

Benchmark-WebSiteTest

Auswertung des UserRatings „Handyhersteller“

mit den Konkurrenten

www.nokia.de

www.motorola.com/de

www.sonyericsson.de

Consulting Trust Xtend New Media GmbH

Gladbecker Str. 1

40472 Düsseldorf

Tel: 0211 – 41 55 88 92

Fax: 0211 – 95 13 160

www.consultingtrust.de

service@consultingtrust.de

INHALTSVERZEICHNIS

I.	DIE KONKURRENTEN	3
II.	DIE ERGEBNISSE	3
	Gesamtbewertung.....	3
	Beurteilung des Seitenlayouts	3
	Bewertung der spezifischen Tools und Funktionen	4
	Identifizierung notwendiger Funktionen	5
	Aussagen über die Zufriedenheit und Akzeptanz der Internetseiten.....	5
	Optimierungsempfehlungen.....	5
	Identifizierung von Einflussfaktoren: Platzierungen in der Gesamtbewertung unter Berücksichtigung demografischer Daten.....	6
	Gesamtbewertung der Internetseiten nach Geschlecht gefiltert	6
	Gesamtbewertung der Internetseiten nach Beruf „Student“ vs. „Angestellte“ gefiltert.....	7
	Gesamtbewertung der Internetseiten nach Altersgruppen gefiltert.....	7
	Gesamtbewertung der Internetseiten nach Einkommensklassen gefiltert.....	8
III.	DIE Usability-MERKMALE (Art und Weise der Abfrage).....	9
IV.	DIE USER	10
V.	DER LINK	11
VI.	WEITERE OPTIONEN:.....	11
	Auf Basis des vorliegenden Datenmaterials	11
	Auf Basis einer neuen Erhebung	11
VII.	ANHANG:.....	12
	Anhang 1: Antworten zu der offenen Fragen „Welche Informationen erwarten Sie?“.....	12
	Anhang 2: Antworten zur Frage „Welche Funktionen der Internetseite wünschen Sie sich?“.....	13
	Anhang 3: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Nokia	14
	Anhang 4: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Sony Ericsson	17
	Anhang 5: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Motorola	20

Der Anhang ist dieser Version entnommen.

AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

I. DIE KONKURRENTEN

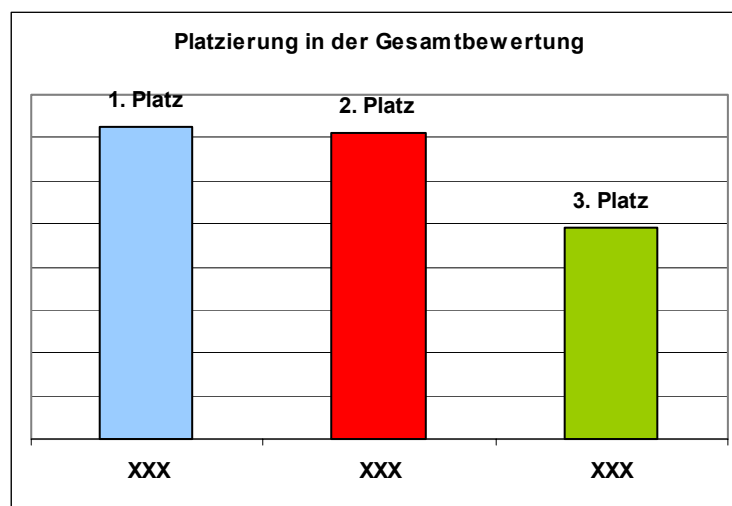
Per UserRating wurden die folgenden Websites führender Handyhersteller von **235 User** vergleichenderweise bewertet:

- www.nokia.de
- www.motorola.com/de
- www.sonyericsson.de

II. DIE ERGEBNISSE

Gesamtbewertung

Ein Ranking der Internetseiten, basierend auf den Bewertungen der Merkmale grafische Gestaltung, Navigation und spezifische Tools, führt zu folgender Platzierung:



1. Platz: **www.XXX.de**, dicht gefolgt vom
2. Platz: **www.XXX.de**, weit abgeschlagen
3. Platz: **www.XXX.com/de**

Beurteilung des Seitenlayouts

Anhand der Bewertung von grafischer Gestaltung und Navigation wurden die Seitenlayouts beurteilt:

Beurteilung des Seitenlayouts Mittels Schulnotenskala	XXX Seitenlayout	XXX Seitenlayout	XXX Seitenlayout
Mittelwert	2,51	2,50	2,91
Median	2,5	2,5	3,0
Standardabweichung	,71511	,90227	,86676
Benotung	Gut	Gut	Befriedigend

AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

Das Seitenlayout von der XXX-Internetseite wurde im Mittel befriedigend bewertet. Dagegen gefällt die grafische Gestaltung und die Navigation der Internetseiten von XXX und XXX besser – hier fällt die Benotung im Mittel auf ein „gut“.

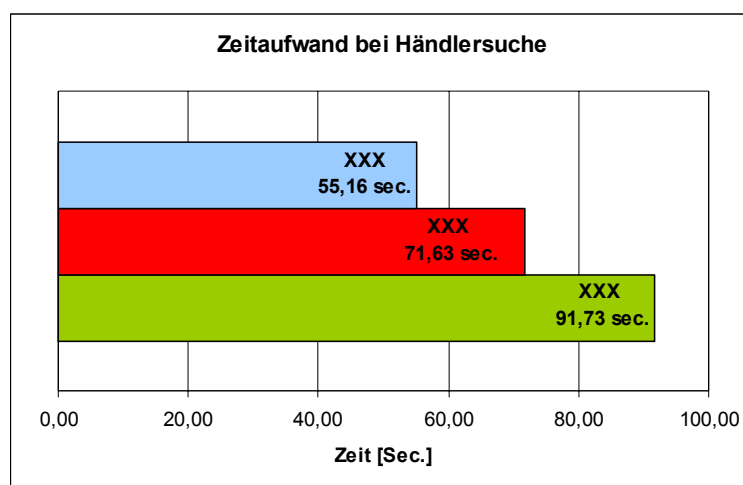
Bewertung der spezifischen Tools und Funktionen

Die Bewertung der spezifischen Tools und Funktionen auf den Websites wurde auf Basis der Aufgabenstellung „Suche nach einem Vertragshändler“ vorgenommen.

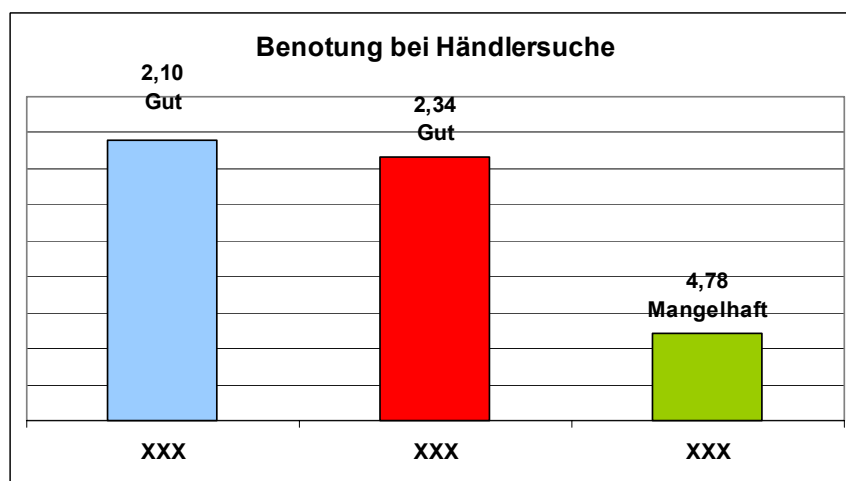
Erfasst wurde die Dauer der Suche sowie eine Bewertung der Prozedur auf einer sechsstufigen Skala mit 1 = sehr schnell und einfach den Vertragshändler gefunden

bis 6 = keinen Vertragshändler gefunden. Die Ergebnisse sind alarmierend:

Auswirkung der Zeit auf die Benotung bei der Händlersuche:



Die Händlersuche bei XXX ist besonders zeitaufwendig – wenn überhaupt ein Vertragshändler gefunden werden kann. Daher liegt die Bewertung dieses spezifischen Tools für die XXX-Internetseite im mangelhaften Bereich.



Für XXX gibt es in diesem Funktionsbereich die Note 5!

Im Mittel führen 20 Sekunden größerer Suchaufwand zu einer wesentlich schlechteren Benotung!

AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

Identifizierung notwendiger Funktionen

Die Internetseiten von Handyherstellern werden von fast 90 % der User aufgerufen, um Informationen über die angebotenen Produkte abzurufen.

Außerdem werden auf den Internetseiten aktuelle Updates von Handy-Software erwartet sowie weitere Downloadmöglichkeiten (Klingeltöne, Spiele etc.).

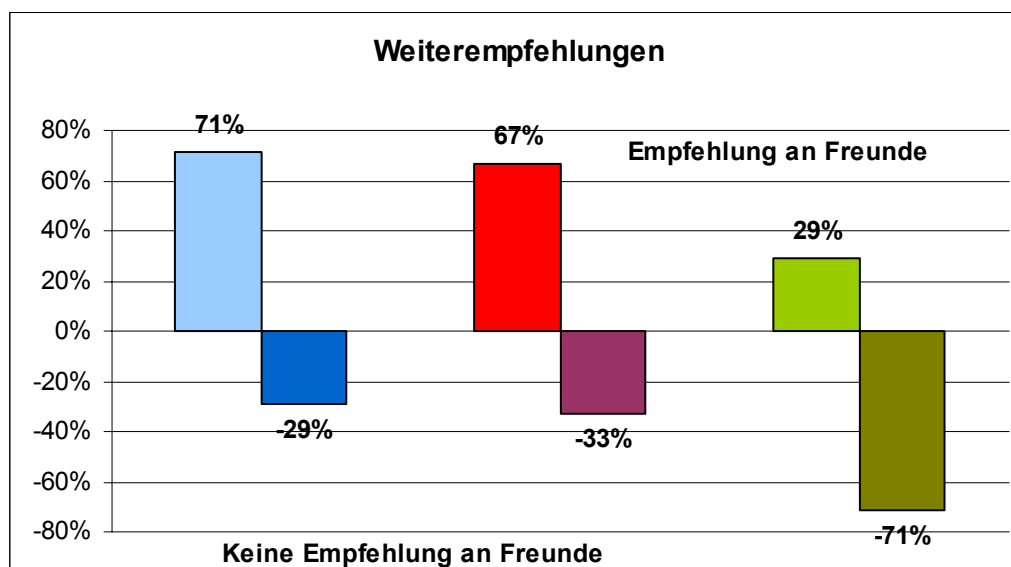
52 % der User legen besonderen Wert auf eine gute Navigation der Webseite und 32 % schätzen besonders gute Suchfunktionen.

Weitere notwendige Funktionen der User wurden durch die offenen Fragen „Welche Informationen erwarten Sie?“ und „Welche Funktionen der Internetseite wünschen Sie sich?“ identifiziert. Eine Auflistung dieser finden Sie im Anhang 1 und 2.

Aussagen über die Zufriedenheit und Akzeptanz der Internetseiten

Indem die User angeben mussten, ob sie die jeweilige Website einem Freund empfehlen würden oder nicht, wurde die Zufriedenheit und Akzeptanz der Internetseiten abgefragt.

71 % der User würden die Internetseite von XXX sowie 67 % der User die von XXX weiterempfehlen. Aber nur 29 % der User würden die Internetseite von XXX einem Freund empfehlen.



Optimierungsempfehlungen

Die User wurden aufgefordert Verbesserungsvorschläge für die einzelnen Internetseiten zu nennen, damit die Webseiten die persönlichen Anforderungen optimal erfüllen.

Eine Auflistung dieser konkreten Optimierungsempfehlungen finden Sie im Anhang 3, 4 und 5.

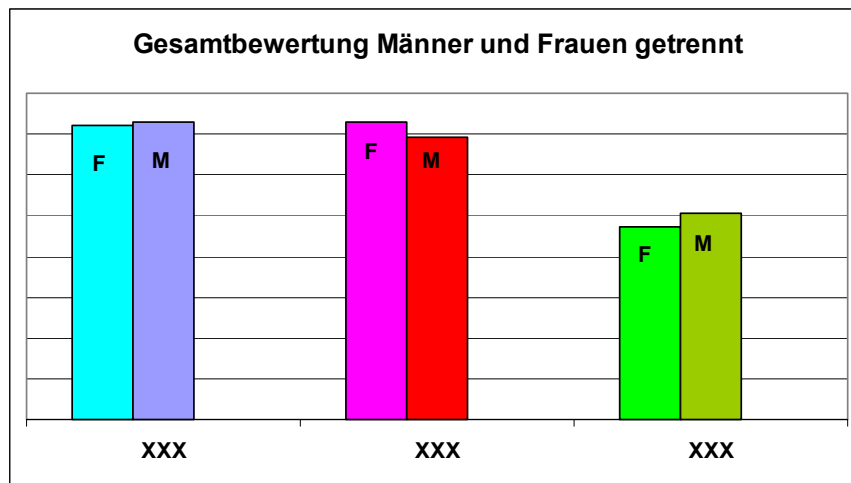
AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

Identifizierung von Einflussfaktoren:

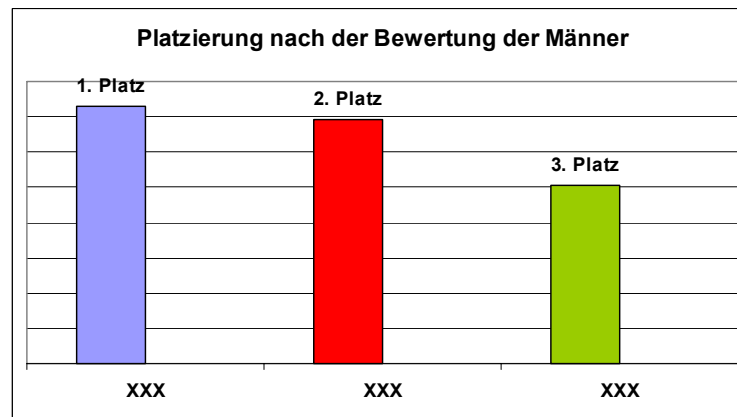
Platzierungen in der Gesamtbewertung unter Berücksichtigung demografischer Daten

Gesamtbewertung der Internetseiten nach Geschlecht gefiltert

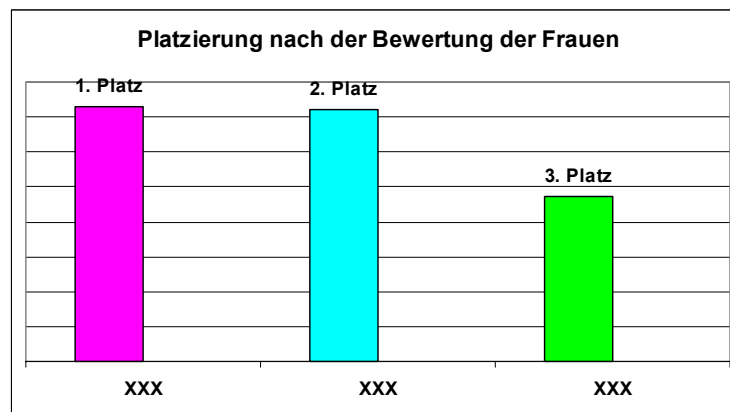
Die Gesamtbewertung basiert auf den Daten zu den Merkmalen grafische Gestaltung, Navigation und spezifische Tools. Männer (M) und Frauen (F) sind sich in der Platzierung der ersten beiden Plätze uneinig.



Wenn wir die Bewertung der Männer betrachten, steht XXX auf Platz 1 und XXX auf Platz 2.



Wenn wir die Bewertungen der Frauen betrachten, steht dagegen XXX auf Platz 1.

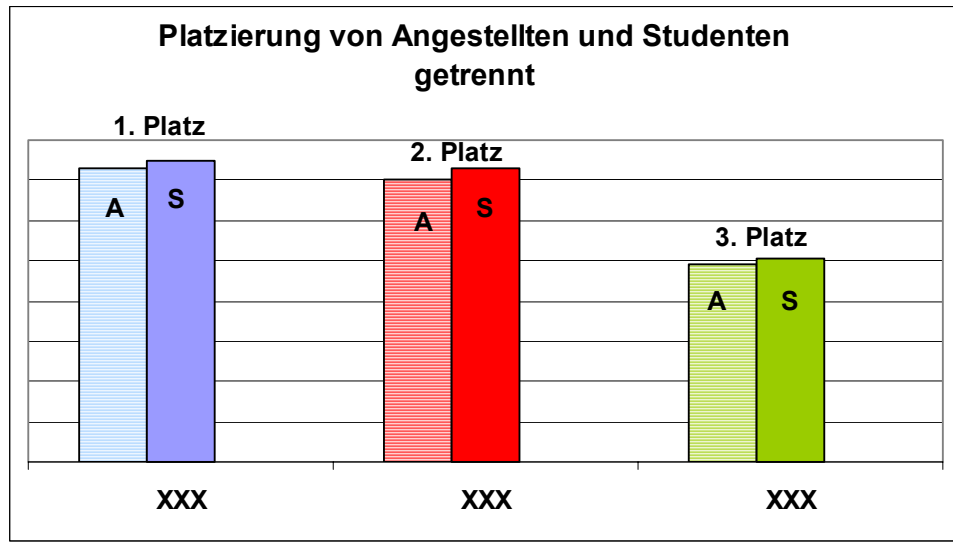


AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

Gesamtbewertung der Internetseiten nach Beruf „Student“ vs. „Angestellte“ gefiltert

Bei der Platzierung der Internetseiten auf Basis der Gesamtbewertung sind sich Studenten (S) und Angestellte (A) einig. Es liegen keine Präferenzunterschiede zwischen „Studenten“ und „Angestellten“ vor.

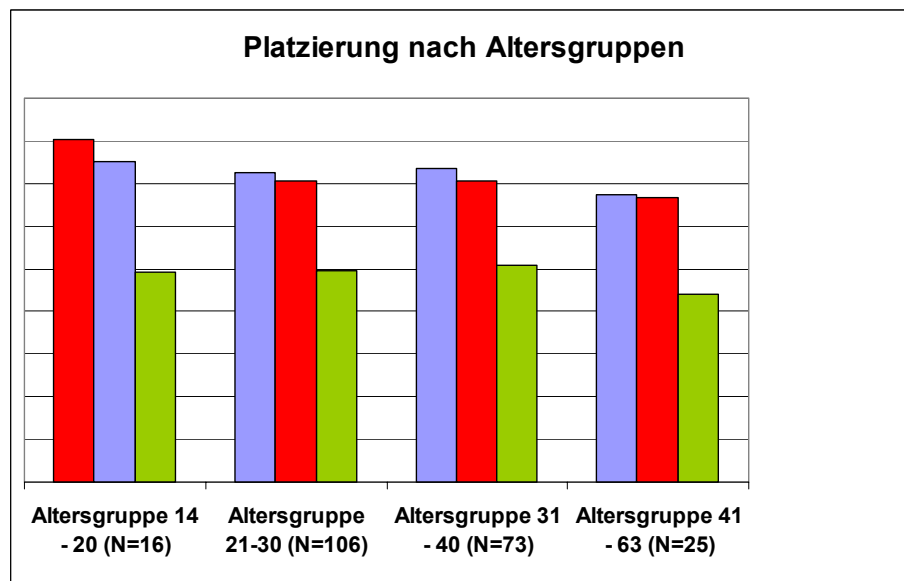
Die beiden Berufsgruppen unterscheiden sich lediglich in der Notenstrategie: Studenten bewerten im Mittel mit höherwertigen Noten als Angestellte.



Gesamtbewertung der Internetseiten nach Altersgruppen gefiltert

Die Gesamtbewertung der Internetseiten nach Altersgruppen gefiltert, ergeben folgende Platzierungen: In der Altersgruppe 14 – 20 liegt die Internetseite von XXX auf Platz 1.

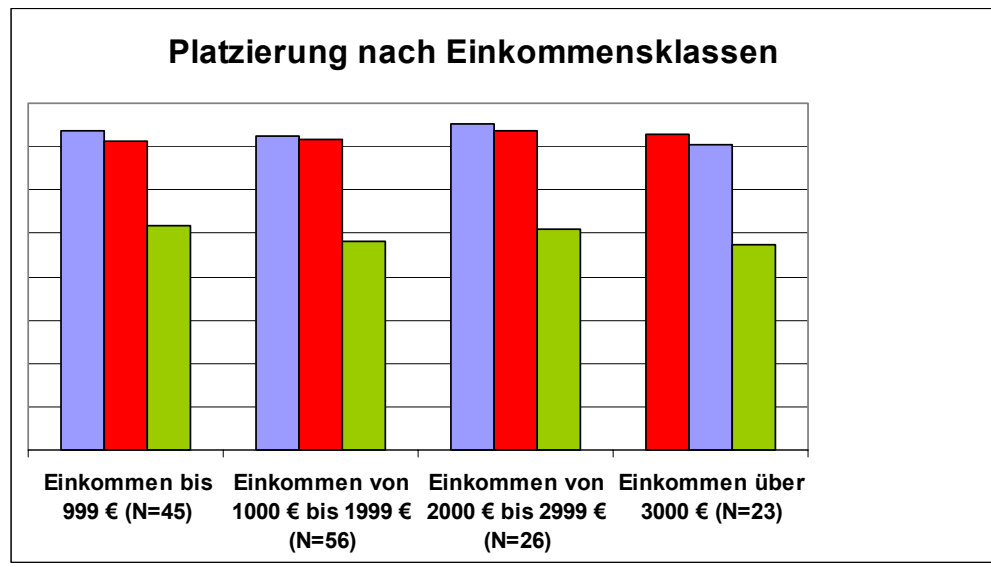
In allen anderen Altersgruppen liegt die Internetseite von XXX auf Platz 1!



AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

Gesamtbewertung der Internetseiten nach Einkommensklassen gefiltert

Die Gesamtbewertung der Internetseiten nach Einkommensklassen gefiltert ergeben folgende Platzierungen: In der Einkommensklasse über 3000 € ist die Internetseite von XXX auf Platz 1. In allen anderen Einkommensklassen liegt die Internetseite von XXX auf Platz 1!



III. DIE Usability-MERKMALE (Art und Weise der Abfrage)

Die User bewerteten jeweils die Websites anhand folgender Merkmale:

Grafische Aufmachung

Fragestellung: Wie gut gefällt Ihnen die grafische Gestaltung dieser Webseite?

Bewertung: Mittels der Schulnoten-Skala von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend.

Navigation und Strukturierung

Fragestellung: Wie gut gefällt Ihnen die Navigation auf dieser Webseite?

Bewertung: Mittels der Schulnoten-Skala von 1 = sehr gut bis 6 = ungenügend.

Spezifische Tools und Funktionen

Aufgabenstellung: Versuchen Sie bitte bei diesem Handyhersteller online herauszufinden, wo sich in Ihrer Nähe der nächste Vertragshändler befindet.

Bewertung der Prozedur: Mittels sechsstufiger Skala: 1 = sehr schnell und einfach den Vertragshändler gefunden bis 6 = keinen Vertragshändler gefunden

Zufriedenheit und Akzeptanz

Fragestellung: Würden Sie diese Internetseite einem Freund empfehlen?

Bewertung: Ja / Nein

Zudem wurden die User gefragt:

- **Identifizierung notwendiger Funktionen:** Warum Sie möglicherweise die Internetseite von Handy-Herstellern aufrufen? (Welche Informationen Sie erwarten? Welche Funktionen der Internetseite Sie sich wünschen?)
- **Formulierung konkreter Optimierungsempfehlungen:** Wie die Websites verbessert werden können, um die persönlichen Anforderungen optimal zu erfüllen?

Die Reihenfolge der zu vergleichenden Websites variiert je nach Merkmalsabfrage mit dem Ziel, voneinander möglichst unabhängige Bewertungen zu erhalten.

AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

IV. DIE USER

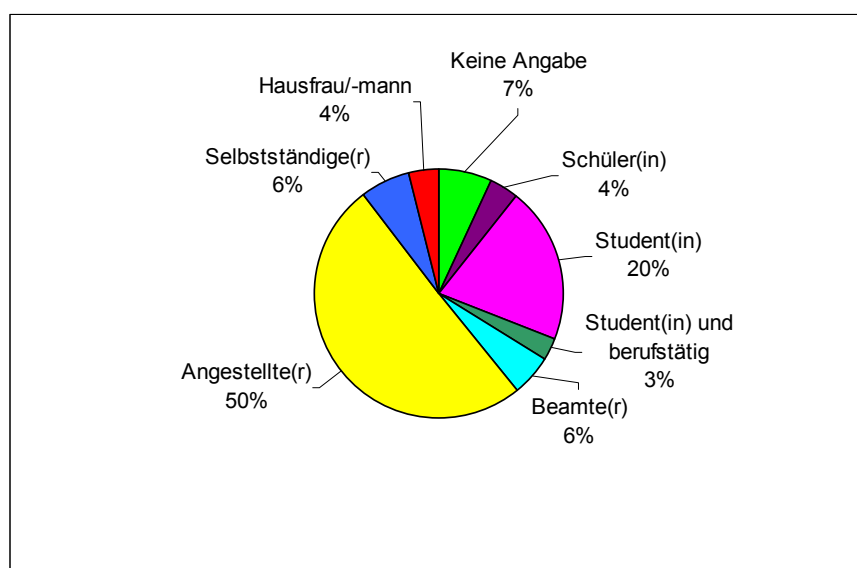
Die Stichprobe besteht aus **235 Usern**, die im Zeitraum vom 30.04.2007 bis 12.05.2007 die Websites bewertet haben. Dabei waren die User im Durchschnitt 11 Minuten mit dem Rating beschäftigt. (Mittelwert: 11,10 Min., Median: 9,85 Min., Std. 4,931, Minimum 5 Min., Maximum 30 Min.)

Die Stichprobe der User hat folgende Struktur:

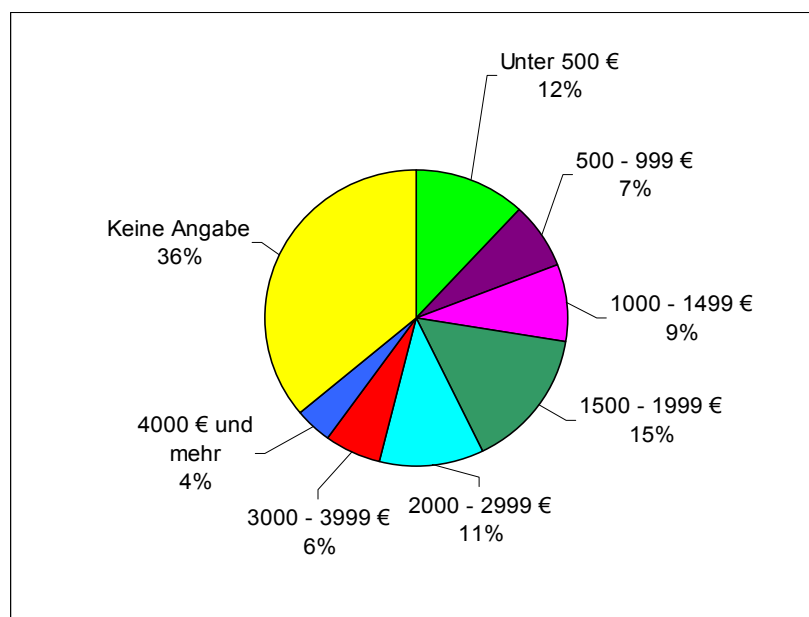
Von den 235 Usern sind **130 Männer** (55,3 %) und **97 Frauen** (41,3 %), 8 Personen (3,4 % haben ihr Geschlecht nicht angegeben.

Das Alter der User beträgt minimal 14 und maximal 63 Jahre, bei einem **mittleren Alter von 30 Jahren** (Median: 29, Standardabweichung 8,9).

Die **berufliche Struktur** der UserRater:



Das **Nettoeinkommen pro Monat** verteilt sich unter den UserRatern wie folgt:



AUSWERTUNG des UserRatings „Handyhersteller“

V. DER LINK

Neugierig geworden?

Dann bewerten Sie selbst und folgen dem Link.

<http://www.links123.info/UserRating/HandyherstellerM.htm>

VI. WEITERE OPTIONEN

Auf Basis des vorliegenden Datenmaterials

Mit dem vorliegenden Datenmaterial werden weitere, detailliertere Auswertungen durchgeführt:

- Benotungen einzelner Usability-Merkmale nach Geschlecht, Altersgruppen, Berufsgruppen und Schulbildung gefiltert
- Qualitative Auswertung der genannten Wünsche und Erwartungen von den Usern
- Qualitative Auswertung der Verbesserungsvorschläge zu den einzelnen Internetseiten

Auf Basis einer neuen Erhebung

In Zusammenarbeit mit dem Kunden lassen sich weitere Primärdaten erheben, die spezifischere und individuellere Aussagen zulassen. Die Befragungsmethoden und Usability Merkmale werden den aktuellen Wünschen des Auftraggebers angepasst. Gemeinsam werden Ablauf und Konzeption auf laufende Projekte und angestrebte Ziele abgestimmt.

VII. ANHANG:

Anhang 1: Antworten zu der offenen Fragen „Welche Informationen erwarten Sie?“

XXX

Anhang 2: Antworten zur offenen Frage „Welche Funktionen der Internetseite wünschen Sie sich?“

XXX

Anhang 3: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Nokia

XXX

Anhang 4: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Sony Ericsson

XXX

Anhang 5: Formuliert Optimierungsempfehlungen für Motorola

XXX

Die ausführlichen Anhänge sind in der Originalversion enthalten.

Interessiert?

Dann wenden Sie sich bitte an:

Consulting Trust Xtend New Media GmbH

Gladbecker Str. 1, 40472 Düsseldorf

Tel: 0211 – 41 55 88 92, Fax: 0211 – 95 13 160

www.consultingtrust.de

service@consultingtrust.de