

■ Methode + Instrumente

Eine Scorecard und fünf Testverfahren

Leistung sichtbar machen: Die WebXF-Benchmark Standards

WebXF bietet ein integriertes Kommunikationscontrolling-Verfahren: Eine Kombination aus Kennzahlen gestützter Balanced Scorecard (Methode) und standardisierten Test- und Messverfahren (Instrumente). Mit dem WebXF-Verfahren gelingt es Online-Verantwortlichen im Unternehmen die Performance ihrer Corporate Website zu beurteilen und qualitativ begründet die weitere Entwicklung zu planen. Der Vorteil des Verfahrens besteht in der Bündelung mehrerer aufeinander abgestimmter Testverfahren und einem zentralen Analyse-Service. Ein weiterer Vorteil ist die Verbindung von individueller Gewichtung und Standardisierung: Jedes Unternehmen kann die WebXF-Scorecard an seine speziellen Anforderungen anpassen und bedient sich zugleich normierter Messkriterien und Verfahrensstandards.

Die WebXF-Scorecard: Das Steuerungs-Cockpit

Die WebXF-Scorecard dient als Steuerungs-Cockpit. Sie führt strategische und operative Vorgaben als auch tatsächlich erzielte Ergebnisse zusammen. Sie basiert auf einem Set aus 71 Kennzahlen anhand derer sich Qualität und Leistung der Corporate Website umfassend bemessen lässt. Einmal befüllt erleichtert die Scorecard die Arbeit der Online-Verantwortlichen erheblich: Ein Blick reicht aus, um beispielsweise nachzuvollziehen wo die Online-Kommunikation Wert im Unternehmen generiert.

Die WebXF-Scorecard bietet eine integrierte Sicht sowohl auf eigene Daten als auch externe Testergebnisse. Sie betrachtet die Perspektiven Nutzer, Geschäftsergebnisse, Prozesse und Finanzen. Diese Perspektiven werden beschrieben durch strategische Zielsetzungen und spezielle Kennzahlen. Zur Gewinnung externer Daten kommen fünf eigens entwickelte Instrumente zum Einsatz, die sowohl quantitative wie qualitative Daten bereitstellen.

Die Testverfahren: Benchmarking mit den Besten

Besser werden! Dafür steht Web Excellence. Die Verbesserung des Nutzererlebnisses steht dabei im Mittelpunkt aller Bemühungen. Um die Qualität digitaler Kommunikation aus der Sicht der Nutzer bemessen zu können, haben die im WebXF vertretenen Unternehmen gemeinschaftlich fünf standardisierte Testverfahren entwickelt:

- WebXF Nutzerbefragungen: Corporate Website Benchmark
- WebXF vergleichende Reichweitenanalyse: Corporate Reach Benchmark
- WebXF Analyse der Kommunikationsleistung: Corporate Message Benchmark
- WebXF Messung der Dialogqualität: E-Mail Response Benchmark
- WebXF QM-Check: Qualitätsmanagement Audit

Die fünf aufeinander abgestimmten Testmodule sind schnell und flexibel einsetzbar. Sie ermöglichen den unmittelbaren Leistungsvergleich im Kreise der WebXF-Teilnehmer (Benchmarking) als auch individuell im Zeitverlauf.

■ WebXF Nutzerbefragungen: Corporate Website Benchmark

Mit der Nutzerbefragung misst das Web Excellence Forum die Qualität von Corporate Websites. Mehr als 29.000 Personen füllten bisher den standardisierten Fragebogen aus, der Nutzern im Rahmen einer permanenten On Site-Befragung nach dem Zufallsprinzip angeboten wird. Wer mitmacht, bekommt Fragen gestellt zu Funktionen, Inhalten, Usability und Layout der besuchten Website. Weitere Fragen beziehen sich auf die Sicht der Nutzer zum Image und den zentralen Botschaften der Unternehmen.

Quartalsweise erfolgt eine vergleichende Auswertung und Trendanalyse. Die Nutzerbefragung liefert individuelle Detailergebnisse und branchenübergreifende Daten (Benchmarking) zu Erwartungen, Motivation, Einstellungen und Zufriedenheit der Corporate Website-Nutzer. Darüber hinaus erfahren die WebXF-Teilnehmer, wie gut ihre Firmendarstellung im Internet zum jeweiligen Unternehmensimage passt.

WebXF vergleichende Reichweitenanalyse: Corporate Reach Benchmark

Wieviele Neubesucher waren auf unserer Corporate Website? Wie hoch ist der Anteil der Wiederkehrer? Wie haben sich Visits und Page Impressions im Vergleich zum letzten Quartal verändert? Diese Frage beantwortet das Web Excellence Forum seinen Teilnehmern mit Hilfe des Corporate Reach Benchmark. Die einheitliche und zentrale Erhebungsmethode liefert den WebXF-Teilnehmern erstmals objektiv vergleichbare Daten zu Reichweite und Nutzung ihrer Unternehmensdarstellung im Internet.

Möglich ist die vergleichende Reichweitenanalyse durch einen identischen technischen Standard, der dem Messverfahren zu Grunde liegt: Die von den WebXF-Teilnehmern für die Nutzerbefragung auf der Websites implementierte Software liefert regelmäßige, einheitlich erhobene Messdaten. Quartalsweise werden diese von den WebXF-Mitarbeitern ausgewertet und den Unternehmen zur Verfügung gestellt.

WebXF Analyse der Kommunikationsleistung: Corporate Message Benchmark

Corporate Message Benchmark ist ein innovatives und einzigartiges Konzept: Es liefert den Teilnehmern des Web Excellence Forums belastbare Aussagen zur Kommunikationsleistung ihres Unternehmens im Internet. Halbjährlich gehen Studierende der Technischen Universität Dresden der Frage nach: Wie stark werden die zentralen Kommunikationsbotschaften von Unternehmen über deren Corporate Website verbreitet?

Entwickelt wurde das kombinierte Inhalts- und Webtracking-Analyse-Verfahren in intensiver Zusammenarbeit mit Wolfgang Schweiger vom Institut für Kommunikationswissenschaft an der TU Dresden. Der Wissenschaftler gewährleistet die methodische Qualität und leitet die Untersuchungen. Dazu liefern die WebXF-Teilnehmer ihm die Corporate Messages ihres Unternehmens. Diese werden in Sinneinheiten zerlegt und codiert. Anschließend nehmen die Studierenden die Websites anhand eines detaillierten Codebuchs unter die Lupe und prüfen, ob, wo, wie oft und in welcher Form die Botschaften auf den einzelnen Seiten platziert sind.

- Mit Hilfe von Logfile-Analysen werden diese Ergebnisse abgeglichen mit der Nutzungshäufigkeit, interpretiert und bewertet.

Zwei Mal im Jahr erhalten die WebXF-Teilnehmer einen umfassenden Berichtsband mit wertvollen Details und vergleichbaren Daten zu den Corporate Messages auf ihrer Unternehmensseite. Die mit gelieferten Trendinformationen und Handlungsempfehlungen unterstützen sie gezielt bei dem Performance Management ihrer Websites.

WebXF Messung der Dialogqualität: E-Mail Response Benchmark

Die E-Mail Response Messungen setzt das Web Excellence Forum bereits seit 2004 ein. 13.800 Mystery Mails haben die WebXF-Mitarbeiter bisher verschickt, um die Zuverlässigkeit und Qualität der E-Mail-Beantwortung in den beteiligten Firmen zu überprüfen.

Das Prinzip ist nicht neu: Quartalsweise sendet eine klar definierte Anzahl fiktiver Nutzer standardisierte Anfragen aus dem Unternehmensalltag an die Bereiche PR, IR, HR und Vertrieb/Customer Service. Die Anfragen werden sowohl per Kontaktformular als auch per E-Mail in Deutsch und Englisch gestellt. Im Gegensatz zu vielen Ad-hoc-Umfragen, finden die Messungen nach dem WebXF-Standard allerdings regelmäßig unter gleichen Bedingungen und nach wissenschaftlich geprüften Kriterien statt. Die Teilnehmer profitieren von dem Verfahren: Sie erhalten vierteljährlich vergleichende Standardauswertungen zu Antwortquote, Antwortgeschwindigkeit, Antwortqualität sowie zur E-Mail Response Gesamtqualität ihres Unternehmens.

- Auf diese Weise können sie ihr Antwortverhalten sowohl im Zeitreihenvergleich als auch im Vergleich zu den Wettbewerbern eindeutig nachvollziehen und gezielt verbessern.

WebXF QM-Check: Qualitätsmanagement Audit digitaler Unternehmenskommunikation (nur für Teilnehmer)

Zusätzlich zu den laufenden Erhebungen und technischen Messungen führen die Unternehmen regelmäßig interne Audits durch. Grundlage für diese Untersuchungen ist der WebXF QM-Check, ein 50 Qualitätskriterien umfassender Fragebogen. Sie beschreiben qualitative Indikatoren eines Online-Angebotes, die sich nicht oder nur mit großer Mühe technisch messen lassen, wie z. B. den Umstand, ob eine Webseite fehlerfrei auf DIN A4 druckbar ist.

Der WebXF QM-Check liefert den Teilnehmern Aussagen über die Güte ihres Qualitätsmanagements im Vergleich mit den anderen Teilnehmern.