



Benutzerumfrage zur erfahrenen Produktqualität

Durchgeführt: 07.01.2019 – 13.01.2019

Im Zeitraum vom 07.01.2019 bis zum 13.01.2019 wurde vom RMB Research Lab (Abteilung der RMB Networking UG) unter Leitung von Moritz Bier und Richard Brauel, eine Umfrage zur Thematik der erfahrenen Produktqualität durchgeführt. Die Befragten wurden darum gebeten, anonym, die tatsächlich erfahrene Produktqualität, der von Ihnen täglich, verwendeten Produkte zu bewerten. Als Basisrichtwert sollten die Befragten die beworbene und erwartete Produktqualität der Produkte mit der tatsächlich erfahrenen Qualität vergleichen und hierfür den Produkten eine Punktzahl zwischen 1 und 10 geben. 1 gibt hierbei wieder, dass das Produkt überhaupt nicht der beworbenen und erwarteten Qualität entspricht und 10, dass die Qualität mit der beworbenen und erwarteten Qualität übereinstimmt.

Die Umfrage wurde sieben Tage lang an einem öffentlichem Platz in Frankfurt am Main durchgeführt. Zwei Verantwortliche befragten hierbei unabhängig Passanten und stellten folgende Frage:

„Inwiefern stimmt die Produktqualität der von Ihnen verwendeten Produkte mit Ihren Erwartungen an das Produkt, bzw. mit der beworbenen Qualität des Produktes überein?“

Berücksichtigt wurde bei der Umfrage nur das Alter der befragten Person. Hierbei wurden die Personen in folgende drei Gruppen eingeordnet.

1. 0 – 18 Jahre
2. 18 – 40 Jahre
3. 40 – 100 Jahre

Das Ergebnis der Umfrage sind **638** befragte Passanten im Alter zwischen 11 und 79 Jahren.

0 – 18 Jahre (211)	18 – 40 Jahre (295)	40 – 100 Jahre (132)
Ø 8,2	Ø 7,1	Ø 5,2

Gesamtergebnis: Ø **7,07**

Die Studie kommt zum abschließenden Ergebnis, dass die Qualität der heute verwendeten Produkte zu **Ø 70,7%** mit der beworbenen und erwarteten Qualität der Nutzer übereinstimmt.