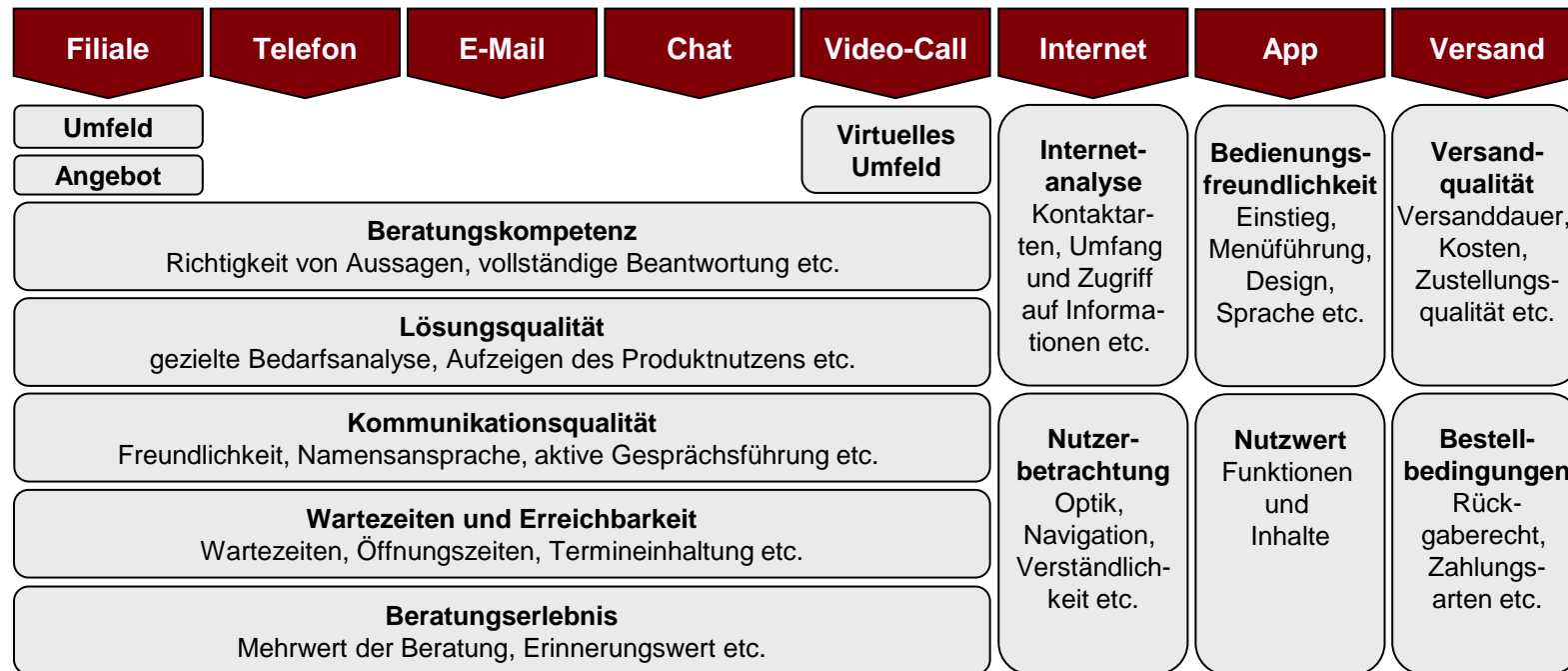
## Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

# 8. Allgemeine Methodik

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



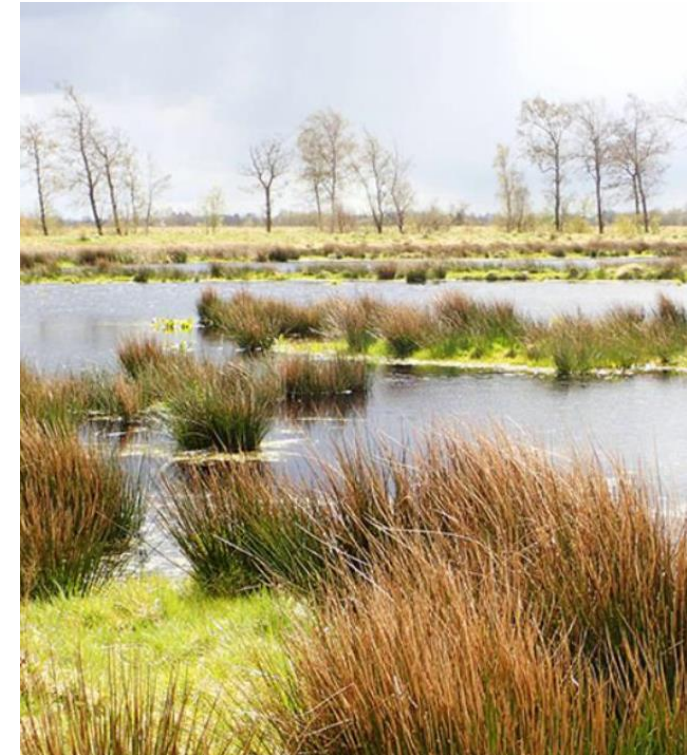
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

# 9. Klimaneutralität

## Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein