

# DOKUMENTATION - Zusammenfassung

## Deutscher App-Award 2024



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 18. Januar 2024

# 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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
<b>Verantwortung</b>	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

# Das Marktforschungsinstitut Beirat

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



**Brigitte Zypries**  
Beiratsvorsitzende  
Ex-Bundesministerin  
für Wirtschaft und  
Energie, davor lang-  
jährige Bundesjustiz-  
ministerin



**Prof. Dr. Michel Clement**  
Inhaber des Lehrstuhls für  
Marketing & Medien am  
Institut für Marketing der  
Universität Hamburg



**Jochen Dietrich**  
Journalist und Experte  
für die Wirtschaftsmagazine  
des Nachrichtensenders ntv



**Judith Klose**  
Vice President Media &  
Marketing beim digitalen  
Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>10</b>
<b>2. Zusammenfassung</b>	<b>13</b>
<b>3. Die Preisträger</b>	<b>14</b>
<b>4. Gesamturteil Apps</b>	<b>19</b>
<b>Genuss &amp; Lebensmittel</b>	
▪ Essens-Lieferservice-Apps	19
▪ Flash-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)	21
▪ Kochrezepte-Apps	23
▪ Supermärkte-Apps	25
▪ Systemgastronomie-Apps	27

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Bildung (Fortsetzung)</b>	
<b>Finanzen &amp; Versicherungen</b>	
▪ Banking-Apps	29
▪ Steuer-Apps	31
▪ Trading-Apps	33
▪ Versicherer-Apps	35
▪ Versicherungsmanager-Apps	37
▪ Wallet-Apps	39
<b>Fitness &amp; Gesundheit</b>	
▪ Fitness-Community-Apps	41
▪ Fußballtraining-Apps	43
▪ Kalorienzähler-Apps	45
▪ Krankenkassen-Apps	47
▪ Medikamente-Lieferservice-Apps	49
▪ Schrittzähler-Apps	51

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Bildung (Fortsetzung)</b>	
<b>Mobilität &amp; Reise</b>	
▪ Carsharing-Apps	53
▪ E-Scooter-Apps	55
▪ Fluggesellschaften-Apps	57
▪ Flugpreis-Apps	59
▪ Gebrauchtwagenportale-Apps	61
▪ Hotelketten-Apps	63
▪ Hotelportale-Apps	65
▪ Parking-Apps	67
▪ Reiseführer-Apps	69
▪ Taxi-Dienste-Apps	71
▪ Wanderrouen-Apps	73
<b>Praktische Alltagshelfer</b>	
▪ Einkaufslisten-Apps	75
▪ Paketdienste-Apps	77
▪ Spritpreis-Apps	79
▪ Wetter-Apps	81

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Bildung (Fortsetzung)</b>	
<b>Lifestyle &amp; Shopping</b>	
▪ Cashback-Apps	83
▪ Drogeriemärkte-Apps	85
▪ Marktplätze Privatanbieter-Apps	87
▪ Schnäppchenportale-Apps	89
▪ Service-Apps von Mobilfunkdiscountern	91
▪ Shopping-Apps Fashion mit Filialnetz	93
▪ Shopping-Apps Fashion ohne Filialnetz	95
▪ Vergleichsportale-Apps	97
<b>Freizeit &amp; Hobby</b>	
▪ Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts	99
▪ Dating-Apps	101
▪ Fotobuch-Apps	103
▪ Kino-Apps	105
▪ Lotto-Apps	107
▪ Ticket-Apps	109
▪ Wunschzettel-Apps	111

	<b>Seite</b>
<b>4. Gesamturteil Bildung (Fortsetzung)</b>	
<b>Wohnen &amp; Leben</b>	
▪ Apps für Gelegenheitsjobs	113
▪ Baumarkt-Apps	115
▪ Energieanbieter-Apps	117
▪ Heizungshersteller-Apps	119
▪ Immobilienportale-Apps	121
▪ Jobbörsen-Apps	123
▪ Shopping-Apps Möbel	125
▪ Tierbedarf-Apps	127
<b>5. Methodik</b>	<b>129</b>
<b>Anhang</b>	<b>136</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Studienumfang</b>	455 Apps; in der Einzelauswertung: 384 Apps in 55 Kategorien, die mindestens 80 Verbrauchermeinungen aus der Kundenbefragung und der Social-Media-Analyse erreichten
<b>Studienzeitraum</b>	Mai bis November 2023

## Kundenbefragung

Befragungszeit	16. Juni bis 15. Oktober 2023
Befragte	Personen, 16 Jahre und älter; Bewertung jeweils einer App pro Kategorie möglich (Voraussetzung: Nutzung der App in den letzten zwölf Monaten)
Teilnehmerzahl	n = 30.593*
Kriterien	Angebot und Leistung, Bedienungsfreundlichkeit, Kundenservice, Weiterempfehlung
Erhebung	Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel; standardisierter Fragebogen zur Kundenzufriedenheit

\* Die Befragten hatten die Möglichkeit, Apps in mehr als einer Kategorie zu bewerten und somit häufiger teilzunehmen.

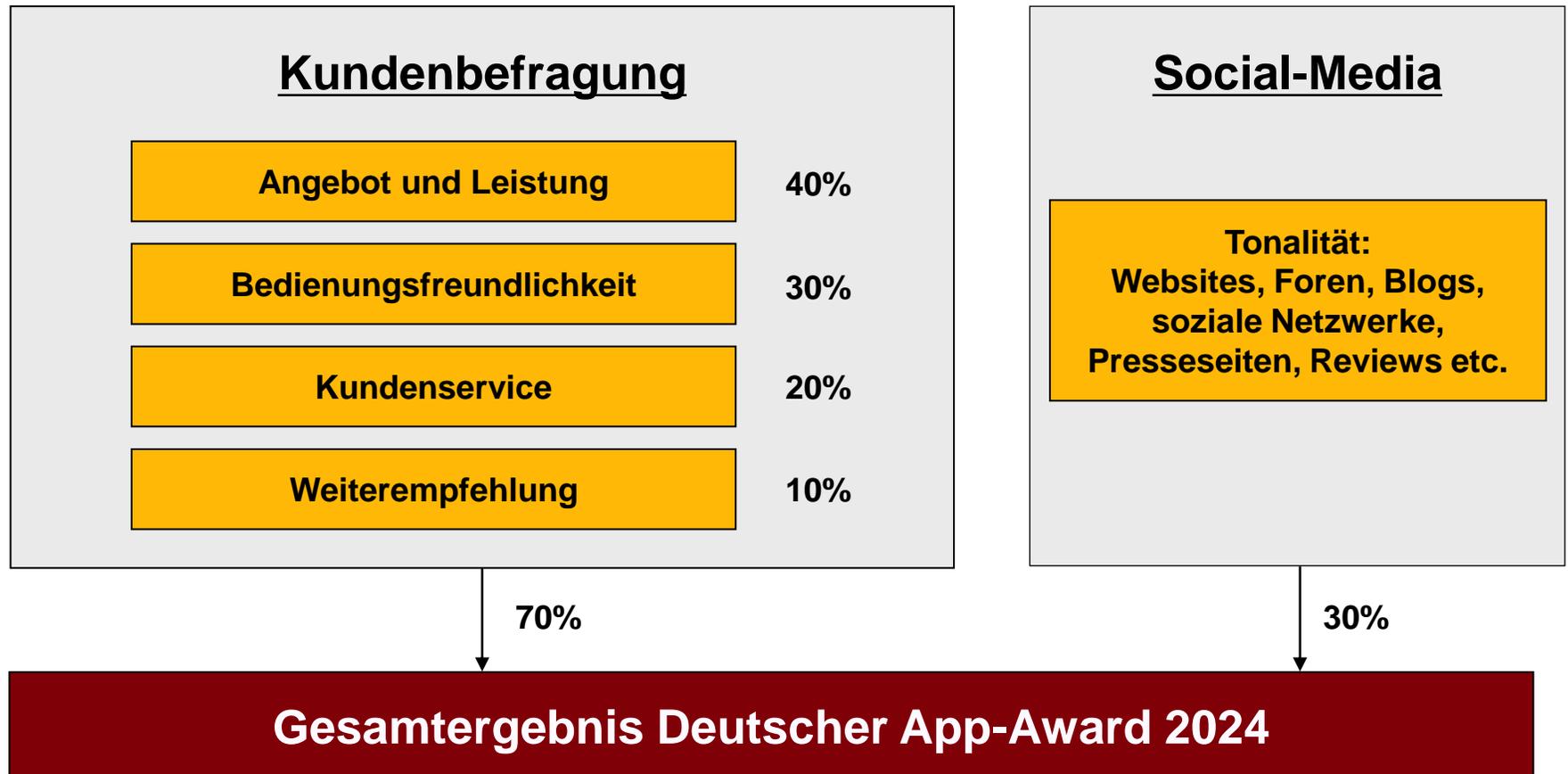
# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Social Media

Analyseverfahren	Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics: Berücksichtigt werden insgesamt rund 100 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken
Analysezeitraum	1. Juli 2022 bis 30. Juni 2023
Beiträge	n = 111.890 Social-Media-Beiträge
Analysebereich	Umfassende Analyse von Online-Beiträgen anhand der Tonalität (Websites, Foren, Blogs, soziale Netzwerke, Presseseiten, Reviews etc.)

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Genuss &amp; Lebensmittel</b>			
<b>Essens-Lieferservice-Apps</b>	Bringbutler.de	Restablo.de	Uber Eats
<b>Flash-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)</b>	Bring	Flink	-
<b>Kochrezepte-Apps</b>	Dr. Oetker	Kitchen Stories	SevenCooks
<b>Supermärkte-Apps</b>	Aldi Süd	Famila	Penny
<b>Systemgastronomie-Apps</b>	Dean & David	Five Guys	Nordsee
<b>Finanzen &amp; Versicherungen</b>			
<b>Banking-Apps</b>	N26	Norisbank	Revolut
<b>Steuer-Apps</b>	Steuer Go	Steuerbot	Wundertax
<b>Trading-Apps</b>	Capital.com	Comdirect Trading	Degiro
<b>Versicherer-Apps</b>	CosmosDirekt	Gothaer Gesundheit	Meine Allianz
<b>Versicherungsmanager-Apps</b>	Clark	Finanzmanager (DEMV)	-
<b>Wallet-Apps</b>	Mobile-Pocket	Yourwallet	-

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Fitness &amp; Gesundheit</b>			
<b>Fitness-Community-Apps</b>	Asana Rebel	Freeletics	Nike Run Club
<b>Fußballtraining-Apps</b>	Box to Box	Easy2Coach Training	Football 3.0 Fußballtraining
<b>Kalorienzähler-Apps</b>	Fddb	My Fitness Pal	Yazio
<b>Krankenkassen-Apps</b>	IKK Classic	Knappschaft	Mobil Krankenkasse
<b>Medikamente-Lieferservice-Apps</b>	Apo-Discounter	Aponeo	Shop-Apotheke
<b>Schrittzähler-Apps</b>	Healthforyou	Honor Health	Mi Fitness (Xiaomi Wear)
<b>Mobilität &amp; Reise</b>			
<b>Carsharing-Apps</b>	Free2Move	Getaround	Hertz
<b>E-Scooter-Apps</b>	Lime	Voi	-
<b>Fluggesellschaften-Apps</b>	Easyjet	Emirates	My TUI
<b>Flugpreis-Apps</b>	Idealo Flug	Kayak	Skyscanner
<b>Gebrauchtwagenportale-Apps</b>	Autoscout24	Heycar	-

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Mobilität &amp; Reise (Fortsetzung)</b>			
<b>Hotelketten-Apps</b>	A&O Hostels	Best Western	World of Hyatt
<b>Hotelportale-Apps</b>	Agoda	Hotels.com	HRS
<b>Parking-Apps</b>	Ampido	HandyParken München	Parco
<b>Reiseführer-Apps</b>	ADAC Trips	Get Your Guide	MM Travel
<b>Taxi-Dienste-Apps</b>	Sixt Ride	Taxi Deutschland	Taxi.eu
<b>Wanderrouen-Apps</b>	Alpenvereinaktiv	Gaia GPS	Mapy.cz
<b>Praktische Alltagshelfer</b>			
<b>Einkaufslisten-Apps</b>	Einfach-Einkaufsliste	Einfacher Einkaufszettel	Pon - Mobile Einkaufsliste
<b>Paketdienste-Apps</b>	DHL	DPD	-
<b>Spritpreis-Apps</b>	Benzinpreis-Blitz	Mehr-tanken	-
<b>Wetter-Apps</b>	Weatherpro	Wetter.de	Windfinder

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Lifestyle &amp; Shopping</b>			
Cashback-Apps	Letyshops	Myworld	Scondoo
Drogeriemärkte-Apps	Budni	Rossmann	-
Marktplätze Privatanbieter-Apps	Ebay	Quoka	Shpock
Schnäppchenportale-Apps	Dealdoktor	Kaufda	Schnäppchenfuchs
Service-Apps von Mobilfunkdiscountern	Lidl Connect	Mein Blau	Winsim
Shopping-Apps Fashion mit Filialnetz	Bonprix	Breuninger.com	Ernstings-family
Shopping-Apps Fashion ohne Filialnetz	Asos	Sheego	Witt-Weiden
Vergleichsportale-Apps	Check24	Keepa - Amazon Price Tracker	Mein Deal
<b>Freizeit &amp; Hobby</b>			
Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts	ARD Audiothek	Bookbeat	Podimo
Dating-Apps	Elitepartner	Lovescout24	Parship
Fotobuch-Apps	Lalalab	Pixum	PosterXXL
Kino-Apps	Cinemaxx	Cineplex	Cinestar

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

# 3. Die Preisträger

Kategorie	Preisträgerübersicht in alphabetischer Reihenfolge*		
<b>Freizeit &amp; Hobby (Fortsetzung)</b>			
<b>Lotto-Apps</b>	Lotto Baden-Württemberg	Lotto Bayern	Westdeutsche Lotterie
<b>Ticket-Apps</b>	Eventfrog	Ticketcorner	-
<b>Wunschzettel-Apps</b>	Starsnoopy	Volo wishlist	-
<b>Wohnen &amp; Leben</b>			
<b>Apps für Gelegenheitsjobs</b>	Appjobber	Jobfox	Jobvalley
<b>Baumarkt-Apps</b>	Hagebau	Obi	Toom
<b>Energieanbieter-Apps</b>	Enviam	Octopus Energy	Yello
<b>Heizungshersteller-Apps</b>	Brötje Ida	Weishaupt Energie Manager	Wolf Smartset
<b>Immobilienportale-Apps</b>	Immoscout24	WG-Gesucht.de	
<b>Jobbörsen-Apps</b>	Indeed	Jobware	Truffls
<b>Shopping-Apps Möbel</b>	Depot	Home24	Westwing
<b>Tierbedarf-Apps</b>	Zoologo	Zooplus	-

\* Je nach Größe der Kategorie und Anzahl der von den Konsumenten/Nutzern bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet..

# 4. Gesamturteil Apps

**Genuss & Lebensmittel:** Essens-Lieferservice-Apps

In der Kategorie Essens-Lieferservice-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bringbutler.de
- Hunger.de
- Lieferando
- Restablo.de
- Uber Eats
- Wolt

# 4. Gesamturteil Apps

**Genuss & Lebensmittel:** Flash-Lieferservice-Apps (Lebensmittel)

In der Kategorie Flash-Lieferservice-Apps (Lebensmittel) wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bring
- Flaschenpost
- Flink
- Getir
- Gorillas

## 4. Gesamturteil Apps

**Genuss & Lebensmittel:** Kochrezepte-Apps

In der Kategorie Kochrezepte-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Betty Bossi
- Chefkoch
- Dr. Oetker
- Kitchen Stories
- Lecker
- SevenCooks

# 4. Gesamturteil Apps

Genuss & Lebensmittel: Supermärkte-Apps

In der Kategorie Supermärkte-Apps wurden zwölf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zwölf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Aldi Nord
- Aldi Süd
- Edeka
- Famila
- Globus
- Kaufland
- Lidl
- Netto
- Netto Marken-Discount
- Norma
- Penny
- Rewe

## 4. Gesamturteil Apps

**Genuss & Lebensmittel:** Systemgastronomie-Apps

In der Kategorie Systemgastronomie-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Burger King
- Dean & David
- Five Guys
- Kentucky Fried Chicken
- McDonald's
- Nordsee
- Subway

# 4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Banking-Apps

In der Kategorie Banking-Apps wurden 19 Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende 17 Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Comdirect
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- DKB
- Hypovereinsbank
- ING
- N26
- Norisbank
- Outbank
- Postbank
- Revolut
- Santander
- Sparda-Bank
- Sparkasse
- Targobank
- Vivid Money
- Volks- und Raiffeisenbank

# 4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Steuer-Apps

In der Kategorie Steuer-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Steuer Go
- Steuerbot
- Taxando
- Taxfix
- WISO Steuer
- Wundertax
- Zasta

# 4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Trading-Apps

In der Kategorie Trading-Apps wurden zehn Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Capital.com
- Comdirect Trading
- Degiro
- Finanzen.net Zero
- Flatex
- IG
- Scalable Capital
- Trade Republic

# 4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Versicherer-Apps

In der Kategorie Versicherer-Apps wurden 19 Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Barmenia
- CosmosDirekt
- Debeka Gesundheit
- Deutsche Familienversicherung
- ERGO
- Generali Gesundheit
- Gothaer Gesundheit
- HUK Mein Auto
- Meine Allianz
- Meine Signal Iduna
- My AXA

## 4. Gesamturteil Apps

**Finanzen & Versicherungen:** Versicherungsmanager-Apps

In der Kategorie Versicherungsmanager-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Check24
- Clark
- Felix
- Finanzmanager (DEMV)

## 4. Gesamturteil Apps

Finanzen & Versicherungen: Wallet-Apps

In der Kategorie Wallet-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Wallet
- Google Wallet
- Mobile-Pocket
- Stocard
- Yourwallet

# 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Fitness-Community-Apps

In der Kategorie Fitness-Community-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Adidas Running
- Asana Rebel
- Freeletics
- Nike Run Club
- Seven
- Strava

## 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Fußballtraining-Apps

In der Kategorie Fußballtraining-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- B42 Fußballtraining
- Box to Box
- Coach365 Fußballtraining
- Easy2Coach Training
- Football 3.0 Fußballtraining
- Fussball Übungs-Organizer

## 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Kalorienzähler-Apps

In der Kategorie Kalorienzähler-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Fatsecret
- Fddb
- Lifesum
- My Fitness Pal
- Noom
- Yazio

## 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Krankenkassen-Apps

In der Kategorie Krankenkassen-Apps wurden 16 Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende elf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- AOK
- Audi BKK
- Barmer
- BKK VBU
- DAK
- Die Techniker
- hkk
- IKK Classic
- Knappschaft
- Mobil Krankenkasse
- SBK

## 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Medikamente-Lieferservice-Apps

In der Kategorie Medikamente-Lieferservice-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apo.com
- Apo-Discounter
- Aponeo
- Gopuls
- Mayd
- Shop-Apotheke

## 4. Gesamturteil Apps

**Fitness & Gesundheit:** Schrittzähler-Apps

In der Kategorie Schrittzähler-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Apple Health
- Fitbit
- Google Fit
- Healthforyou
- Honor Health
- Huawei Health
- Mi Fitness (Xiaomi Wear)
- Samsung Health

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Carsharing-Apps

In der Kategorie Carsharing-Apps wurden neun Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle neun Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cambio
- Flinkster
- Free2Move
- Getaround
- Hertz
- Miles
- Share Now
- Sixt Share
- Stadtmobil

## 4. Gesamturteil Apps

### Mobilität & Reise: E-Scooter-Apps

In der Kategorie E-Scooter-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bolt
- Lime
- Tier
- Voi

## 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Fluggesellschaften-Apps

In der Kategorie Fluggesellschaften-Apps wurden neun Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Easyjet
- Emirates
- Eurowings
- Lufthansa
- My TUI
- Ryanair
- Wizz Air

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Flugpreis-Apps

In der Kategorie Flugpreis-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Checkfelix
- Idealo Flug
- Kayak
- Momondo
- Skyscanner
- Swoodoo

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Gebrauchtwagenportale-Apps

In der Kategorie Gebrauchtwagenportale-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Autohus
- Autoscout24
- Heycar
- Mobile.de
- Pkw.de

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Hotelketten-Apps

In der Kategorie Hotelketten-Apps wurden 14 Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- A&O Hostels
- Accor All
- B&B Hotels
- Best Western
- H-Hotels
- IHG Hotels
- Marriott Bonvoy
- Motel One
- NH Hotel
- World of Hyatt

## 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Hotelportale-Apps

In der Kategorie Hotelportale-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Agoda
- Booking.com
- Check24 Reisen
- Hotels.com
- HRS
- Trip.com

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Parking-Apps

In der Kategorie Parking-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ampido
- Apcoa Parking
- HandyParken München
- Parco
- Parkopedia
- Parkster

## 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Reiseführer-Apps

In der Kategorie Reiseführer-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Trips
- Get Your Guide
- Lauschtour
- Marco Polo
- MM Travel
- TripTastic

## 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Taxi-Dienste-Apps

In der Kategorie Taxi-Dienste-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Free Now
- Sixt Ride
- Taxi Deutschland
- Taxi.de
- Taxi.eu
- Uber

# 4. Gesamturteil Apps

**Mobilität & Reise:** Wanderrouten-Apps

In der Kategorie Wanderrouten-Apps wurden zwölf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Alpenvereinaktiv
- Bergfex
- Gaia GPS
- Komoot
- Mapy.cz
- Osmand
- Outdooractive
- Wikiloc

## 4. Gesamturteil Apps

**Praktische Alltagshelfer:** Einkaufslisten-Apps



DEUTSCHES INSTITUT  
FÜR SERVICE-QUALITÄT

In der Kategorie Einkaufslisten-Apps wurden elf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bring!
- Die Einkaufsliste
- Einfach-Einkaufsliste
- Einfacher Einkaufszettel
- Einkaufsliste - Lister
- Pon - Mobile Einkaufsliste
- Vorrat, Lager, Einkaufslisten

## 4. Gesamturteil Apps

**Praktische Alltagshelfer:** Paketdienste-Apps

In der Kategorie Paketdienste-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- DHL
- DPD
- GLS
- Hermes
- UPS

## 4. Gesamturteil Apps

### Praktische Alltagshelfer: Spritpreis-Apps

In der Kategorie Spritpreis-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ADAC Drive
- Benzinpreis-Blitz
- Clever-tanken.de
- Mehr-tanken
- Tankenapp mit Benzinpreistrend

## 4. Gesamturteil Apps

### Praktische Alltagshelfer: Wetter-Apps

In der Kategorie Wetter-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dwd Warnwetter
- Weatherpro
- Wetter.com
- Wetter.de
- Wetteronline
- Windfinder
- Yahoo Wetter

## 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Cashback-Apps

In der Kategorie Cashback-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- iGraal
- Letyshops
- Myworld
- Scondoo
- Shoop
- Shopback

## 4. Gesamturteil Apps

### Lifestyle & Shopping: Drogeriemärkte-Apps

In der Kategorie Drogeriemärkte-Apps wurden vier Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Budni
- dm
- Müller
- Rossmann

# 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Marktplätze Privatanbieter-Apps

In der Kategorie Marktplätze Privatanbieter-Apps wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Ebay
- Hood
- Kleinanzeigen
- Quoka
- Shpock
- Vinted

## 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Schnäppchenportale-Apps

In der Kategorie Schnäppchenportale-Apps wurden neun Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Dealdoktor
- Groupon
- Kaufda
- Mein-Deal.com
- Mydealz
- Mytopdealz.net
- Schnäppchenfuchs

# 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Service-Apps von Mobilfunkdiscountern

In der Kategorie Service-Apps von Mobilfunkdiscountern wurden elf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende neun Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- 1&1
- Aldi Talk
- Congstar
- Freenet Mobilfunk
- Klarmobil.de
- Lidl Connect
- Mein Blau
- Otelo
- Winsim

## 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Shopping-Apps Fashion mit Filialnetz

In der Kategorie Shopping-Apps Fashion mit Filialnetz wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bonprix
- Breuninger.com
- C&A
- Ernstings-family
- Esprit
- H&M
- s.Oliver
- Zara

## 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Shopping-Apps Fashion ohne Filialnetz

In der Kategorie Shopping-Apps Fashion ohne Filialnetz wurden sechs Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- About You
- Asos
- Next
- Sheego
- Witt-Weiden
- Zalando

# 4. Gesamturteil Apps

**Lifestyle & Shopping:** Vergleichsportale-Apps

In der Kategorie Vergleichsportale-Apps wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Billiger.de
- Check24
- Geizhals Preisvergleich
- Guentiger.de
- Idealo
- Keepa - Amazon Price Tracker
- Mein Deal
- Verivox

## 4. Gesamturteil Apps

**Freizeit & Hobby:** Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts

In der Kategorie Apps für E-Books, Hörbücher, Podcasts wurden zehn Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle zehn Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- ARD Audiothek
- Audible
- Audio Now
- Blinkist
- Bookbeat
- Galatea
- Kindle
- Podimo
- Skoobe
- Tolino

# 4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Dating-Apps

In der Kategorie Dating-Apps wurden 18 Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende zwölf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Badoo
- Bumble
- C-Date
- Elitepartner
- Finya
- Grindr
- Hinge
- Lovescout24
- Lovoo
- OkCupid
- Parship
- Tinder

# 4. Gesamturteil Apps

**Freizeit & Hobby:** Fotobuch-Apps

In der Kategorie Fotobuch-Apps wurden neun Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cewe
- Journi
- Lalalab
- Photosi
- Pixum
- PosterXXL
- Rossmann Fotowelt

# 4. Gesamturteil Apps

**Freizeit & Hobby:** Kino-Apps

In der Kategorie Kino-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Cinemaxx
- Cineplex
- Cinestar
- Filmpalast Kino
- Kinopolis
- UCI Kinowelt

# 4. Gesamturteil Apps

Freizeit & Hobby: Lotto-Apps

In der Kategorie Lotto-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Lotto Baden-Württemberg
- Lotto Bayern
- Lotto24
- Tipp24
- Toto-Lotto Niedersachsen
- Westdeutsche Lotterie

# 4. Gesamturteil Apps

**Freizeit & Hobby:** Ticket-Apps

In der Kategorie Ticket-Apps wurden vier Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle vier Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Eventfrog
- Eventim
- Ticketcorner
- Ticketmaster

## 4. Gesamturteil Apps

**Freizeit & Hobby:** Wunschzettel-Apps

In der Kategorie Wunschzettel-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Mein Online Wunschzettel
- Starsnoopy
- Volo wishlist
- Wishbob
- Wishr

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Apps für Gelegenheitsjobs

In der Kategorie Apps für Gelegenheitsjobs wurden acht Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Appjobber
- Clickworker
- Empfohlen.de
- Jobfox
- Jobvalley
- Zenjob

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Baumarkt-Apps

In der Kategorie Baumarkt-Apps wurden neun Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bauhaus
- Baywa Bau- & Garten
- Globus Baumarkt
- Hagebau
- Hornbach
- Obi
- Toom

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Energieanbieter-Apps

In der Kategorie Energieanbieter-Apps wurden sieben Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sechs Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- E.ON
- EnBw
- Enviam
- Octopus Energy
- Vattenfall
- Yello

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Heizungshersteller-Apps

In der Kategorie Heizungshersteller-Apps wurden zehn Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende sieben Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Brötje Ida
- EasyControl Bosch
- MyBuderus
- SensoApp
- Viessmann ViCare
- Weishaupt Energie Manager
- Wolf Smartset

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Immobilienportale-Apps

In der Kategorie Immobilienportale-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Immomio
- Immonet
- Immoscout24
- Immowelt
- WG-Gesucht.de

# 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Jobbörsen-Apps

In der Kategorie Jobbörsen-Apps wurden zehn Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Glassdoor
- Indeed
- Jobbörse
- Jobsuche
- Jobware
- Monster
- Stepstone
- Truffls

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Shopping-Apps Möbel

In der Kategorie Shopping-Apps Möbel wurden zehn Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen folgende acht Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Depot
- Home24
- Ikea
- Moebel.de
- Poco
- Roller
- Wayfair
- Westwing

## 4. Gesamturteil Apps

**Wohnen & Leben:** Tierbedarf-Apps

In der Kategorie Tierbedarf-Apps wurden fünf Apps von Nutzern bewertet. In die Einzelauswertung kamen alle fünf Apps, denen eine ausreichende Anzahl von Kundenmeinungen zugrunde lag (in alphabetischer Reihenfolge):

- Bitiba
- Fressnapf
- Vet-Concept
- Zoologo
- Zooplus

# 5. Methodik

## Hintergrund der Studie

Ob beim Einkaufen, für den Überblick der Finanzen oder um den Urlaub zu buchen und danach die Fotos in einem Fotoalbum festzuhalten – Apps erleichtern den Alltag und sind mittlerweile ein fester Bestandteil geworden.

Eine Studie von data.ai zeigt auf, dass die durchschnittliche Zeit, die Nutzerinnen und Nutzer in Deutschland für Apps aufbringen, im Jahr 2021 von 3,1 auf 3,4 Stunden pro Tag angestiegen ist. Dabei werden die meisten Stunden auf Social Media, Entertainment und Kommunikations-Apps verbracht.\*

Die Nutzung von Smartphones und somit die Nutzung von Apps steigt jährlich an und ist aus dem alltäglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Apps gewinnen in der Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Sie helfen, Informationen schnell und einfach zu finden und zu teilen. Auch sind sie mittlerweile ein wichtiger Teil im sozialen Leben geworden – durch sie besteht die Möglichkeit, neue Menschen kennenzulernen, aber auch in Verbindung mit Freunden und Familie zu bleiben. Zudem können Apps dabei helfen, alltägliche Aufgaben zu erledigen und dabei Zeit zu sparen.

Um der wachsenden Bedeutung von Apps Folge zu leisten, zeichnen der Nachrichtensender ntv und das Deutsche Institut für Service-Qualität erstmalig die beliebtesten Apps mit dem „Deutschen App-Award“ aus.

\* Vgl. data.ai (2022): State of Mobile 2022. Online unter: <https://www.data.ai/de/go/state-of-mobile-2022/> (Abrufdatum: 05.05.2023).

# 5. Methodik

## Vorgehensweise

Welche der vielen Apps zu Deutschlands beliebtesten gehören, können die Nutzerinnen und Nutzer selbst am besten beurteilen. Ihre Erfahrungen bezeugen die Vertrauenswürdigkeit sowie die Stärken und Schwächen der jeweiligen App. Zur Vergabe des Awards wurde daher eine umfangreiche Nutzerbefragung durchgeführt. Die Erhebung der Kundenmeinungen erfolgte von Juni bis Oktober 2023 anhand einer bevölkerungsrepräsentativ angelegten Verbraucherbefragung über ein Online-Panel.

Darüber hinaus wurden Kundenmeinungen zu den Apps über eine umfassende Social-Media-Analyse erhoben. Die Social-Media-Analyse umfasste die Tonalität der Online Beiträge zu den Apps in wichtigen Social-Media-Netzwerken und Bewertungsportalen.

Im Zentrum der Untersuchung standen Apps aus 55 Kategorien, die unterschiedliche Branchen abdecken – von Banking-Apps über Krankenkassen-Apps bis hin zu Shopping-Apps und Dating-Apps. Je nach Branchengröße und Anzahl der bewerteten Anbieter werden bis zu drei Preisträger pro Kategorie ausgezeichnet.

### Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Angebot und der Leistung bei der App xxx\*?  
(Qualität und Nutzen der angebotenen Dienstleistung; Preis-Leistungsverhältnis; Angebotsumfang und Angebotsspektrum (Vielfalt an Leistungen/Programmen/Nutzungsmöglichkeiten); Verfügbarkeit (freie Termine/Lieferzeiten) und Zuverlässigkeit (Einhaltung von Leistungsversprechen))

### Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

### Fallzahlen\*\*

Angebot und Leistung: n = 30.593

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

\*\* Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 30.593. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

# 5. Methodik

## Kundenbefragung

### Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- der Bedienungsfreundlichkeit bei der App xxx\*?  
(Kundenfreundlicher Einstiegsprozess; Intuitive Menüführung; Ansprechendes Design; Umfang und Verständlichkeit der Inhalte; Erlebnisfaktor; Bedarfsgerechte Funktionalität)

### Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

### Fallzahlen\*\*

Angebot: n = 30.593

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

\*\* Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 30.593. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

# 5. Methodik

## Kundenbefragung

### Frage

Wie zufrieden sind Sie mit ...

- dem Kundenservice bei der App xxx\*?  
(Regelmäßige technische Updates; Kontaktmöglichkeiten per Telefon, E-Mail, Chat oder über Social-Media-Kanäle; Reaktionen auf Kundenanfragen; Wartezeiten; Freundlichkeit; Beratungskompetenz; Hilfestellung/schnelle Problemlösung)

### Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „sehr unzufrieden“ (-2) bis „sehr zufrieden“ (+2) sowie die Antwortmöglichkeit „keine Angabe“

### Fallzahlen\*\*

Kundenservice: n = 30.517

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

\*\* Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 30.593. Fallzahlen variieren aufgrund der Antwortmöglichkeit „keine Angabe“.

# 5. Methodik

## Kundenbefragung

### Frage

Würden Sie die App xxx\* guten Gewissens weiterempfehlen?

### Antwortoptionen

Beurteilung auf einer Skala von „nein“ (-2) bis „ja“ (+2)

### Fallzahlen\*\*

n = 30.593

\* xxx steht für die zu Beginn der Befragung ausgewählte App.

\*\* Basis: alle Bewertungen (Kundenbefragung), n = 30.593.

# 5. Methodik

## Social-Media-Beiträge

- Die Analyse der Tonalität der Online-Beiträge zu den Apps erfolgte für den Untersuchungszeitraum vom 1. Juli 2022 bis 30. Juni 2023.
- Bei der Analyse der Tonalität lag der Fokus auf Web-Beiträgen, die für Kunden relevante Themen behandelten. Hierfür erfolgte eine Einschränkung der Grundgesamtheit aller Beiträge mittels einer Schlagwortsuche nach vorab festgelegten Begriffen (z. B. App). Die identifizierte Datenmenge wurde anschließend hinsichtlich des Stimmungsbilds ausgewertet. Dabei fand eine Einteilung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ statt. Die Bewertung der Unternehmen errechnete sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- Insgesamt wurden über 100.000 Beiträge ausgewertet. Unternehmenseigene Beiträge, veröffentlicht über die Website oder firmeneigene Social-Media-Kanäle, fanden, ebenso wie nicht deutschsprachige Beiträge, keine Berücksichtigung.
- Für die Studie wurde Brandwatch Analytics, einer der renommiertesten Anbieter von Social-Media-Monitoring-Software in Europa, eingesetzt, mit der ein Zugriff auf über 100 Millionen Quellen ermöglicht wird.

	<b>Seite</b>
<b>A. Demografie</b>	<b>137</b>
<b>B. Allgemeine Methodik</b>	<b>139</b>
<b>C. Nachhaltigkeit</b>	<b>141</b>

# A. Demografie

Geschlecht	
Männlich	48,6%
Weiblich	50,9%
Divers	0,4%

Bundesländer	
Baden-Württemberg	11,4%
Bayern	13,5%
Berlin	19,4%
Brandenburg	2,6%
Bremen	0,8%
Hamburg	3,8%
Hessen	6,6%
Mecklenburg-Vorpommern	1,6%
Niedersachsen	6,8%
Nordrhein-Westfalen	19,2%
Rheinland-Pfalz	3,8%
Saarland	0,7%
Sachsen	4,0%
Sachsen-Anhalt	1,6%
Schleswig-Holstein	2,8%
Thüringen	1,5%

Alter	
16 bis 17 Jahre	3,0%
18 bis 19 Jahre	16,7%
20 bis 29 Jahre	39,9%
30 bis 39 Jahre	15,0%
40 bis 49 Jahre	12,7%
50 bis 59 Jahre	9,9%
60 Jahre und älter	2,9%

# A. Demografie

Bildungsabschluss	
(Noch) Kein Schulabschluss / noch Schülerin/Schüler an allgemeinbildender Schule	1,0%
Volks-/Grund-/Hauptschule ohne abgeschlossene Lehre/Berufsausbildung	4,1%
Volks-/Grund-/Hauptschule mit abgeschlossener Lehre/Berufsausbildung	10,7%
Mittlere Reife / weiterführende Schule ohne Abitur	20,2%
Abitur / Hochschulreife ohne Studium	18,4%
Studium (Universität, Hochschule, Fachhochschule, Akademie, Polytechnikum)	45,6%

Erwerbsstatus	
Nicht erwerbstätig / arbeitslos	5,6%
Angestellt (Vollzeit)	66,1%
Angestellt (Teilzeit)	10,7%
Selbstständig	5,2%
Schulpflichtig / studierend	3,3%
Pensioniert / in Rente	9,2%

Anzahl im Haushalt lebender Personen	
Eine Person	17,7%
Zwei Personen	25,0%
Drei Personen	31,8%
Vier oder mehr Personen	25,5%

# B. Allgemeine Methodik

## Kundenbefragung

- **Verfahren:** Internetgestütztes Verfahren des Computer Assisted Web Interviewing (CAWI). Die Interviewten füllen die Fragebögen direkt online aus.
- **Analyse:** In der Befragung kommt ein standardisiertes Befragungsinstrument zum Einsatz. Die Zufriedenheitswerte werden branchenübergreifend auf einer Likert-Skala mit fünf Ausprägungen erhoben, die in ein Punktesystem von 0 bis 100 überführt wird.
- **Rekrutierung:** Allgemeine Verbraucherbefragungen basieren auf einem Online-Access-Panel. Spezielle Personengruppen werden dagegen über verschiedene Kontaktwege durch gezielte Ansprache für eine Teilnahme gewonnen.
- **Untersuchungssample:** Das offene Design der Fragebögen gewährleistet, dass jedes Unternehmen/jede Marke der betrachteten Branche in die Untersuchung eingehen kann.
- **Stichprobengröße:** Der Stichprobenumfang einer Kundenbefragung richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen/Marken, welche mindestens 100 bzw. 80 Kundenmeinungen erreichen, werden einzeln ausgewertet.
- **Qualitätskontrolle:** Kontrollfragen und rotierende Elemente im Design des Fragebogens, ausreichende Stichproben, die Prüfung von IP-Adressen und eine sorgfältige Datenbereinigung stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.
- **Gesamtergebnis:** In die Festlegung der Gewichtungen fließen die Ergebnisse einer linearen Regression und die Relevanz der Kriterien aus Sicht der Kundinnen und Kunden ein.

# B. Allgemeine Methodik

## Social-Media-Analyse

- **Ziel:** Analyse der Positionierung von Unternehmen im Internet.
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Beiträge in der Medienberichterstattung (schlagwortbasierte Einschränkung der Grundgesamtheit) sowie ausgewählter Leistungskennzahlen (z. B. Anzahl der Twitter-Follower, Anzahl der „Gefällt-mir-Angaben“ bei Facebook, App-Bewertungen).
- **Verfahren:** Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics. Berücksichtigt werden insgesamt rund 100 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken.
- **Umfang:** Der Umfang einer Social-Media-Analyse richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen, die mindestens 100 bzw. 80 Beiträge in der digitalen Berichterstattung im Untersuchungszeitraum aufweisen, werden ausgewertet.
- **Stimmungsbild:** Einordnung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ. Die Bewertung der Unternehmen errechnet sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- **Qualitätskontrolle:** Sorgfältige Kontrolle und Optimierung der schlagwortbasierten Suchanfragen zur Sammlung der Grundgesamtheit der digitalen Beiträge, eine ausreichende Zahl an Beiträgen sowie eine manuelle Nachkontrolle der reichweitenstärksten Beiträge hinsichtlich des zugeordneten Stimmungsbilds stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.

# C. Nachhaltigkeit

## Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures

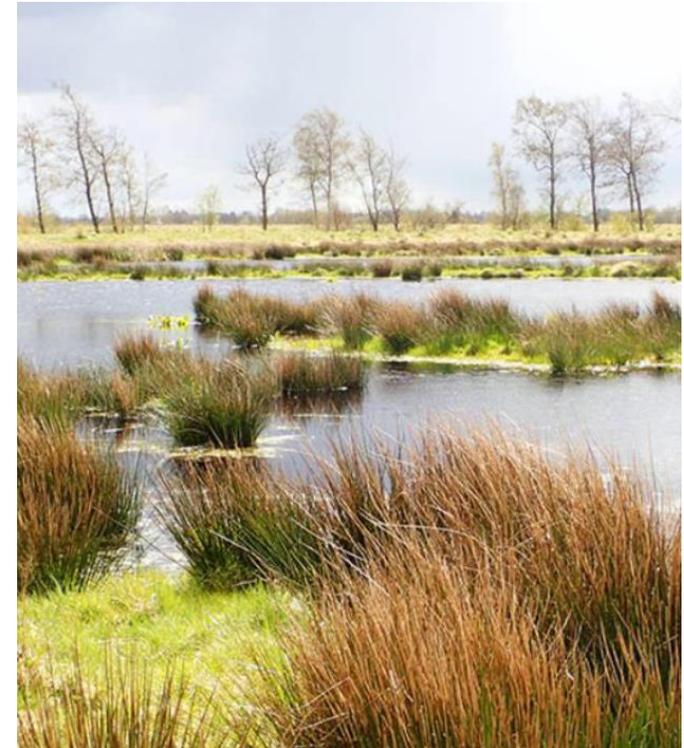


myclimate.org/07-23-221508



# Moor Futures

- 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 myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate