

So wurden die Rankings ermittelt

Das Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue hat im Auftrag von FOCUS-MONEY zum vierten Mal Lohnsteuerhilfevereine auf ihre Fairness untersucht. Für die Online-Studie befragten die Fachleute über 1700 Personen, die in den vergangenen zwölf Monaten Mitglied eines Lohnsteuerhilfevereins waren.

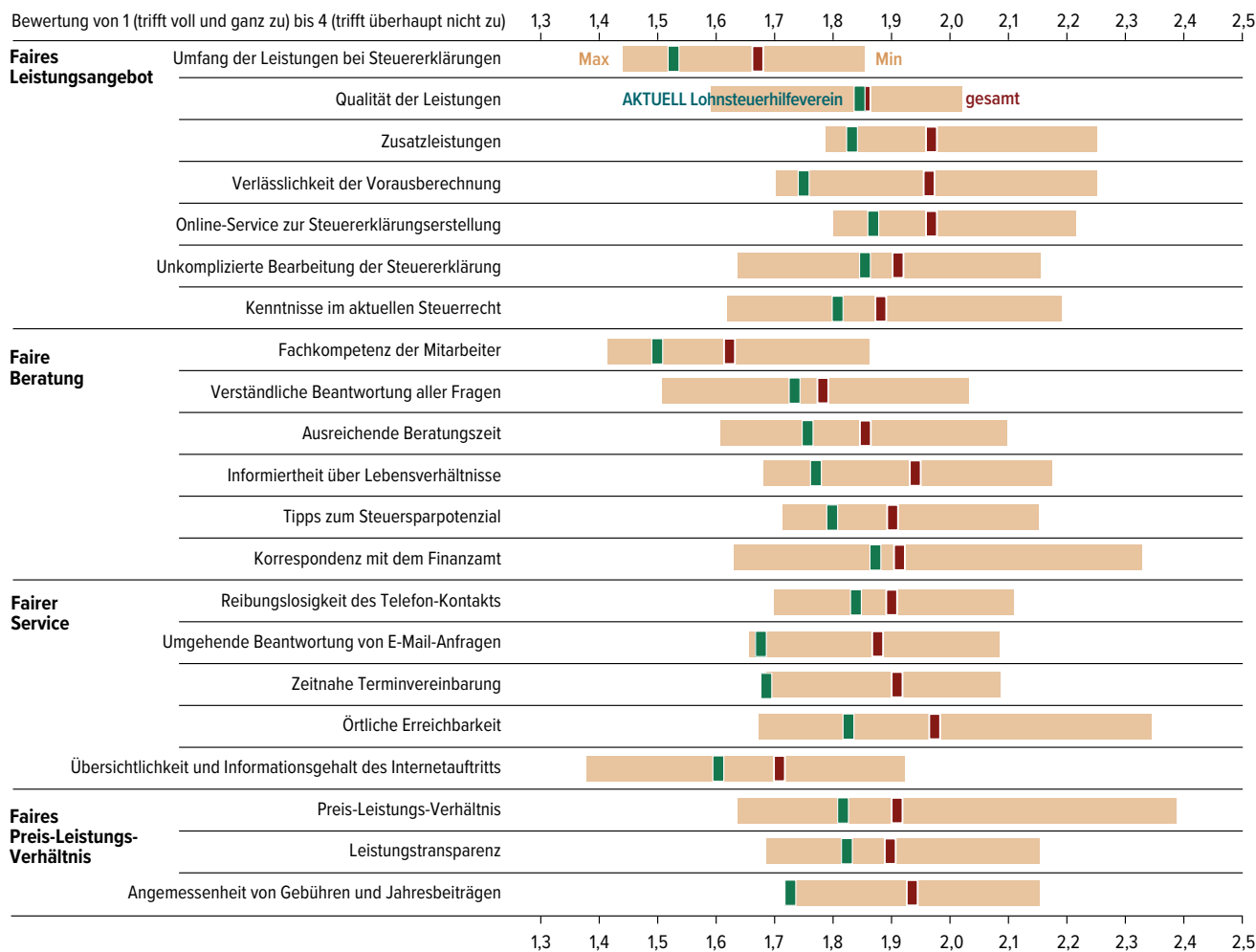
Abgefragt wurden 21 Service- und Leistungsmerkmale. Die Bewertung der Attribute dient dazu, den Begriff „Fairness“ messbar zu machen. Die einzelnen Parameter beeinflussen

außerdem die Bindung der Mitglieder zu ihrem Lohnsteuerhilfeverein unterschiedlich stark.

Die Befragten gaben fast 2000 Urteile ab. Anschließend werteten die Experten die Daten aus. Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Skala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert. Die Durchschnittswerte sind als Leistungsprofile für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte, die links vom Gesamtmarkt rangieren, belegen ein überdurchschnittlich positives Kun-

denurteil. Zusätzlich zum Gesamturteil konnten die Analysten die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen aufzeigen. Hierzu legten sie vier Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die 21 Attribute zu. Die ungewichteten Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten. Die Gesamtnote „Gut“ erhalten jene Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten liegt, ist „Sehr Gut“. Die Aufzählung erfolgt jeweils alphabetisch.

21 Merkmale – ein Fairnessprofil



Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue