

Projektbeispiel aus der Online-Marktforschung:

# Virtual Surf Diary



Rafael Jaron

NORDLIGHT research GmbH

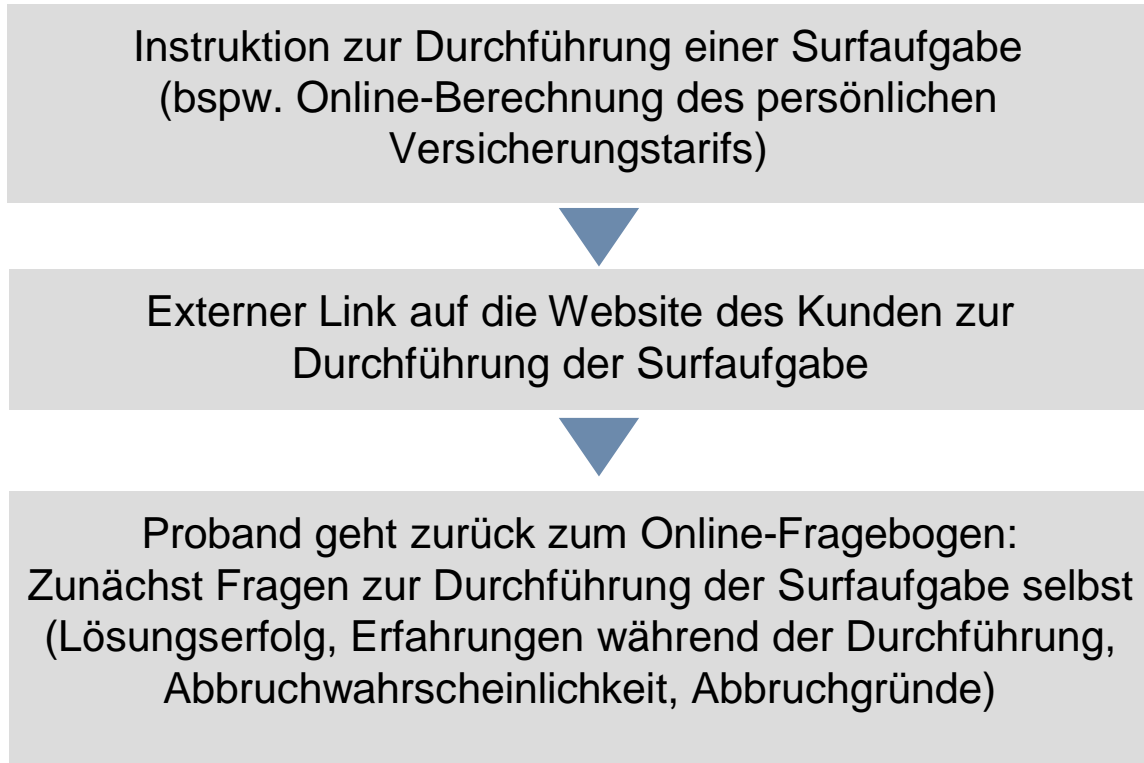
Kleinhülsen 45 | 40721 Hilden | Deutschland

T+49 2103 25819-00 | F+49 2103 25819-99

info@nordlight-research.com | [www.nordlight-research.com](http://www.nordlight-research.com)

- Vorbild: Methode des lauten Denkens aus dem Usability-Lab → Möglichkeit, Problemen auf den Grund zu gehen.
- Praxisanforderungen: Besonders bei Usability-Fragestellungen möchten die Mitarbeiter aus den Fachabteilungen wissen, warum eine quantitative Kennzahl (bspw. Index Benutzerführung) im Einzelfall positiv oder negativ ausfällt.
- Limitation bei quantitativen Website-Analysen: Identifikation von Handlungsfeldern eher aus der Vogelperspektive. Hier tut man sich manchmal schwer, zufrieden stellende Details zu liefern.

Bisheriges Vorgehen bei taskbasierten Panel-Studien:



Neuer Analyseweg:

VIRTUAL SURF DIARY:

- Erfassung der Surferfahrungen „on-the-fly“
- Eingabemaske simuliert die Fragen bei Anwendung der Methode des lauten Denkens im Usability-Lab
- Um Usability-Probleme zu gewichten, wird die Abbruchwahrscheinlichkeit erfasst
- Zur besseren Verortung der User-Erfahrungen wird der Surf-Pfad skriptgesteuert getrackt.

*NLR web scan*: Quantitatives Instrument mit Fragen zur Website-Qualität  
(Content, Design, Usability)

# Virtual Surf Diary: Screenshot 1

Ihre Surfaufgabe:

1.) Freies Surfen

Bitte schauen Sie sich einfach mal auf der Website um und notieren Sie in dem virtuellen Notizbuch die Dinge, die Ihnen als Website-User positiv oder negativ auffallen. Bitte nehmen Sie sich für diese Aufgabe etwa 3-5 Minuten Zeit, bevor Sie auf den grauen Button "Surfaufgabe endgültig beenden: weiter" klicken, um zur nächsten Aufgabe zu gelangen

Positives Erlebnis    Negatives Erlebnis    Surfaufgabe endgültig beenden: weiter

Surfaufgabe wird oben angezeigt

Button für positive und negative Erlebnisse

Zu testende Website im iframe

Beispielabbildung aus einer Eigenstudie von NORDLIGHT research

# Virtual Surf Diary: Screenshot 2

Ihre Surfaufgabe:

**1.) Freies Surfen**

Bitte schauen Sie sich einfach mal auf der Website um und notieren Sie in dem virtuellen Notizbuch die Dinge, die Ihnen als Website-User positiv od negativ auffallen. Bitte nehmen Sie sich für diese Aufgabe etwa 3-5 Minuten Zeit, bevor Sie auf den grauen Button "Surfaufgabe endgültig beenden: weiter" klicken, um zur nächsten Aufgabe zu gelangen

**Positives Erlebnis** **Negatives Erlebnis** Surfaufgabe endgültig beenden: weiter

Bitte schildern Sie uns Ihr **negatives** Erlebnis:

Was wollten Sie gerade auf der Website machen, als das negative Erlebnis auftrat?

Was ist Ihnen dabei Negatives aufgefallen / Welches Problem trat auf?

Was könnte man tun, um die Website an dieser Stelle zu verbessern?

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie bei diesem Ereignis Ihren Besuch der Website in der realen Nutzungssituation abgebrochen hätten?

0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
= bestimmt nicht										= bestimmt

Eintrag abschicken Abbrechen

Aktuelles / Presse

Geschäftskunden

Marktpartner

Hier geht's zur > **Übersicht**.

Welcher Stromtarif ist für Ihre Gebrauchsgewohnheiten am günstigsten? Mit unserem

**Die RheinEnergie informiert bei den „Bau- und Wohnräumen“ in Langenfeld und Pulheim**

Bau- und Wohnträume lassen sich am besten mit Expertentipps verwirklichen. Und die gibt es reichlich auf der Messe Bau- und Wohnträume. Auch die Energieberater der RheinEnergie sind vor Ort und informieren Interessierte über KlimaStrom, Online-Produkt und das Energieeffizienz-Scheckheft. Der Einsatz von Wärmepumpen wird in einem Fachvortrag näher beleuchtet. Die Messen finden statt am 1./2. März in der Stadthalle Langenfeld und am 8./9. März im Kultur- und Medienzentrum in Pulheim.

> weiter

Presseinformation vom 29.02.2008

Ihre Angelegenheiten legen, genau dann, wenn Sie Zeit und Muße haben.

Unser > **Umzugsratgeber** fasst zusammen, woran Sie denken müssen.

Da simmer dabei. RheinEnergie

fairOnline

Klicken und bequem abschließen

Die drei typischen Fragen beim lauten Denken:

**Negatives Erlebnis**

Was hatte man gerade vor?

Welches Problem ist aufgetreten?

Verbesserungsvorschläge?

...und zusätzlich:

Abbruchwahrscheinlichkeit (Severity-Rating)

Beispielabbildung aus einer Eigenstudie von NORDLIGHT research

# Zusätzliche Auswertungshilfen zur Steigerung der Handlungsimplication der Ergebnisse (Beispielergebnis)

## Allgemeine Stromtarife/Grundversorgung

### Allgemeiner Haushaltstarif

Allgemeiner Gewerbetarif

Unsere Allgemeinen Stromtarife sind das Richtige für alle Kunden, die sicher Strom zu fairen Konditionen beziehen möchten und eine möglichst große Flexibilität wünschen. Nach dem Allgemeinen Tarif werden Sie automatisch versorgt, wenn Sie im Versorgungsgebiet der RheinEnergie Strom beziehen und keinen Sondervertrag mit uns abgeschlossen haben.

### Vorteile der Allgemeinen Stromtarife

- Belieferung nach gesetzlichen Regelungen
- Kurze Kündigungsfrist (1 Monat zum darauf folgenden Monatsende)
- Freie Wahl der Zahlungsweise

### Preise Haushalt und Landwirtschaft

Stand: 01.01.2008

Allgemeiner Haushaltstarif	Einheit	netto	brutto
<b>Arbeitspreis</b> (inkl. verbrauchsabhängigem Leistungspreis)	ct/kWh	16,10	<b>19,16</b>
<b>Leistungspreis fest</b>	€/Jahr	30,00	<b>35,70</b>
<b>Verrechnungspreis</b> für Messung und Abrechnung	€/Jahr	38,30	<b>45,58</b>

Detaillierte Informationen finden Sie hier: [Preisblatt](#) (74 KB).

**Tarifrechner** - Berechnen Sie Ihre jährlichen Stromkosten:

Geben Sie Ihren jährlichen Stromverbrauch ein:  kWh/Jahr

**berechnen**

Ihr individuelles Ergebnis vom 27.02.2008:  
Ihre Stromkosten betragen **464,48€** pro Jahr  
(inkl. Strom- und Umsatzsteuer)

 Seite drucken

- Tracking der URL während der Test-Session und Matching mit den offenen Eingaben der User
- Bessere Kontext-Einbettung durch Abfrage in 3 Schritten
- Priorisierung der Usability-Schwächen anhand des quantitativen Severity-Ratings möglich

- **1. Wo war man? Was hat man gemacht?**  
→ Produktrechner, Ermittlung des besten Tarifs
- **2. Welches Problem?**  
→ Nach drücken von "berechnen" lädt wiederum die gesamte Seite neu. Und das Ergebnis wird so unscheinbar angezeigt, dass ich erstmal dachte, es ist gar nichts passiert. Nach so viel Eingabearbeit erwartet man ein "auffälligeres" Ergebnis.
- **3. Verbesserungsvorschlag:**  
→ Das Ergebnis größer und eindringlicher darstellen.

Als Standalone-Applikation, um...

- ...im Rahmen eines freien Surfens positive Umsetzungen, vor allem aber Usability-Schwachstellen einer Website zu identifizieren.
- ...im Rahmen von vorgegebenen Surfszenarien die Benutzerfreundlichkeit einer Website zu analysieren und Handlungsfelder abzuleiten.

Als Baustein einer quantitativen Studie zur Website-Qualität (bspw. unserem standardisierten Websitetest NLR web scan), um...

- ...Surfszenarien vorzugeben und mittels der Analysetechnik zusätzlichen inhaltlichen Input zur Erklärung der quantitativen Parameter zu erhalten.

Evaluationsobjekte:

- Website-Prototypen
- Voll funktionsfähige Websites (Live-Websites)
- Interaktive Web-Module (Formulare, Online-Rechner)

## Auf Kundenseite\*:

- Vergleichbarer Aufwand wie bei einer OnSite-Testung
- Einbau von 2 Befehlszeilen im HEAD jeder Seite, die getestet werden soll:
  - Aufruf eines Javaskripts, das auf dem NORDLIGHT-Server gehostet wird.
  - Aufruf einer PHP-Datei, die die Befragungsparameter in einer SQL-Datenbank speichert.
- Ideale Testumgebung: Entwicklungsserver – funktioniert aber auch nach Absprache mit der IT auf der Live-Website

## Auf Institutsseite:

- Im Vorfeld: Einschätzung und Empfehlung, inwiefern die Virtual Surf Diary bei der aktuellen Fragestellung/der zu testenden Website sinnvoll eingesetzt werden kann.
- Einstellen der URL der Website, die getestet werden soll
- Definition der Surfaufgaben
- Programmierung des Fragebogens

## Auf Teilnehmerseite:

- Rekrutierung nach vorgegebenen Stichprobenmerkmalen aus einem Online-Panel
- Screening nach Einhaltung der technischen Voraussetzungen für die Benutzung der Diary:
  - Browsertyp, -version (Internet Explorer ab Version 6, Firefox ab Version 2.0)
  - Javaskript aktiviert
  - 3rd-Party-Cookies zugelassen

## Leistungsumfang von NORDLIGHT research:

- Projektmanagement
- Konzeption der Studie und des Befragungsinstruments
- Programmierung und Hosting des Online-Fragebogens
- Rekrutierung und Feldorganisation
- Deskriptive Auswertung und vertiefende statistische Analysen
- Reporting im Chartformat inklusive Handlungsempfehlungen
- Management Summary
- Präsentationen/Umsetzungsworkshops

**Testmaterial:** Websites und andere Internet-Anwendungen in allen Entwicklungsphasen

**Testansatz:** Kombination von Standardskalen und individueller Projektausrichtung angepasst an die Zielsetzungen und Fragestellungen des Kunden

**Timing:** Projektdurchführung innerhalb von 2-3 Wochen problemlos möglich

**Kosten:** Maximale Kosteneffizienz durch eine komplett online-basierte Studiendurchführung

Haben Sie Fragen zu unserem methodischen Ansatz oder den vorgestellten Beispielergebnissen?

Oder wünschen Sie ein konkretes Angebot oder ein Projektkonzept für die individuelle Durchführung einer Studie für Ihr Haus?

## Sprechen Sie uns an...

**NORDLIGHT research GmbH**

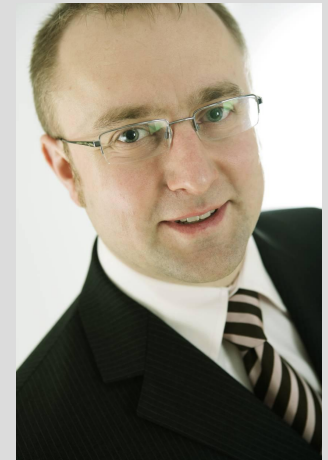
**Kleinhülsen 45  
40721 Hilden  
Deutschland**

**T+49 2103 25819-00  
F+49 2103 25819-99**

**[www.nordlight-research.com](http://www.nordlight-research.com)**

**Ansprechpartner:**

**Rafael Jaron  
T+49 2103 25819-11  
[r.jaron@nordlightresearch.com](mailto:r.jaron@nordlightresearch.com)**



Auf Nachfrage schicken wir Ihnen gerne einen Testlink zu einer Beispielumfrage zu –  
Bitte kontaktieren Sie uns...