

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Baumärkte-Apps 2022

#### **Hilfreiche Funktionen und hohe Bedienungsfreundlichkeit – Viele Anwendungen überzeugen – Testsieger ist Hornbach**

**Hamburg, 21.11.2022** – Baumärkte lassen nicht nur Heimwerkerherzen höherschlagen. Das häufig umfangreiche Produktsortiment macht sie zu einem Einkaufsmagneten für jedermann und -frau. Eine App zählt dabei zum Service vieler Baumärkte und diese bietet nicht nur einen Online-Shop, sondern kann auch für den Einkauf vor Ort hilfreich sein. Welche Anwendungen in puncto Nutzwert und Bedienungsfreundlichkeit am meisten überzeugen, zeigt der Test des Deutschen Institut für Service-Qualität. Das DISQ hat die Apps von fünf Baumarkt-Ketten unter die Lupe genommen.

#### **Zwei Baumärkte-Apps „sehr gut“**

Die Baumärkte-Apps schneiden mit einem Durchschnittswert von 77,1 Punkten insgesamt gut ab. Die Anwendungen von zwei Baumarkt-Ketten sind sehr gut, zwei Apps erzielen das Qualitätsurteil „gut“ und ein Unternehmen muss sich mit einem befriedigenden Ergebnis begnügen.

Die Bedienungsfreundlichkeit stellt sich als eine Stärke der Apps heraus: So wird der Einstieg, etwa die Einrichtung der App und die Erläuterung der Funktionen, in 84,0 Prozent der Testfälle als kundenfreundlich bewertet. Das Design sowie der Erlebnismoment erzielen sogar 92,0 bzw. 88,0 Prozent positive Beurteilungen. Verbesserungspotenzial aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer besteht bei den Inhalten, deren Umfang und Verständlichkeit in immerhin 24,0 Prozent der Fälle nicht positiv bewertet wird.

#### **Hilfreiche Einkaufsunterstützung**

In der Nutzwert-Analyse schneiden die Anwendungen mit einem guten Ergebnis ab. Neben einem integrierten Online-Shop bieten die Apps zahlreiche Informationen zu den einzelnen Baumarkt-Filialen. So zeigen beispielsweise alle Anwendungen bei aktiviertem GPS den aktuell nächstgelegenen Baumarkt an. Auch Features wie eine Merkliste oder die Option, Produkte in der App vorzubestellen und im Markt abzuholen, zählen zum Standard. Speziellere Inhalte und Tools, etwa ein Materialrechner oder eine In-App-Wasserwaage, bieten dagegen nur einzelne Apps.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Apps stellen eine sinnvolle Ergänzung des Serviceangebots der Baumärkte dar und können den Einkauf komfortabler machen – sei es durch Angebotsrecherche oder Vorbestellung in der Wunschfiliale oder aber dem direkten Einkauf im integrierten Online-Shop.“

#### **Die besten mobilen Anwendungen**

Testsieger ist die Hornbach-App (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Insbesondere in puncto Bedienungsfreundlichkeit punktet die Anwendung mit einem sehr guten Resultat. Die App bietet etwa eine intuitive Menüführung und bedarfsgerechte Funktionalitäten. Der Einstieg in die Nutzung gestaltet sich einfach und die Inhalte sind vergleichsweise umfangreich und verständlich. In der App besteht zum Beispiel die Möglichkeit, einen Beratungstermin in der Baumarkt-Filiale zu buchen oder sich online per Video beraten zu lassen.

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

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Platz zwei positioniert sich Hagebaumarkt, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Ein sehr kundenfreundlicher Einstiegsprozess, ein ansprechendes Design sowie ein hoher Erlebnismfaktor sind Aspekte des sehr guten Usability-Ergebnisses. Hagebaumarkt bietet zudem als einzige App eine Einrichtungssimulation mit 3-D-Platzierung von Möbeln im Raum an.

Rang drei belegt Toom Baumarkt (Qualitätsurteil: „gut“). Die Anwendung profiliert sich vor allem mit dem Umfang an Funktionen und Inhalten. Nutzerinnen und Nutzern steht für den Einkauf vor Ort beispielsweise eine Markt-Navigation bzw. ein Marktplan zur Verfügung. Die App verfügt zudem über Ratgeber-Inhalte zu den Themen Garten und saisonale Pflanzen.

Auch die Obi-App auf Rang vier sichert sich das Qualitätsurteil „gut“ – hier überzeugt insbesondere der sehr hohe Nutzwert. Auf Platz fünf landet im Test die App von Globus Baumarkt („befriedigend“).

### **Fakten zum Test**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Apps von fünf Baumarkt-Ketten. Es wurden nur solche Apps berücksichtigt, die sowohl im Google Play-Store (Android) als auch im Apple App-Store (iOS) verfügbar waren. Im Testfokus standen die Bedienungsfreundlichkeit und der Nutzwert der Anwendungen. Die Untersuchung umfasste 25 Betrachtungen der Apps durch geschulte Nutzer sowie zehn Analysen des Nutzwerts (Funktionen und Inhalte) der mobilen Anwendungen.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität

### **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 Testerinnen und 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. Den Verbrauchern liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für ihre 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.