



Quick Study: Erwartungen an Homepages

MediaAnalyzer

- Spezialisten für Werbewirkung
 - 10.000+ Werbemitteltests
 - Handlungsorientierte Kreativeberatung
 - Schnell, innovativ, valide
- Zentrale in Hamburg, weltweit aktiv
- Regelmäßige Fachbeiträge, Vorträge, Webinare

Leitmotiv: Werbung braucht Wirkung!



- Stichprobe:
 - 1.024 Befragte ab 20 Jahren
 - 50% weiblich, 50% männlich
 - bundesweit
- QuickSurvey:
 - Erwartungen an Homepages
 - Differenziert nach 16 Branchen
 - Offene Abfrage zu Ärgernissen
- Zeitraum: November 2021



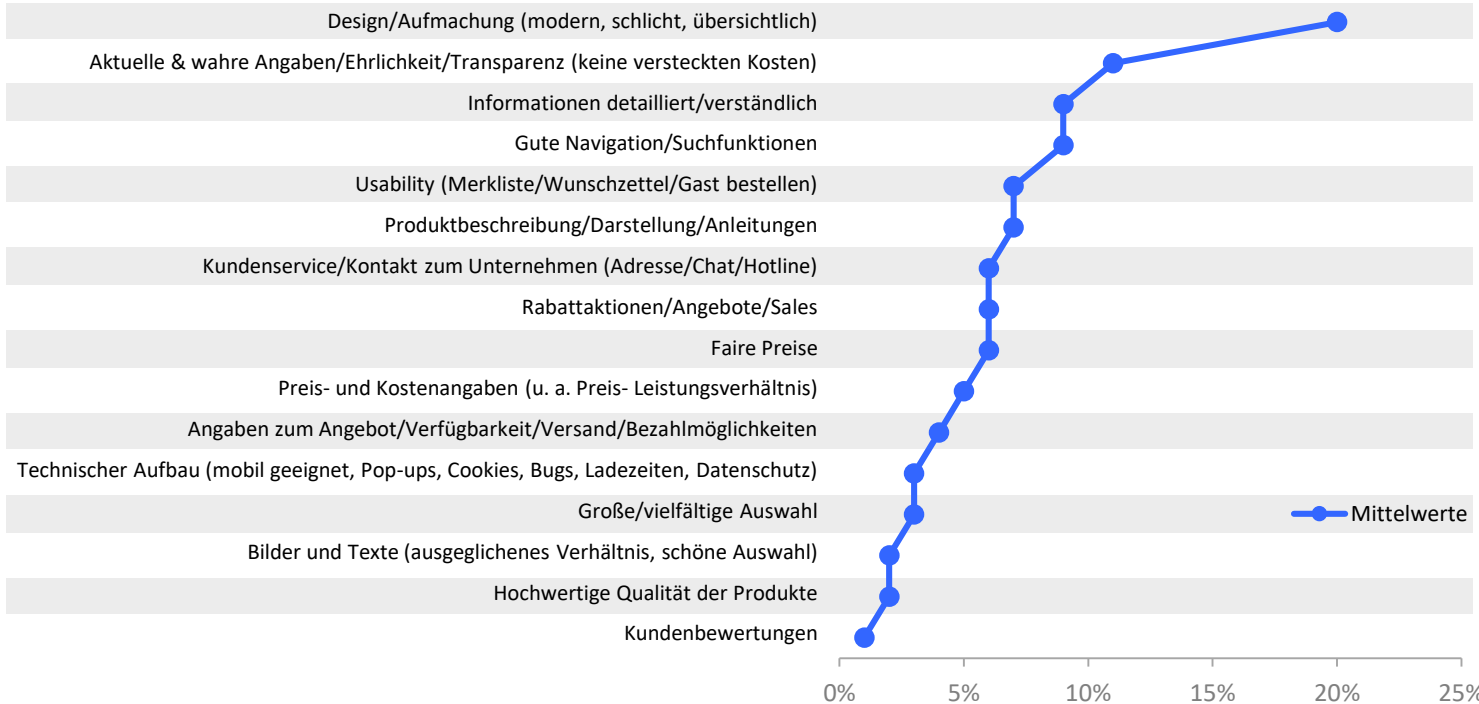
Welche Erwartungen haben Website-User an eine Homepage?

Die Homepage ist schon lange eines der wichtigsten Aushängeschilder für Marke und Produkt. Sie ist meist die erste Anlaufstelle für Consumer um sich zu informieren. Doch welche Erwartungen bestehen an eine Homepage? Und wie unterscheiden sich diese je nach Branche?

Das wollte MediaAnalyzer genauer wissen und hat 1.000 User zu ihren Erwartungen an die Homepage in den folgenden Branchen befragt: Medizin und Gesundheit, Lebensmittel inkl. Süßwaren, Getränke inkl. Alkohol, Automobil und Verkehr, Reisen und Tourismus, Energie, Optiker, Banken und Versicherungen, Mode, Lebensmitteleinzelhandel, Telekommunikation, Haushaltsgeräte und -Elektronik, Rundfunk / TV / Verlage, Körperpflege und Kosmetik, Film / Musik / Games, Möbel und Einrichtung.

Was erwarten Sie ganz generell beim Besuch der Internetseite von Unternehmen, für deren Produkte oder Angebote Sie sich interessieren?

95% der Befragten machten eine Aussage zu den generellen Erwartungen.
 Basis: Total Sample N=1024

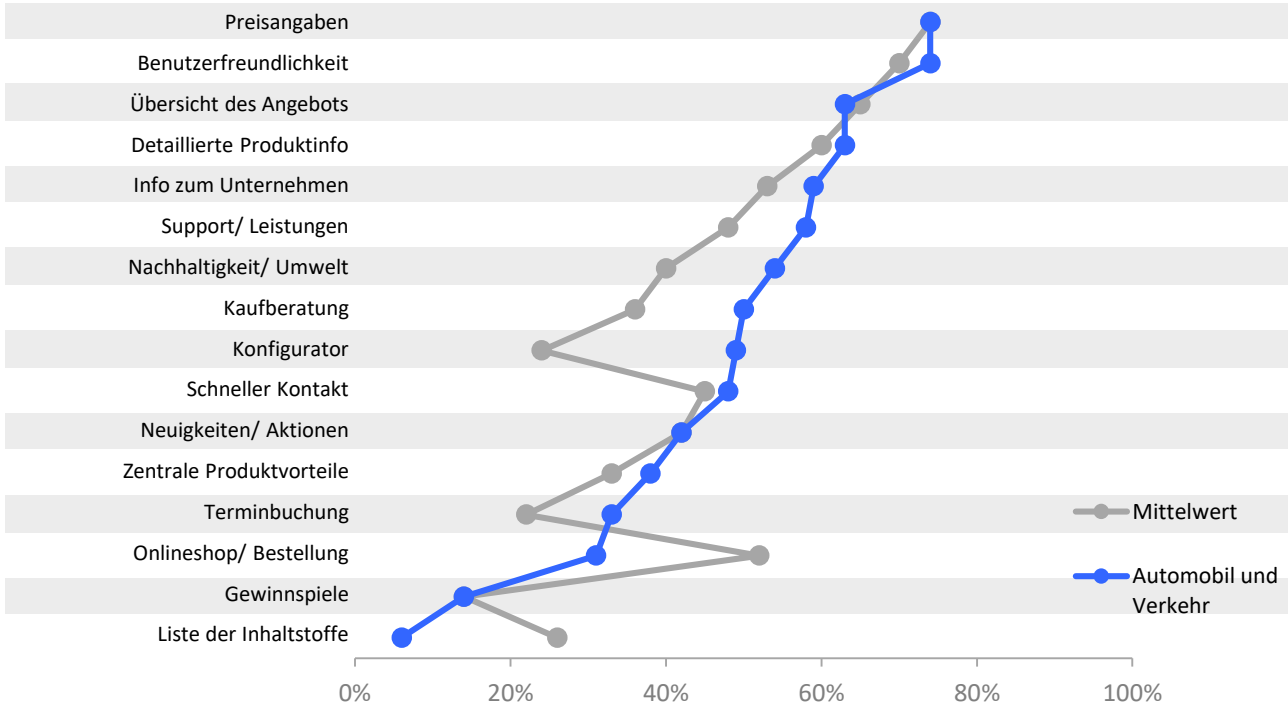


Zu Beginn haben wir ganz allgemein offen abgefragt, welche Erwartungen an Unternehmens-Websites bestehen.

Dabei wurden mit Abstand am häufigsten generelle Dinge rund um das Design der Website genannt, u.a. Modernität und Übersichtlichkeit. Auch aktuelle und detaillierte Informationen sowie eine gute Navigation wurden besonders häufig genannt.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

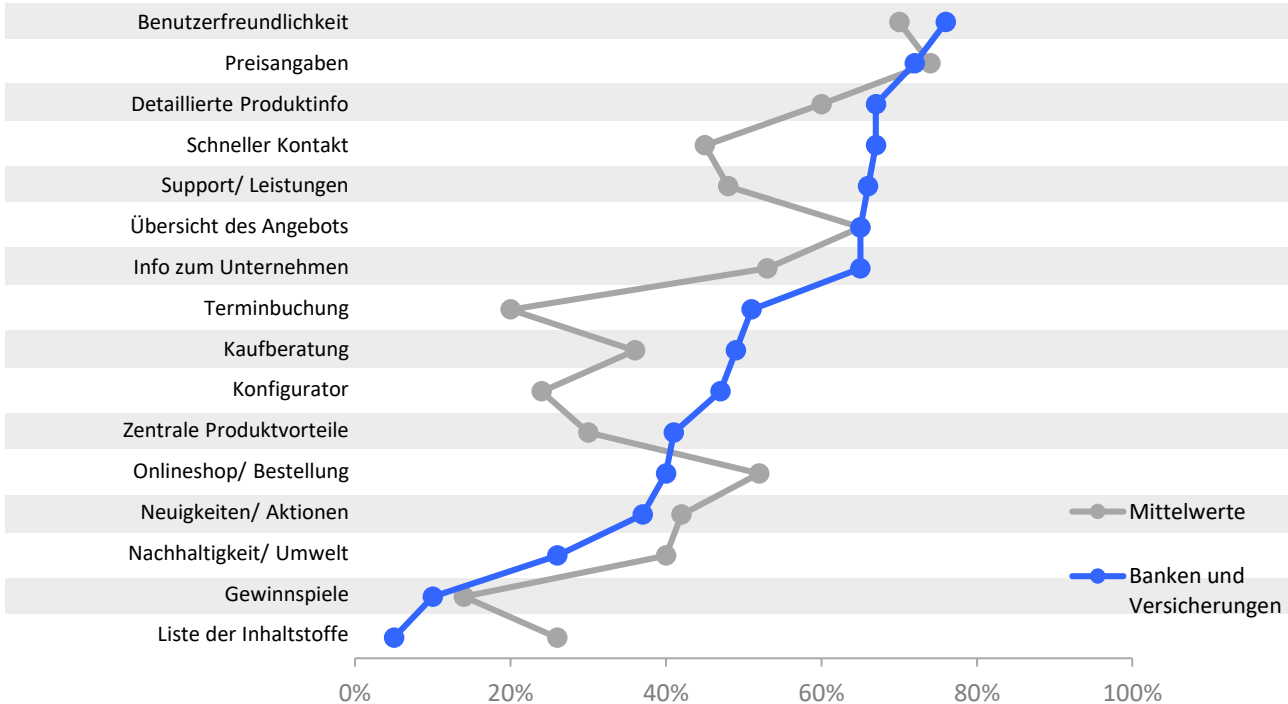


Im Bereich Automobil und Verkehr decken sich die wichtigsten Wünsche mit dem Durchschnitt aller Websites: Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit, eine Übersicht des Angebots und detaillierte Produktinfos stehen ganz oben in den Erwartungen.

Weit über dem Durchschnitt liegt der Konfigurator: Er wird in der Automobilbranche häufig erwartet. Auch Nachhaltigkeit und eine Kaufberatung sind in dieser Branche wichtiger.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024



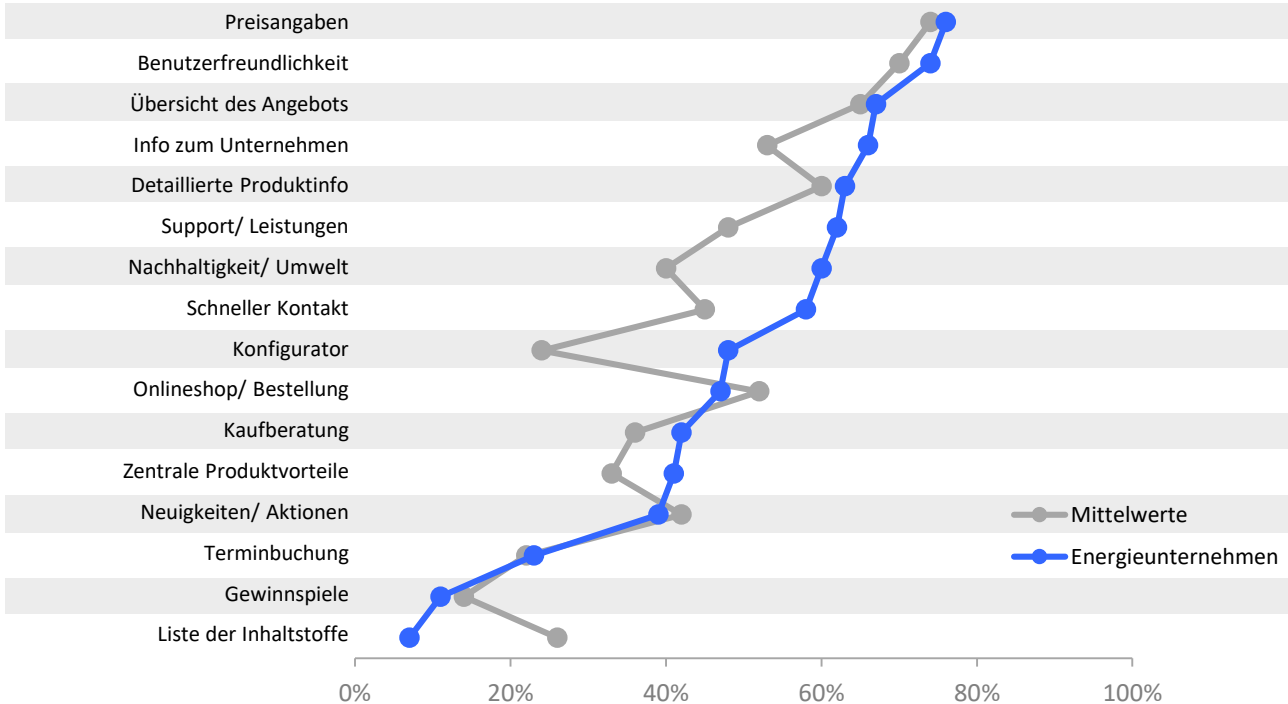
Bei Banken und Versicherungen liegen Benutzerfreundlichkeit und Preisangaben knapp auf den vorderen Plätzen der Erwartungen.

Danach folgen nahezu gleich auf sehr viele weitere Ansprüche: Produktinfos, Kontakt, Support, Übersicht und Unternehmensinfos werden allesamt als sehr wichtig eingeschätzt!

Nachhaltigkeit scheint mit der Branche bisher noch nicht sehr in Verbindung gebracht zu werden.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

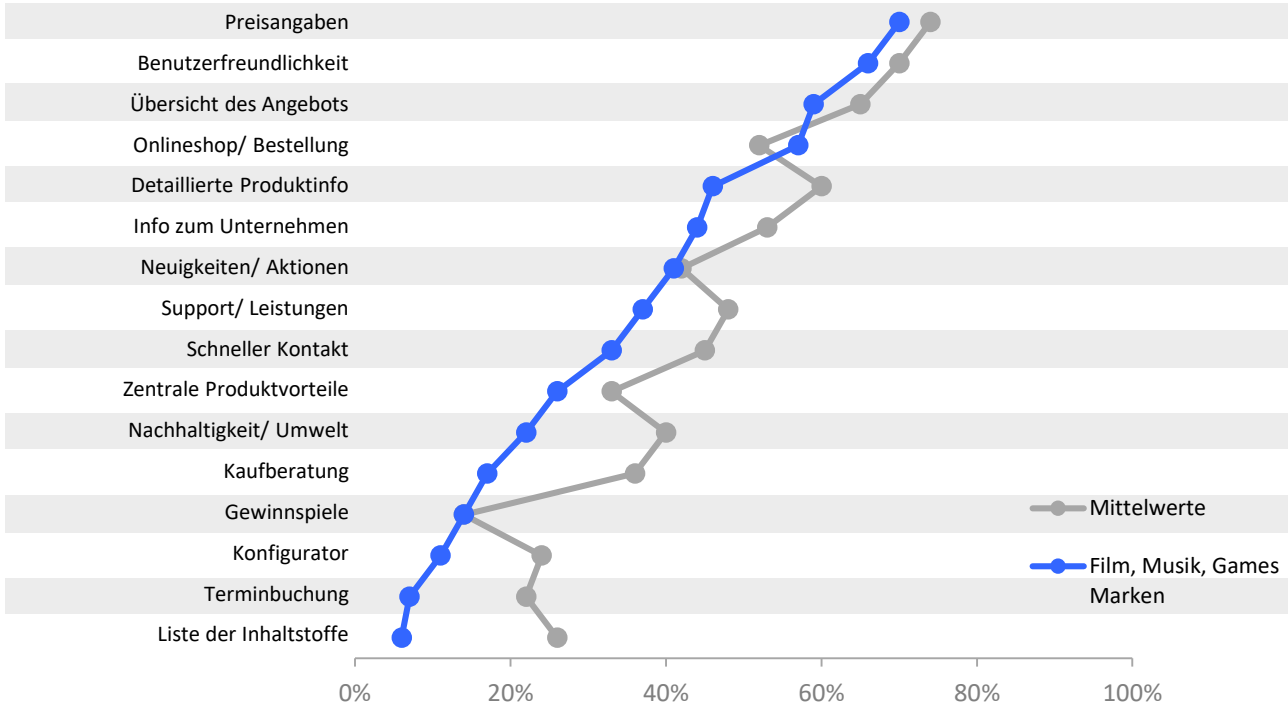


Für Energieunternehmen bestehen neben Preisangaben und Benutzerfreundlichkeit besonders hohe Erwartungen bezüglich der Übersicht des Angebots sowie auffällig oft bezüglich Informationen zum Unternehmen.

Deutlich über dem Durchschnitt liegen zudem die Erwartungen an eine Darstellung der Nachhaltigkeit sowie an einen Konfigurator.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

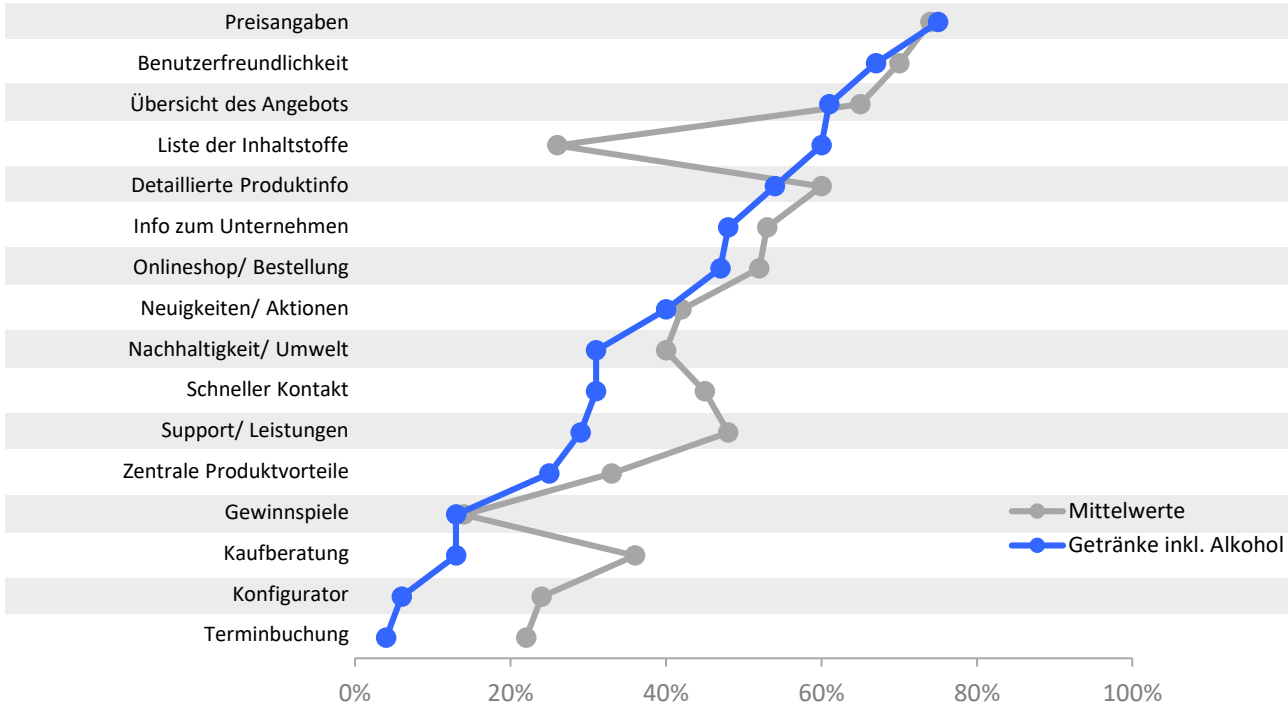


Im Bereich Filme, Musik und Games liegen die wichtigsten Erwartungen auf ähnlichem Niveau wie im Schnitt aller Websites: Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit und eine Übersicht des Angebots.

Während ein Onlineshop hier etwas häufiger erwartet wird, sind Nachhaltigkeit oder eine Kaufberatung (bisher) weniger wichtig.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

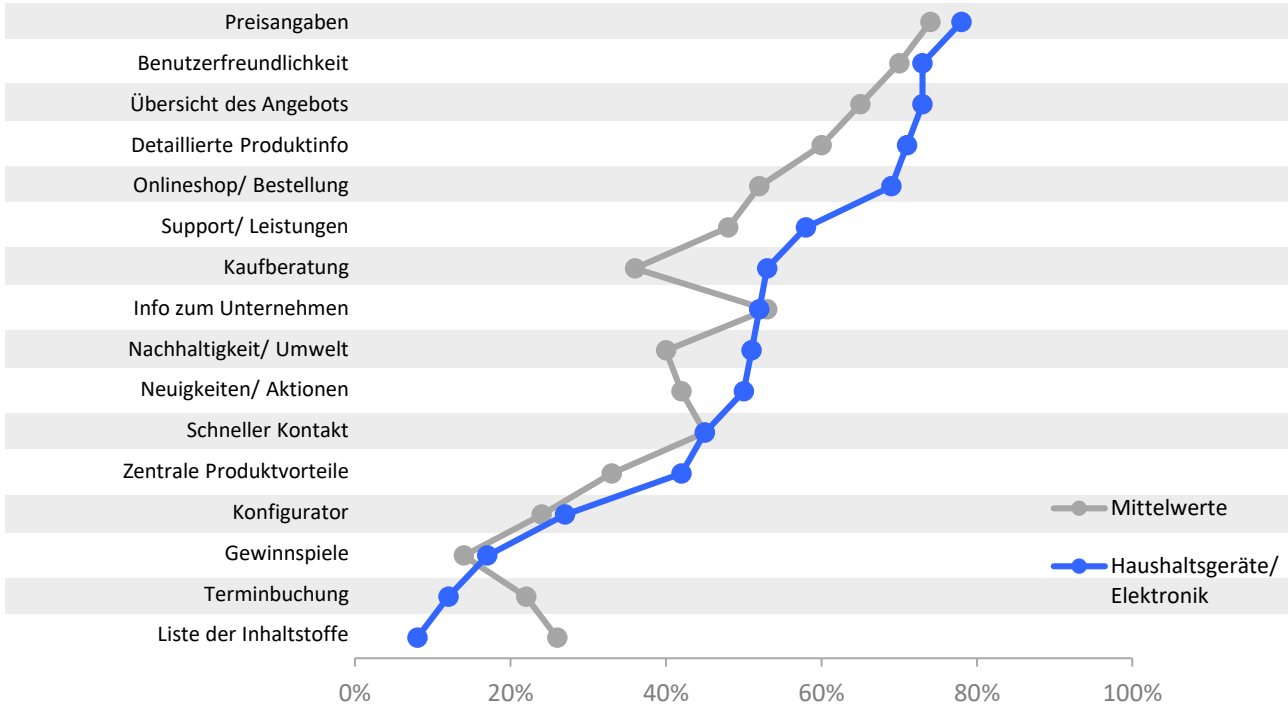


Nach den generell wichtigen Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit und Übersicht des Angebots sticht in der Getränke-Branche die Erwartung an eine Liste der Inhaltsstoffe der Produkte deutlich hervor: Dies ist den Consumern sehr wichtig.

Kontaktmöglichkeiten oder Support sind hingegen klar unter dem Durchschnitt der Erwartungen.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

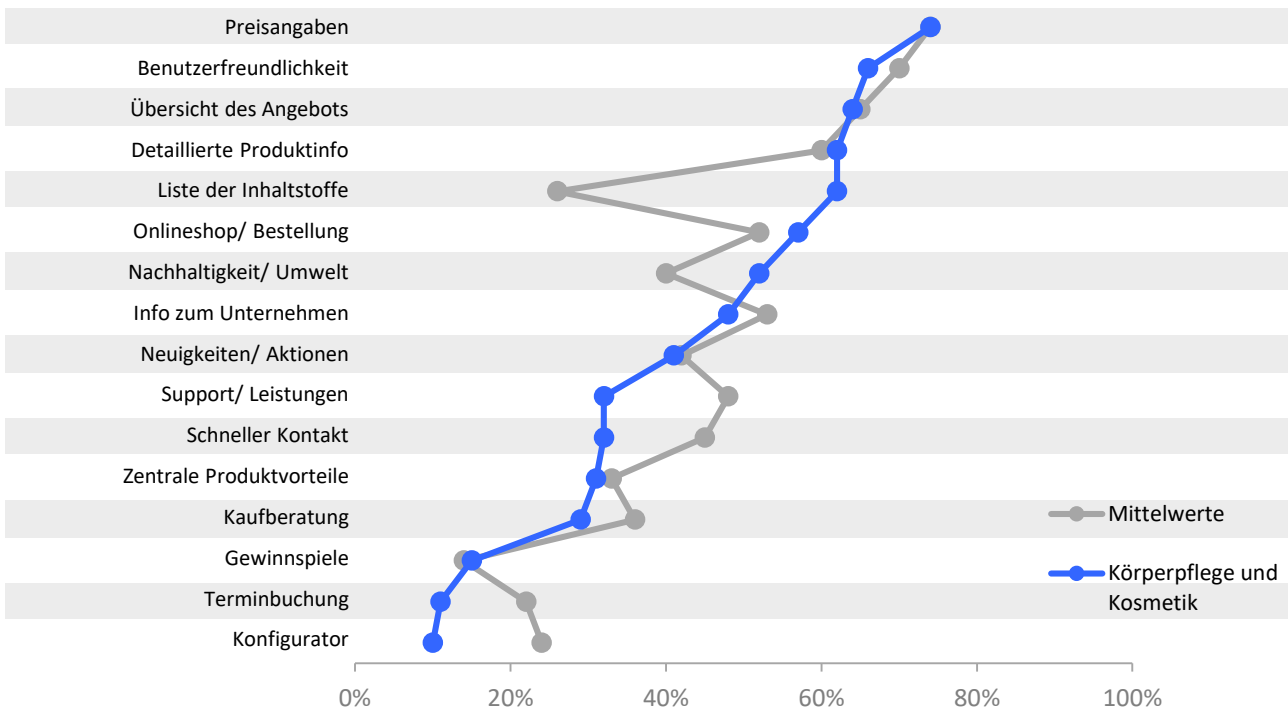


Im Bereich Haushaltsgeräte und Elektronik liegen die Erwartungen besonders hoch: Viele der abgefragten Kategorien werden deutlich häufiger erwartet als im Durchschnitt.

Neben den besonders wichtigen Angaben zum Preis und einer guten Usability sind hier die Angebotsübersicht, Produktinfos und ein Onlineshop auf den vorderen Plätzen.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024



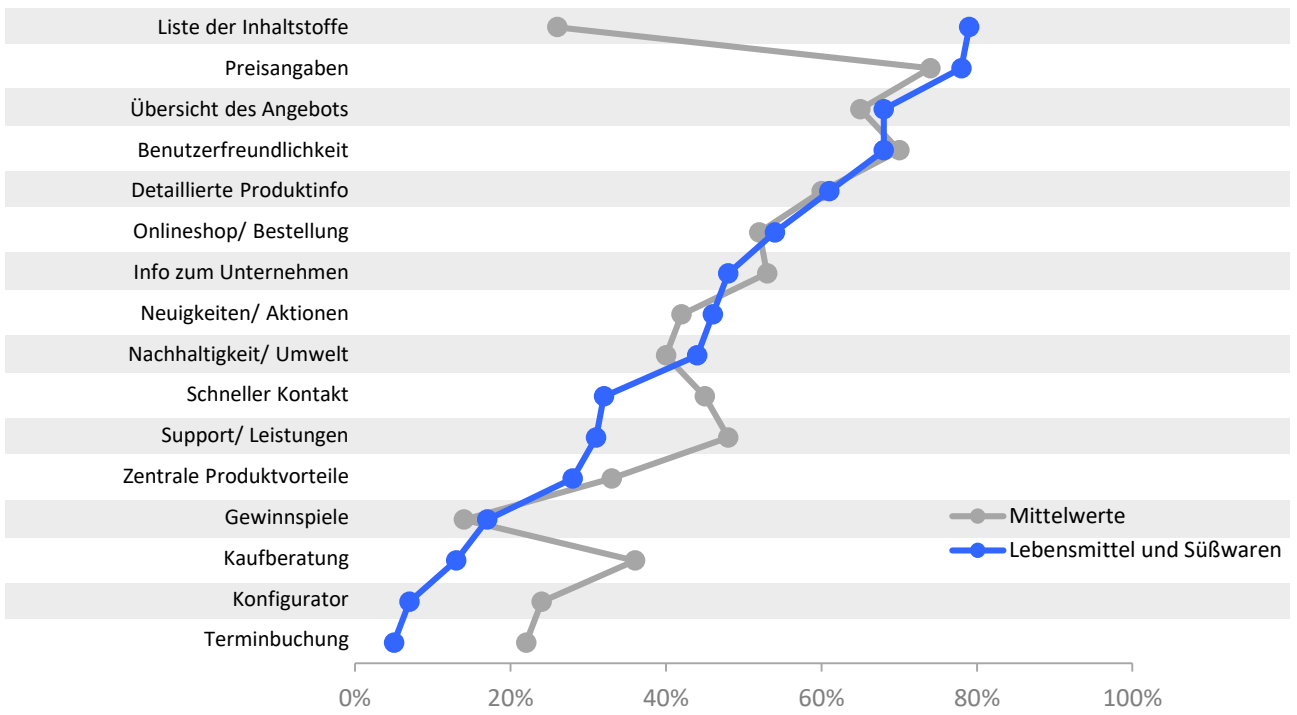
Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit, eine Übersicht des Angebots und detaillierte Produktinfos sind für Marken für Körperpflege und Kosmetik genauso wichtig wie für andere Websites.

Deutlich wichtiger hingegen die Angabe der Inhaltsstoffe: Dies wird in dieser Branche klar erwartet.

Support und Kontakt fallen dagegen in der Bedeutung etwas ab.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

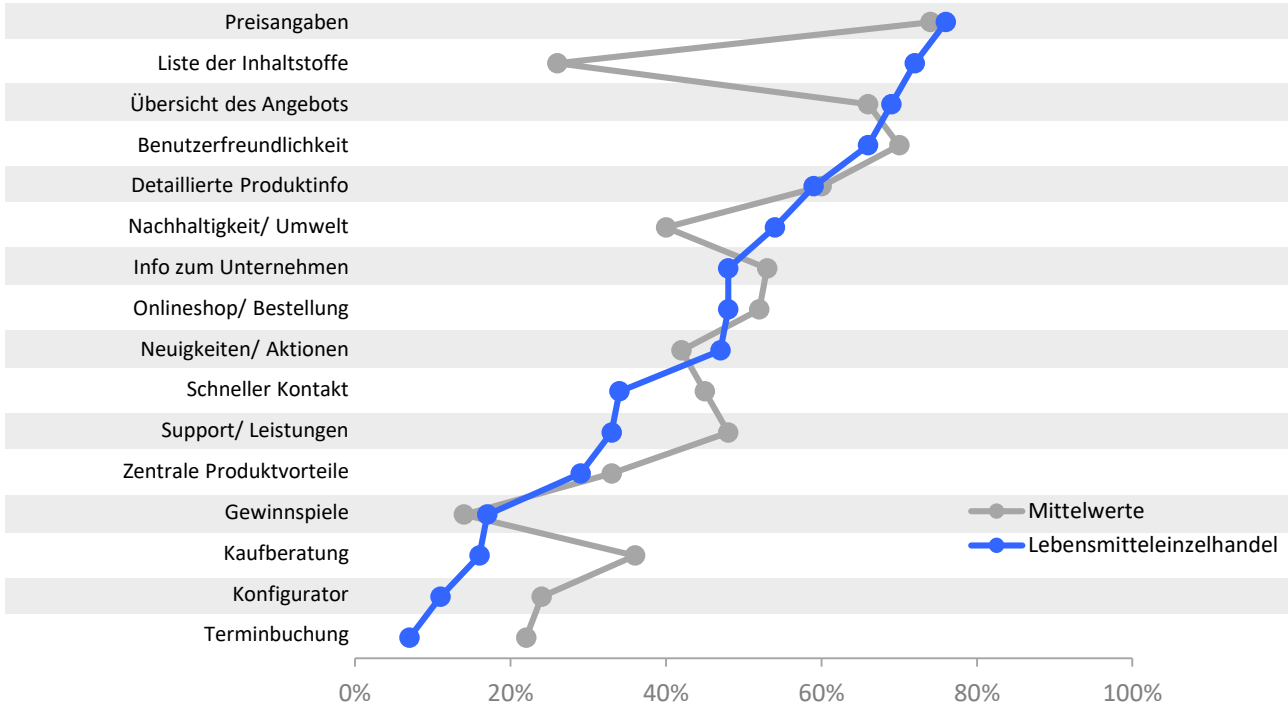


Die Liste der Inhaltsstoffe schafft es bei Lebensmitteln auf Platz 1 der Erwartungen und übersteigt damit sogar noch die ansonsten vorn liegenden Themen Preise, Übersicht des Angebots und der Benutzerfreundlichkeit.

Kontakt, Support oder Kaufberatung werden hier hingegen weniger oft erwartet als in anderen Branchen.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

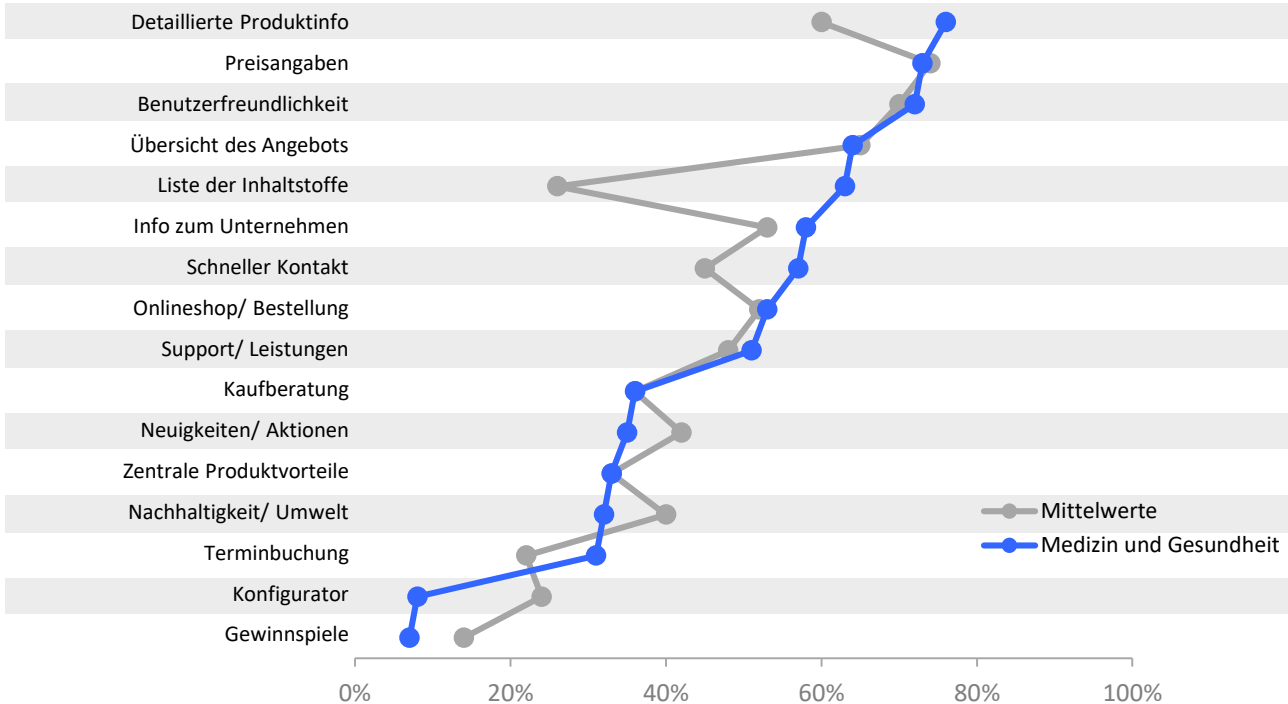


Obwohl der LEH den Handel betreibt und nicht selbst Hersteller ist, wird neben den Preisangaben eine Liste der Inhaltsstoffe der Waren besonders häufig als Wunsch genannt.

Neben der Benutzerfreundlichkeit und Infos zu Angebot und Produkten ist in dieser Branche ansonsten auch Nachhaltigkeit von sichtlichem Interesse. Ein Thema bei dem die Glaubwürdigkeit sehr wichtig ist.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

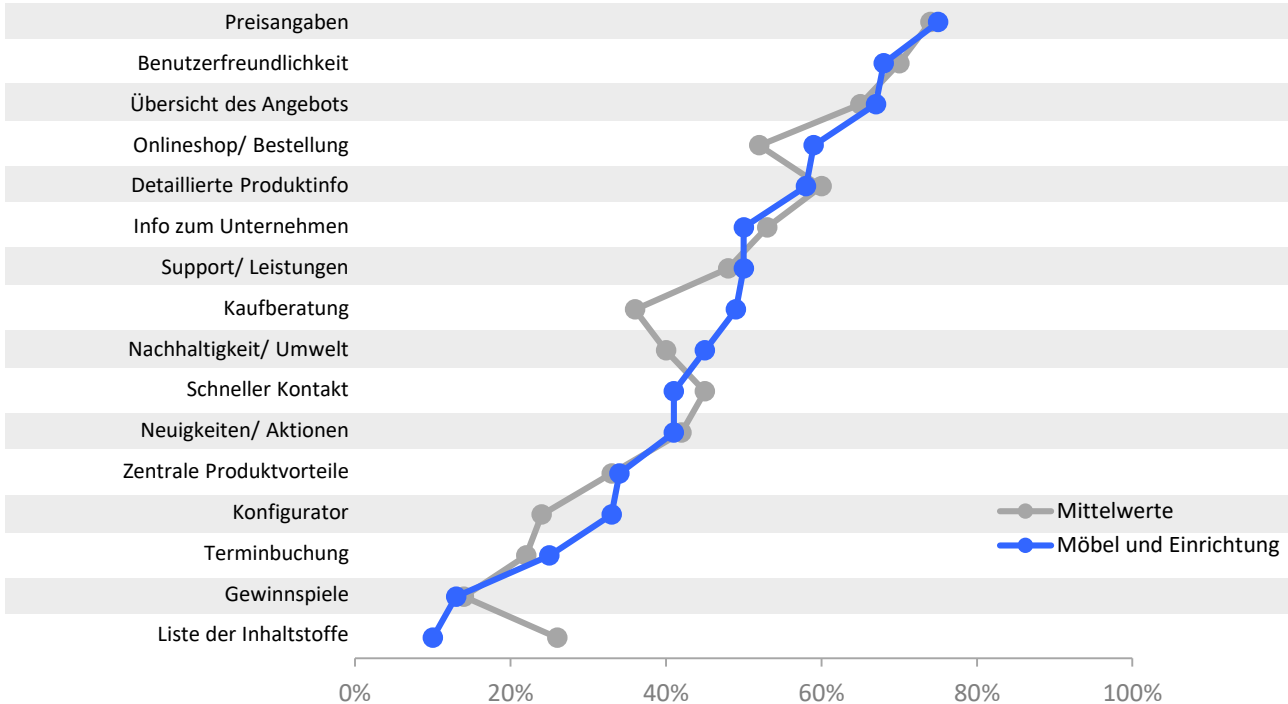


In der Branche Medizin und Gesundheit steht der Wunsch der Verbraucher nach detaillierten Produktinfos ganz oben. Erst danach folgen die typischen Erwartungen wie Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit und Übersicht des Angebots.

Wichtig sind weiterhin auch die Inhaltsstoffe, Informationen zum Unternehmen sowie eine schnelle Kontaktmöglichkeit.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

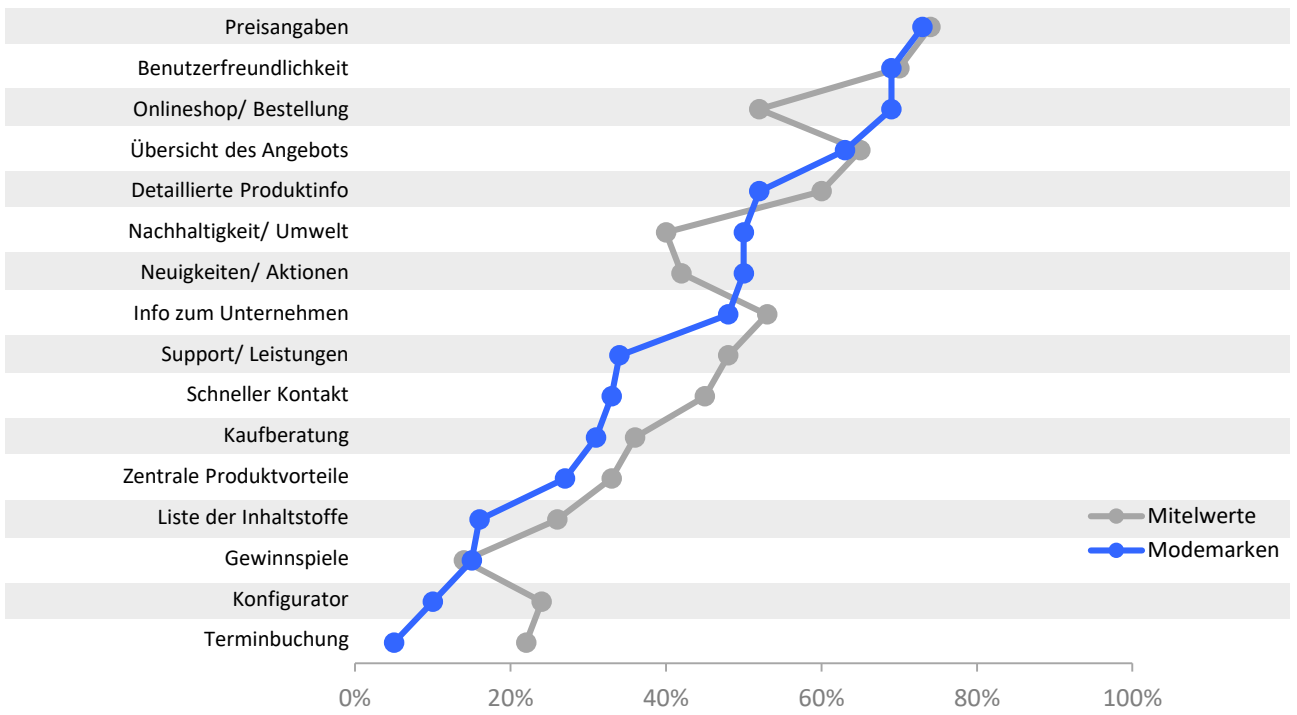


Für Unternehmen im Bereich Möbel und Einrichtung gelten überwiegend ähnliche Erwartungen wie an eine durchschnittliche Website: Preisangaben, Benutzerfreundlichkeit, Übersicht des Angebots, Onlineshop und Produktinfos.

Heraus sticht nur die Kaufberatung. Hier zeigt sich der Wunsch nach mehr Unterstützung bei der Auswahl!

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

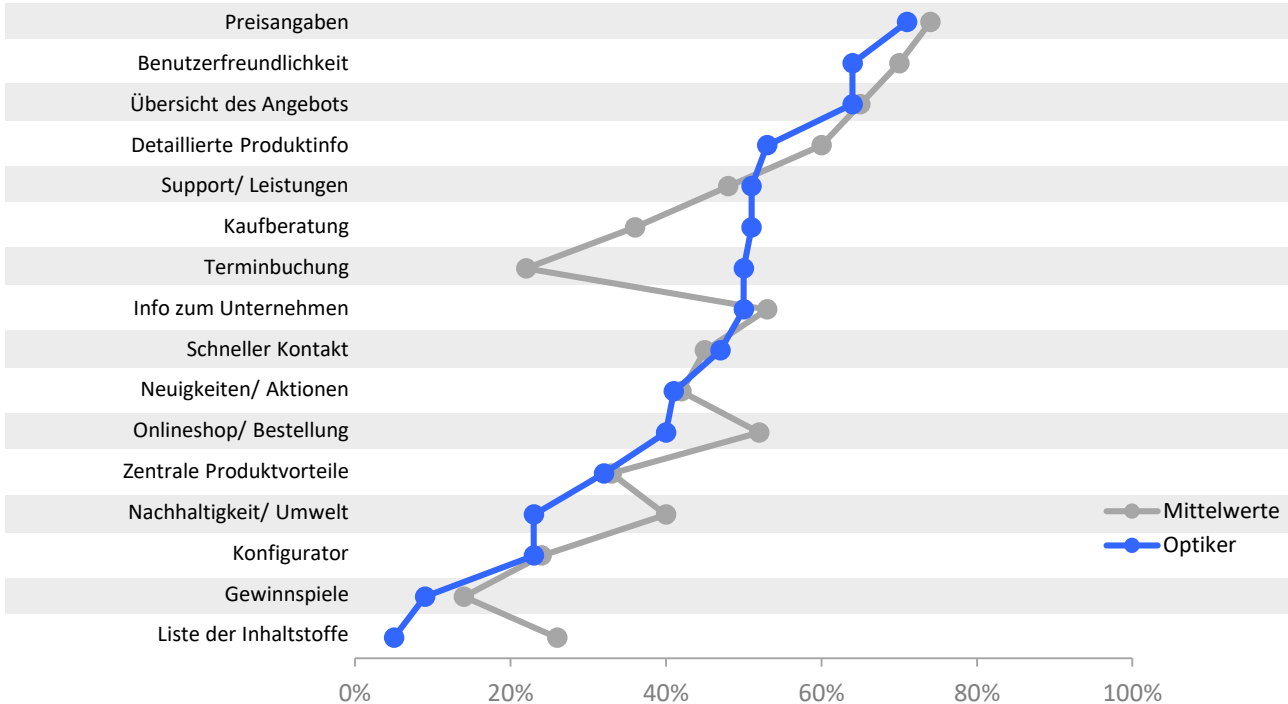


Bei Modemarken wird neben Preisangaben, Angebotsübersicht und Benutzerfreundlichkeit sehr häufig eine Möglichkeit zur direkten Bestellung gewünscht.

Über dem Durchschnitt liegt hier zudem das Interesse an Informationen zur Nachhaltigkeit der Waren sowie zu Neuigkeiten oder aktuellen Aktionen.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

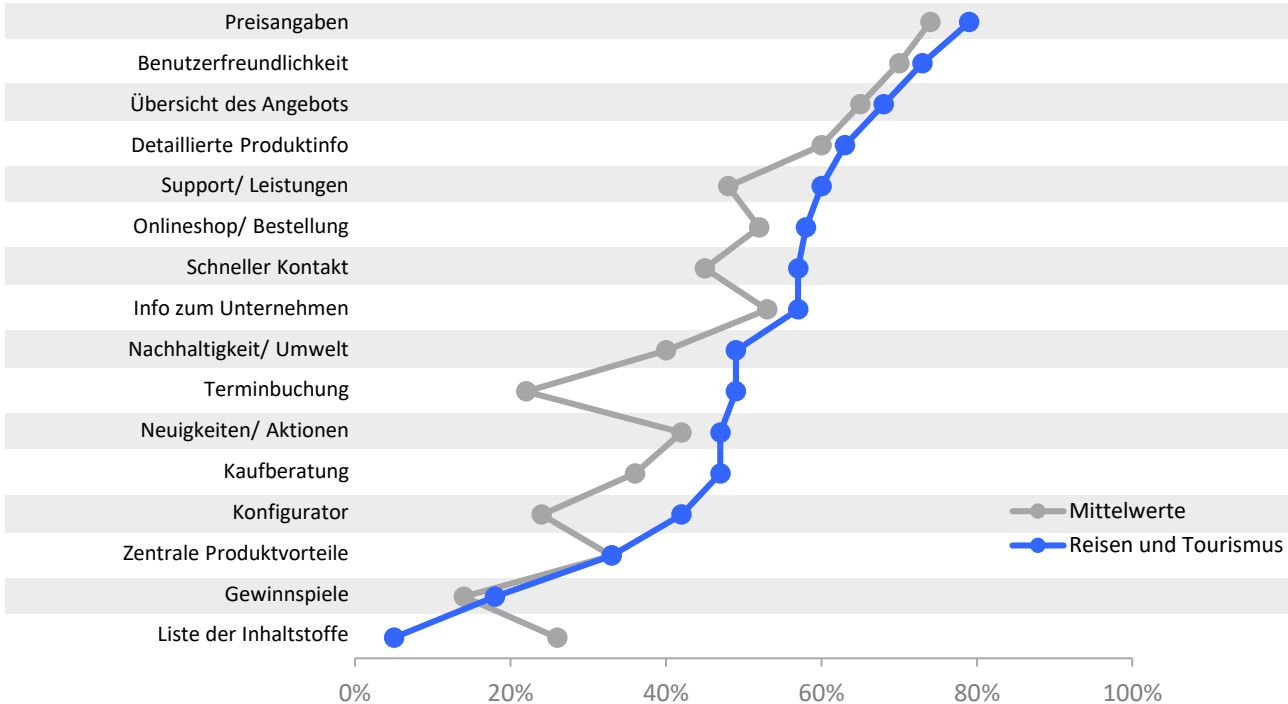


Für die Homepage eines Optikers stehen zunächst die üblichen Erwartungen im Vordergrund, also Preise, gute Usability und Informationen zu Angebot und Produkten.

Doch auf den folgenden Plätzen steht dann der Service im Vordergrund: Man wünscht sich Informationen zu Support/Leistungen, Kaufberatung sowie Terminbuchung. Hier ist also Kundennähe gefragt.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

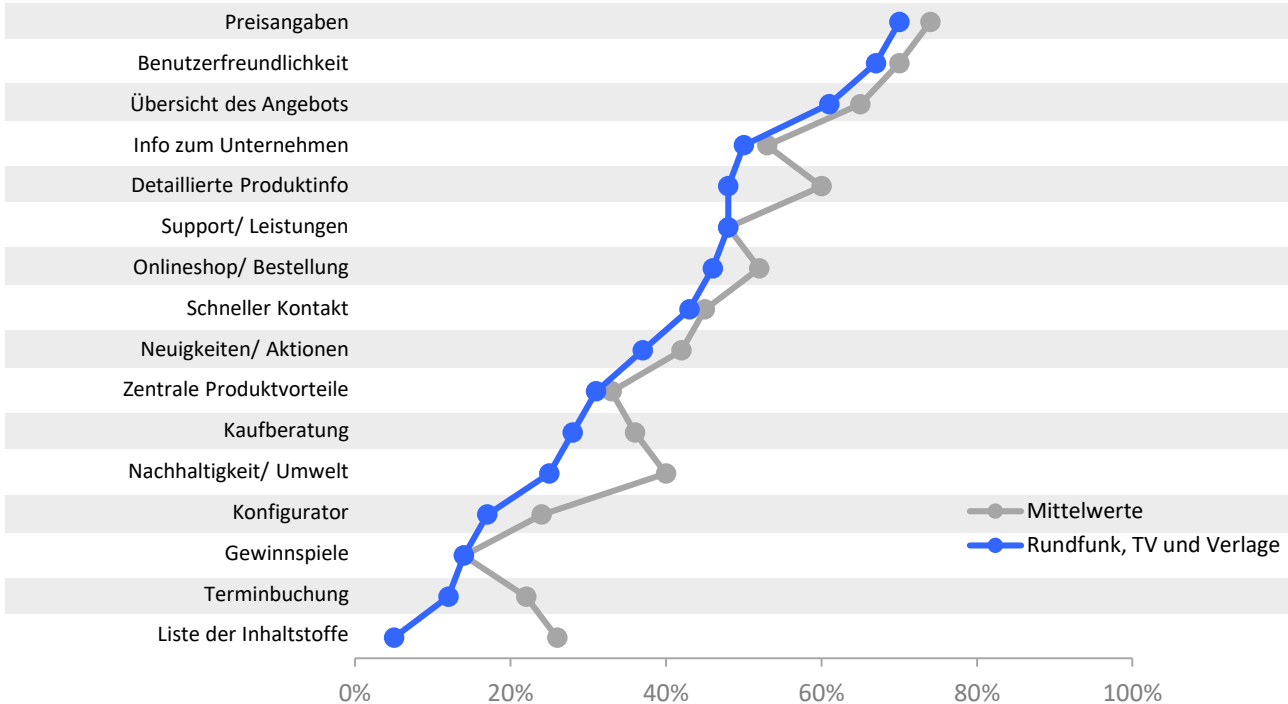


In der Branche Reisen und Tourismus werden zunächst einmal die Basics genannt: Preise, gute Usability, Angebotsübersicht und Produktinfos.

Doch interessant wird es im Service-Bereich, denn hier liegen die Erwartungen über dem Durchschnitt: Informationen zu den Leistungen, schneller Kontakt und auch die Möglichkeit zu einer Terminbuchung werden klar geschätzt.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

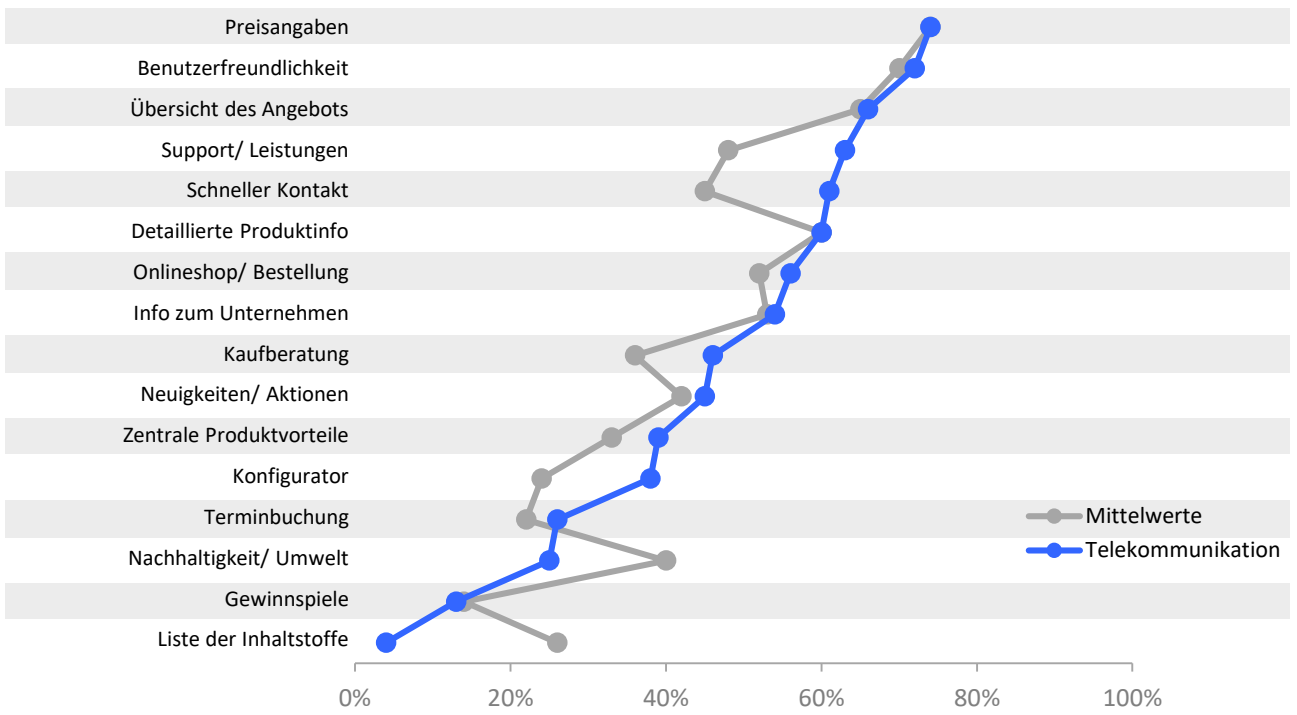


Im Bereich Medien sind die Erwartungen sehr ähnlich wie auch im Mittel über alle Websites. Man wünscht sich hier vor allem Preisangaben (bspw. zu bezahlten Inhalten oder Zeitschriften), Benutzerfreundlichkeit und eine Übersicht über das Angebot.

Das Thema Nachhaltigkeit/Umwelt scheint bei den Konsumenten in dieser Branche noch nicht sehr relevant.

Welche der folgenden Dinge aus der unteren Liste erwarten Sie von der Internetseite eines Unternehmens der hier aufgeführten Branchen?

Basis: Total Sample N=1024

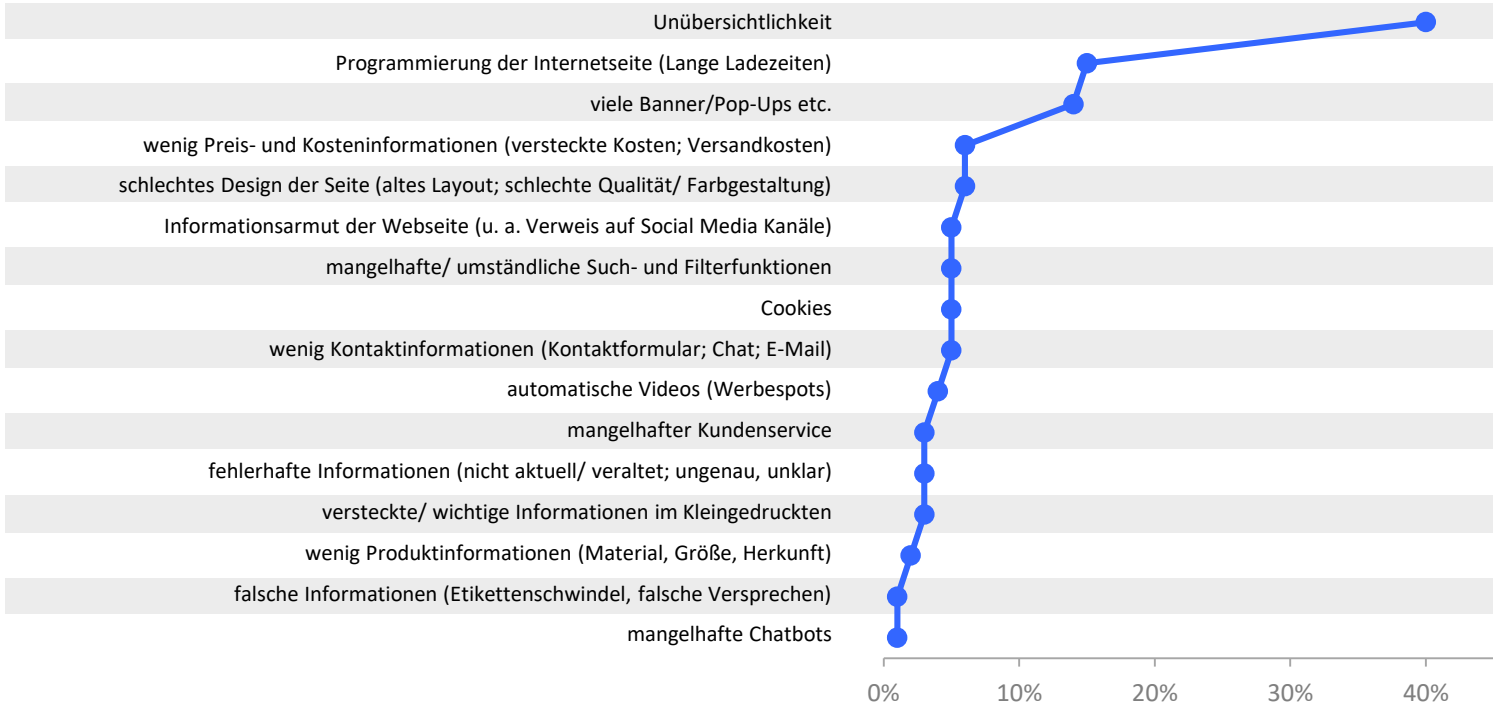


Websites in der Telko-Branche sollten neben den Standards (Preise, Usability, Übersicht) insbesondere Informationen zum Support und schnelle Kontaktmöglichkeiten bieten, um den Erwartungen der Nutzer gerecht zu werden.

Ein Konfigurator (des Tarifs) wird hier zudem merklich häufiger genannt als im Schnitt!

Und worüber ärgern Sie sich beim Besuch der Internetseite von Unternehmen?

85% der Befragten machten eine Aussage über ihre Verärgerung.
Basis: Total Sample N=1024



Ganz generell hat uns auch interessiert, was beim Besuch einer Unternehmens-Homepage für Verärgerung sorgt.

Mit Abstand auf dem ersten Platz eine Überraschung: Obwohl gute Usability eigentlich die lange bekannte Basis für eine professionelle Website ist, werden viele Seiten als unübersichtlich wahrgenommen. Und das, obwohl dies vorab als wichtigste Erwartung genannt wurde...

Zitate Ärgernisse

*Benutzerfremd, kompliziert, Erklärungen
oder Weiterleitungen auf Englisch*

*Dass man wichtige Informationen
immer suchen muss und diese meist
etwas versteckt sind.*

*Sehr viele Websites sind zu
überladen und zu benutzerfeindlich*

*Unübersichtlichkeit, viel zu
viele Informationen pro
Bildschirmseite*

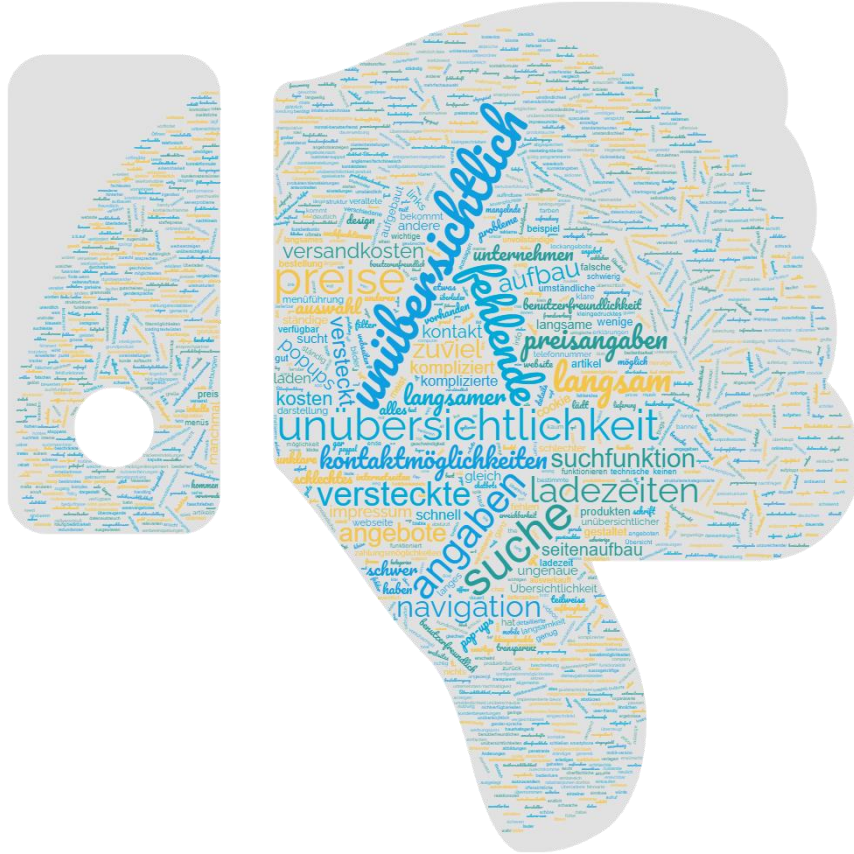
*Internetseiten sind nicht übersichtlich,
viel Schrift, zu bunt, bekommt keine gute
Produktübersicht*

*Geringe Geschwindigkeit beim Ausbau
der Seite, schlechte Informationen und
Bilder, Übersicht*

*Lange Ladezeiten, Seiten die
abstürzen, fehlende Preisangaben*

*Schlecht strukturiert, kaputte interne links,
Informationen zu eigenen Produkten nicht
auffindbar oder vorhanden*

Wordcloud Ärgernisse



Fazit

Über alle Branchen hinweg lässt sich feststellen, dass eine gute Usability und Informationen über Produkte und Preise im Zentrum der Wünsche der User stehen.

Doch der Blick auf die Branchen im Einzelnen zeigt, dass die Anforderungen differenzierter sind. So wird in einigen Bereichen besonders genau auf guten Support geachtet, in anderen wollen die Consumer genau wissen, was denn in den Produkten enthalten ist. Wohlgemerkt: Dies sind die wichtigsten Mindestanforderungen, die eine Homepage der Branche erfüllen sollte...

Mit Abstand am meisten Kritik wird an zu unübersichtlichen Homepages geübt. Offenbar sind da also noch einige Hausaufgaben zu erledigen, denn auch für Websites gilt der bekannte Leitsatz: Keep it short and simple!

Möchten Sie Ihre Website checken?

Usability & Sellability prüfen und optimieren

Das Internet ist zentraler Teil der Kundenkommunikation. Kunden informieren sich, vergleichen und treten mit dem Unternehmen direkt in Kontakt. Das Erleben der Webseite – die User Experience – steht im direkten Zusammenhang mit dem Gesamtbild Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte. Eine Webseitenanalyse mit integrierter Aufmerksamkeitsmessung liefert Ihnen ausführliche Informationen über die Stärken und Schwächen Ihrer Webseite.

Typische Fragestellungen:

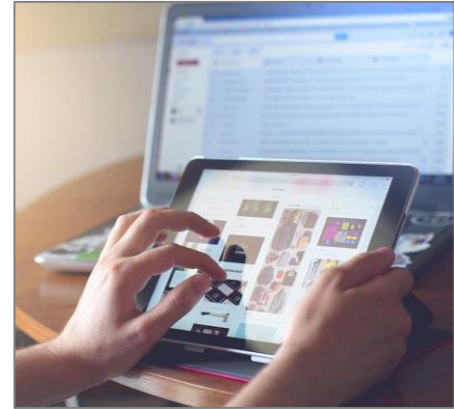
- Finden unsere Besucher schnell und unkompliziert, was sie suchen?
- Werden die relevanten Elemente gesehen und verstanden?
- Gefällt die Website, passt sie zur Marke, weckt sie Interesse an unserem Angebot?

Unser Vorgehen:

- Test der Website auf Visibility (AttentionTracking), Usability und Sellability
- Mehrere szenario-basierte Aufgabestellungen für die Probanden (Tasks), z. B. Informationssuche
- Qualitativer Einzel-Test (mit Beobachtung) oder quantitativer Test online (große Fallzahl)

Ihre Vorteile:

- Ein Usabilitytest stellt sicher, dass Ihre Website wie gewünscht funktioniert
- Die Analyse berücksichtigt die Webseite als Ganzes: Typische Nutzungssituationen, Usability & Wirkung
- Steigern Sie sowohl die Usability, als auch die Sellability Ihrer Webseite



MediaAnalyzer Advertising Research GmbH

Ansprechpartner:

Joachim Netz

Director Research & Key Account Management

Tel.: +49 40 / 86 68 93 39

Mail: netz@mediaanalyzer.com

