

"Mystery Surfer® Website Check": WIFI Österreich zieht erste Bilanz



Benutzerfreundlichkeit und Kundenorientierung von Websites im Test

Eine erste Bilanz des vom WIFI Österreich und dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit geförderten **Website Check** zeigt bei den wichtigsten Testparametern einen deutlichen Trend zur benutzerfreundlichen Darstellung des Web Angebotes. Verbesserungspotenzial besteht im Bereich **Informationspflichten** und **Datenschutz**. Im Zeitraum Juni 2001 bis November 2002 hat Mystery Surfer die **Kundenorientierung** und **Benutzerfreundlichkeit** von über 330 Websites in den Bereichen Hotellerie, Gastronomie und Tischler getestet.



"Mystery Surfer" testet die Benutzerfreundlichkeit von Websites

Bei den untersuchten Websites fiel die **Aufbaugeschwindigkeit** positiv auf. Obwohl der Zugang zum Web bei einer Mehrheit der User mittlerweile über Highspeed-Verbindung erfolgt, hat Mystery Surfer den Website Check über Modem Einwahl durchgeführt. Untersucht wurde, ob der Aufbau der Website innerhalb von 20 Sekunden ab Aufruf im Browser möglich ist (Gastronomie 100%, Hotellerie 93%, Tischler 93%). Ebenfalls erfreulich ist der maßvolle Einsatz von sog. **Plug-In Webseiten** mit Flash, Shockwave usw., die die meisten Besucher laut Untersuchungen oft nerven und zum Weiterklicken bewegen. Dies wirkt sich auch unmittelbar auf die Stabilität der Websites aus. Keinen Absturz des Browsers verzeichnen 97% der Gastronomie-, 85% der Hotellerie- und 100% der Tischler-

Websites.

Besonders positiv ist der Umstand, dass der **E-Mail Kontakt** bei der überwiegenden Mehrheit der Betriebe mit "nur drei Mausklicks" erreichbar ist (Gastronomie 96%, Hotellerie 98%, Tischler 96%). Interessant ist auch, dass sich bei vielen Betrieben der eigene **Domain Name** nicht, wie selbstverständlich angenommen, in der E-Mail Adresse wiederfindet (Gastronomie 17%, Hotellerie 38%, Tischler 34%). Diese Betriebe verwenden meist den Namen des Internet-Providers oder eines kostenlosen Mail Dienstes und vermarkten im täglichen Geschäftsverkehr, wohl unbewusst, den Namen des Dienstansbieters und nicht die eigene Website.

Das **Aktualisierungsdatum** der Website führen nur 11% der Gastronomie-, 15% der Hotellerie- und 18% der Tischler-Betriebe an. Firmeninformationen wie Firmenbezeichnung, Adresse, Telefon, Fax etc. (also die Informationspflicht laut E-Commerce Gesetz) haben 96% der Gastronomen, 96% der Hoteliers sowie 99% der Tischler, wobei dies für jede Branche eigentlich ein 100% Ergebnis sein sollte. Ähnlich ist die Situation bei der Angabe des Firmenstandortes im Sinne der verkehrstechnischen Erreichbarkeit (Gastronomie 78%, Hotellerie 85%, Tischler 65%).

Sofern auf den untersuchten Websites überhaupt ein **online-Formular** für Angebote, Anfragen, Buchungen, Bezug von Newsletter, Preislisten, Prospekten usw. angeboten wird, erfährt der Besucher nur in durchschnittlich 3% der Fälle etwas über den Verwendungszweck der erhobenen Daten (Gastronomie 1%, Hotellerie 4%, Tischler 3%).

weitere Infos: [WIFI Österreich - Mystery Surfer](#)

Datum: 30.12.2002

Autor:

[Dr. Heribert Purtscher](#)
Wirtschaftskammer Österreich