

UX Online Benchmarking

Der UX Schnelltest

eye square UX Online Benchmarking

Mit dem eye square **UX Online Benchmarking** bieten wir eine Möglichkeit, **schnell und effizient** zu erheben, wie Ihr **Online-Auftritt im Vergleich zum Wettbewerb** und zu unserem umfangreichen **Benchmark** abschneidet:

- Wo liegen die Stärken und Schwächen Ihrer Seite im Vergleich zum Wettbewerb?
- Ist Ihr Auftritt attraktiv und inspirierend?

Das Online Benchmarking verfolgt einen ganzheitlichen methodischen Ansatz durch eine Kombination aus expliziten und impliziten Methoden.

So funktioniert es

Die Teilnehmer werden über ein Panel eingeladen, die zu bewertende Seite bzw. App zu besuchen und zu bewerten. Wir laden jeweils sowohl Nutzer als auch Erstbesucher ein, am Desktop und am Smartphone. So können die Bewertungen von Nutzern und Nicht-Nutzern und Desktop / Smartphone verglichen werden.

Die Methoden

Erhoben werden

- der eye square **ProductREACT** mit Reaktionszeitmessung
- **System Acceptance**: Unsere UX Rating-Skalen
- die Weiterempfehlungsbereitschaft (**NPS**)
- qualitatives **Nutzerfeedback**

Der eye square **ProductREACT** ist ein **implizites, reaktionszeitbasiertes Verfahren** und gibt am besten das „Bauchgefühl“ der Nutzer wieder. Erfasst wird damit das intuitive Gefallen:

Wie attraktiv, inspirierend und sicher wird die Seite / App wahrgenommen?

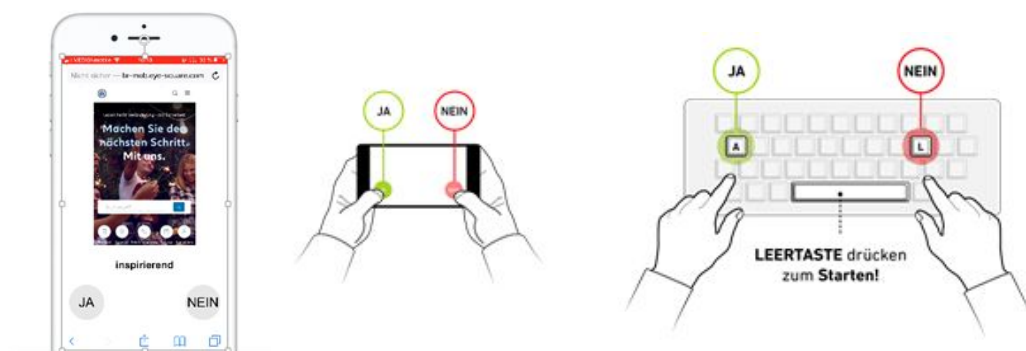
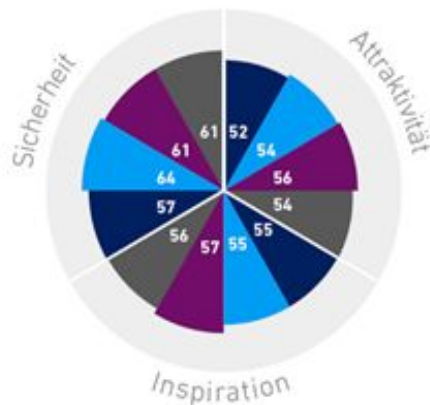


Abb. 1: Darstellung e2 ProductREACT

Bei der Auswertung wird die Reaktionszeit mitberücksichtigt: Wie schnell wird zugestimmt oder abgelehnt?

Die Auswertung des ProductREACT zeigt im Polarprofil die erhobenen Dimensionen Attraktivität, Inspiration und Sicherheit im Überblick – also alles, was das Empfinden der Nutzer auf einer Seite ausmacht.

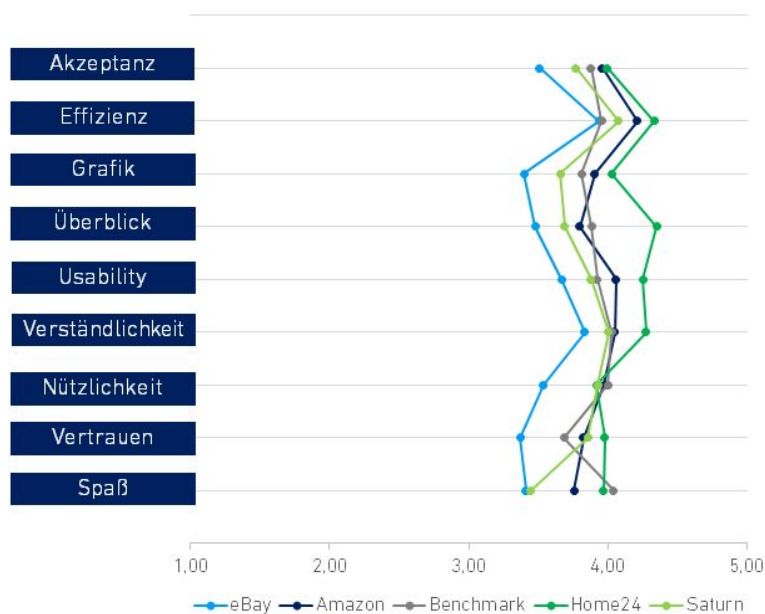


	eCommerce	Versicherungen	Reisen	Benchmark
Attraktivität	52	54	56	54
Inspiration	55	55	57	56
Sicherheit	57	64	61	61

Abb. 2: Ergebnisse ProductREACT: Branchen im Vergleich

Mit dem **System Acceptance Inventar** werden alle wesentlichen Aspekte der User Experience gemessen.

Wo die Stärken und Schwächen Ihrer Seite im Vergleich zum Wettbewerb und zu unserem umfangreichen Benchmark liegen, ist aussagekräftig im Diagramm abzulesen.



Unsere Ergebnisse aus dem Bereich eCommerce zeigen, dass Home24 im Vergleich stark abschneidet, was Überblick und Verständlichkeit betrifft. eBay wird im Bereich Gestaltung deutlich schlechter eingeschätzt als die Wettbewerber. Im Vergleich zu den anderen zeigt sich bei eBay auch, dass die unterschiedlichen Verkäufer anders als bei Amazon zu Problemen mit dem Vertrauen führen.

Abb. 3: Ergebnisse System Acceptance - Branche eCommerce

Ergebnisse Reisportale

Der Branchen-Primus booking.com liegt in den Bewertungen der Nutzer vorn: Ob Effizienz, Nützlichkeit oder Vertrauen – booking.com erhält im Vergleich die besten Bewertungen.

Expedia liegt in der graphischen Gestaltung deutlich unter dem Benchmark.

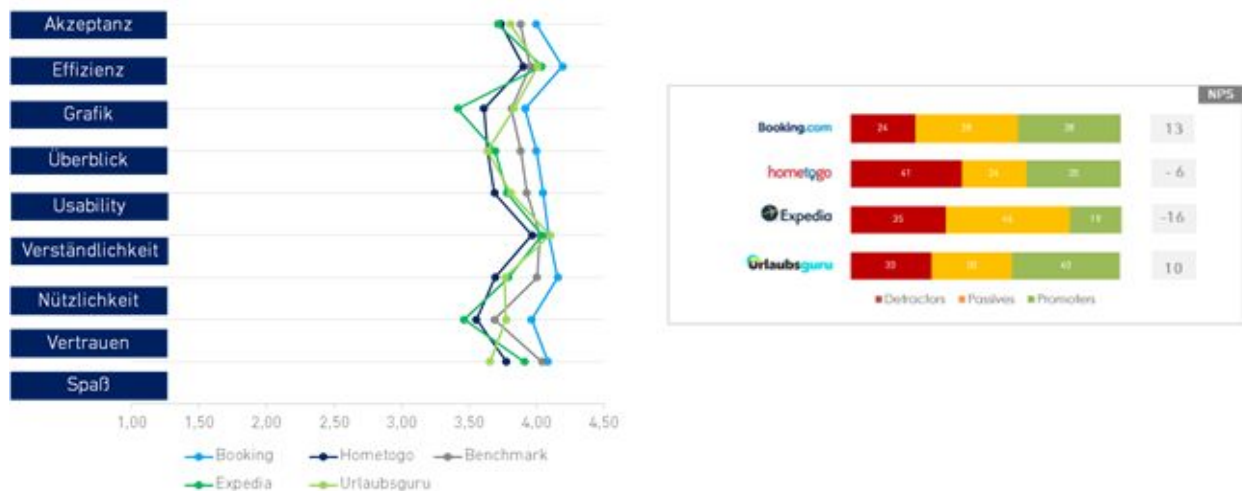


Abb. 4: System Acceptance und NPS Ergebnisse Reiseportale

Die Bereitschaft, einen Anbieter weiterzuempfehlen ist, wenig überraschend, auch bei booking.com am höchsten. Hier schneidet aber auch Urlaubsguru im Vergleich sehr positiv ab.



Der ProductREACT zeigt, dass die „Großen“ (Booking.com und Expedia) mehr Sicherheit vermitteln und auch als attraktiv empfunden werden. Urlaubsguru kann durch die starke Bildwelt in Sachen Inspiration aber mithalten.

Abb. 5: ProductREACT Auswertungsdarstellung im Polarprofil

Expedia schafft es besonders gut, auch auf Nicht-Nutzer inspirierend und sicher zu wirken. Bei allen anderen Anbietern sind die intuitiven Einschätzungen von Nicht-Nutzern weniger positiv als von Nutzern.



Abb. 6: ProductREACT Vergleich der Reiseportale booking.com und Expedia

Über die gezeigten Auswertungsbeispiele hinaus werten wir für jede getestete Seite alle Ergebnisse auch unterteilt nach Nutzern und Nicht-Nutzern und Desktop vs. Smartphone (ggfs. auch App vs. Web) aus. Es ist also schnell ablesbar, wie Erstnutzer und Bestandskunden die verschiedenen Kanäle im Vergleich bewerten. Zusätzlich erhobene offene Kommentare liefern darüber hinaus zumindest erste Hinweise darauf, worin die Teilnehmer Stärken und Schwächen sehen.

Sie interessieren Sie für eine bestimmte Branche oder möchten auch Ihren Auftritt mit dem Wettbewerb vergleichen? Dann kontaktieren Sie uns unter ux@eye-square.com. Wir freuen uns über einen Austausch!

eye square ist ein global führender Anbieter von „Human Experience Technologien“

eye square bietet einen einzigartigen „InContext-Ansatz“ der Marktforschung. Dieser innovative Ansatz verwendet neben Wahrnehmungsmessung und expliziten Methoden auch implizite Live-Methoden (Implizite Ansätze gründen nicht auf bewussten Reaktionen). Mit unseren Marktforschungslösungen können wir User-Verhalten und -Erleben testen und vorhersagen. Das Ziel ist, „Human Experience“ umfassend zu verstehen (insb. in den Bereichen User Experience, Brand und Media Experience und Shopper Experience).

Im Jahr 1999 gegründet, ist eye square ein Pionier der Verbindung neuer Technologien und psychologischer Grundlagen. Dazu entwickeln wir seit Beginn Inhouse-Technologien und wissenschaftliche Methoden. Neben der „Eye Tracking-Technologie“ erweitern wir die klassischen Methoden der Marktforschung um InContext Ansätze (Nachbau physischer und digitaler Umgebungen), Reaktionszeitmessung, Emotionserkennung, Verhaltensanalyse und um ein wegweisendes 3-Ebenen-Modell der Neurosemiotik.

Basierend auf unserer umfangreichen Erfahrung verfügen wir über eine der weltweit größten Datenbanken kommerzieller Eye Tracking- und Emotionserkennungsdaten. Diese erlaubt uns, neue Kreationen mit Branchen Benchmarks und der Konkurrenz zu vergleichen und das User-Erleben bei neuen Webseiten, Mobilapplikationen, Produkten, Werbung und Marketingmaterial an belastbaren Biomarkern zu messen. Eye squares Kundenliste umfasst große Konzerne wie Google, Facebook, eBay, P&G, Daimler und Unilever sowie Klein- und Mittelstandsunternehmen. Unsere spezialisierten Teams arbeiten aus den Niederlassungen in Berlin, London, Hong Kong, Tokio und Kerala / Indien.

Ansprechpartner:

Dr. Julia Nitschke

Director Digital & Consulting

+49 30 698144-56

nitschke@eye-square.com

ux@eye-square.com

eye square GmbH

www.eye-square.com

Schlesische Str. 29-30

10997 Berlin, Germany

Impressum

Amtsgericht Charlottenburg/Court of Registry:

HRB 76686

Steuernummer/Tax No.: 37/281/31719

Ust.Id.Nr. / Vat No.: DE210454419

Geschäftsführung / Managing Director: Michael Schiessl

AGB: agb.eye-square.de

GTC: gtc.eye-square.com

Commerzbank Kto. / Account: 6422968

BLZ / Routing No.: 100 400 00

IBAN: DE41 100 400 0006 42296 800

SWIFT: COBA DE FF XXX



eye square GmbH

Schlesische Str. 29-30

10997 Berlin, Germany

T. +49 (0)30 69 81 44 – 0

eye-square.com