

MARKETAGENT.COM

Digitale Markt- und Meinungsforschung



Facebook Fanpage Index 2016



April 2016



Umfrage-Basics/ Studiensteckbrief:

| | |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Methode: | Computer Assisted Web Interviews (CAWI) |
| Instrument: | Online-Interviews über die Marketagent.com reSEARCH Plattform |
| Respondenten: | web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren |
| Sample-Größe: | n=1.520 Netto-Interviews (Kernzielgruppe), Random Selection nach Quoten |
| Erhebungszeitraum: | 26.02.2016 – 17.03.2016 |
| Screening: | Alter, Nutzung von Facebook, ein „Gefällt mir“ von zumindest einer Facebookseite |
| Grundgesamtheit: | web-aktive Personen aus Österreich zwischen 14 und 59 Jahren |
| Incentives: | geldwerte Bonuspunkte |
| Umfang: | 25 geschlossene Fragen |
| Studienleitung: | Marketagent.com, Mag. Dominique Ertl |
| Kontakt: | d.ertl@marketagent.com |
| Investitionskosten: | € 1.790,- zzgl. MwSt. für die gesamte Studie |



Facebook Fanpages im Test:

- 3Österreich
- 5 Gum Austria
- A1
- Almdudler
- Amazon.de
- Audi Österreich
- Billa
- BIPA
- BMW Austria
- Coca-Cola
- Converse
- Deichmann Österreich
- dm drogerie markt Österreich
- Donau Zentrum
- Dr. Oetker Österreich
- Gösler
- H&M
- Hofer Österreich
- HUMANIC
- IKEA Österreich
- Knorr
- Lidl Österreich
- McDonald´s
- Media Markt Austria
- Mercedes-Benz Österreich
- Merkur
- Monster Energy
- Nespresso
- New Yorker
- NIVEA
- Nutella
- OTTO Österreich
- Peek & Cloppenburg Österreich
- Puntigamer
- Red Bull
- Samsung Österreich
- Saturn Austria
- SCS - Shopping City Süd
- SPAR Österreich
- Starbucks
- Stiegl
- urlaubsguru.at
- Victoria's Secret
- Volkswagen
- XXXLutz Österreich
- Zalando
- Zipfer
- Zurück zum Ursprung



Erkenntnisinhalte:

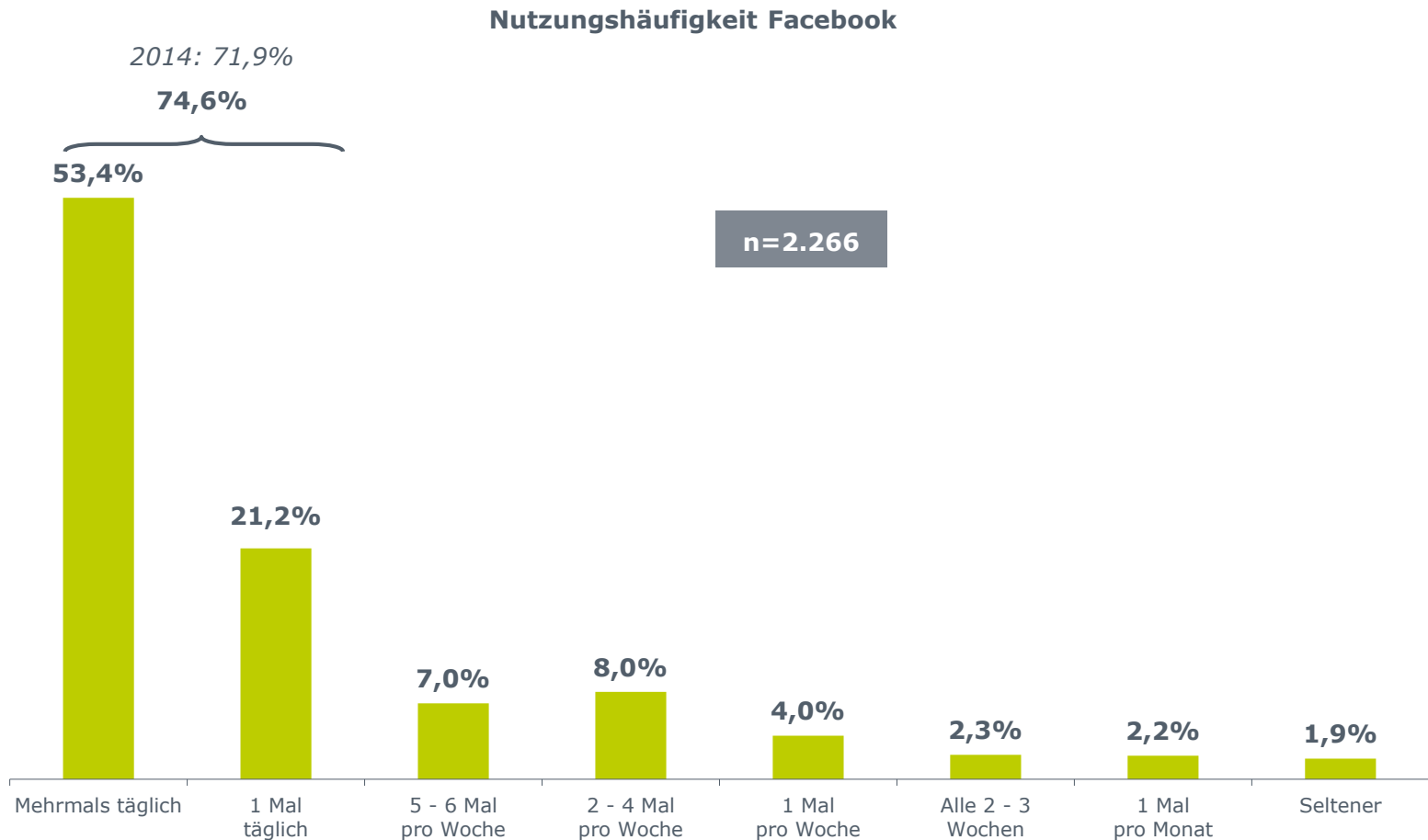
„Facebook Fanpage Index“: Der Facebook Fanpage Index ist eine aggregierte Kennziffer zur Qualitätsbeurteilung einer Fanpage auf Facebook und wird auf Basis der Top-Box-Werte aus insgesamt 12 Index-Fragen gebildet.

Index-Fragen:

- Gesamtbeurteilung des Facebook-Auftritts
- Informationsgehalt/Inhalt
- Design/grafische Aufbereitung
- Unterhaltungswert
- Aktivitätsniveau/Postingintensität
- Angebote/Promotions
- Kundenbetreuung/Interaktion
- Akzeptanz zur Marke bzw. Unternehmen
- Erwartungserfüllung
- Sympathie
- Vermissen
- Weiterempfehlung



3 von 4 Usern nutzen Facebook (mehrmals) täglich.



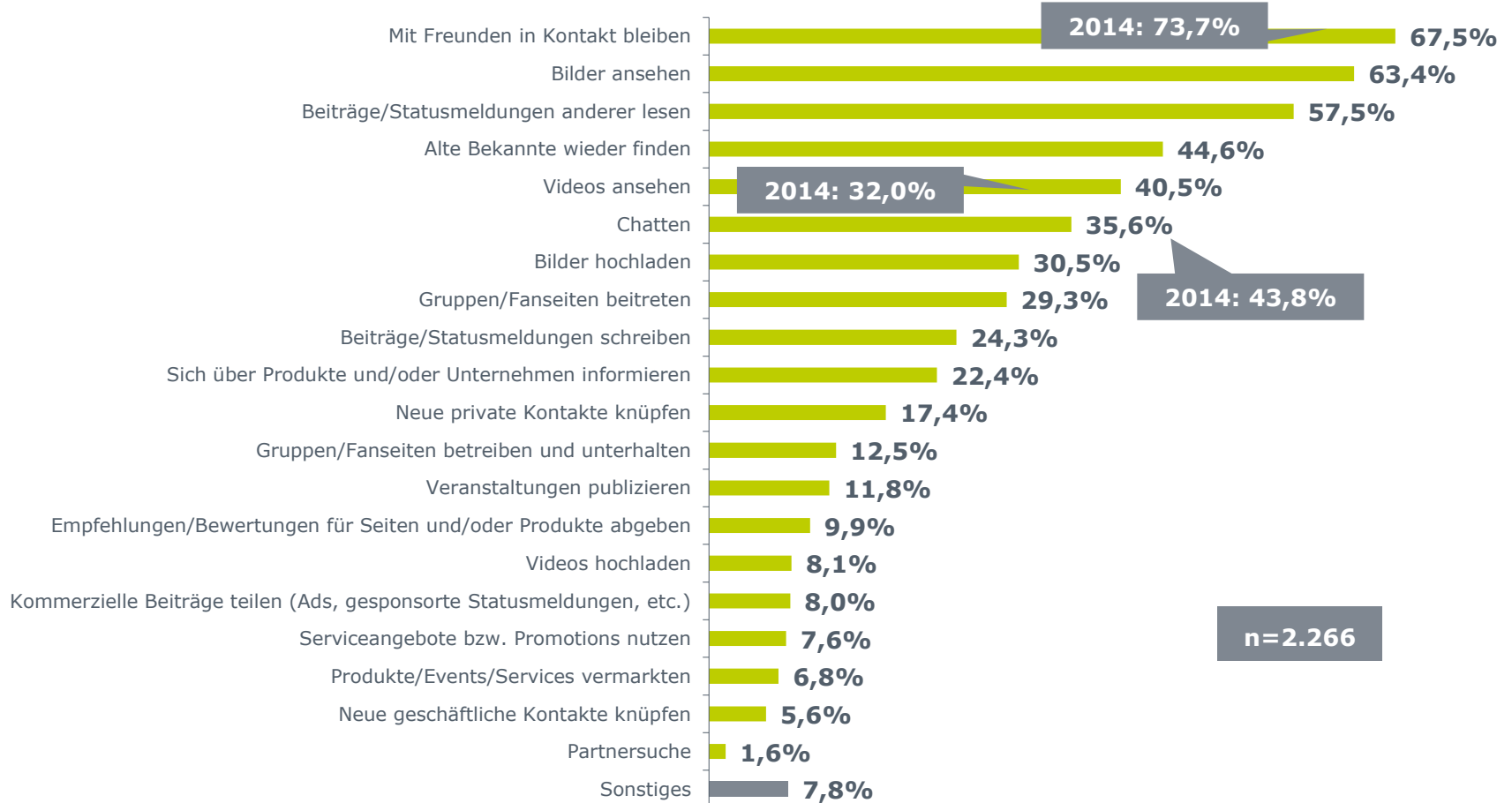
(Basis: Respondenten nutzen Facebook)

Wie oft nutzen Sie Facebook für gewöhnlich?



Top 3 Zwecke der Facebook-Nutzung: Kontakt mit Freunden, Bilder ansehen, Beiträge anderer lesen

Zwecke der Facebook-Nutzung:



(Basis: Respondenten nutzen Facebook)

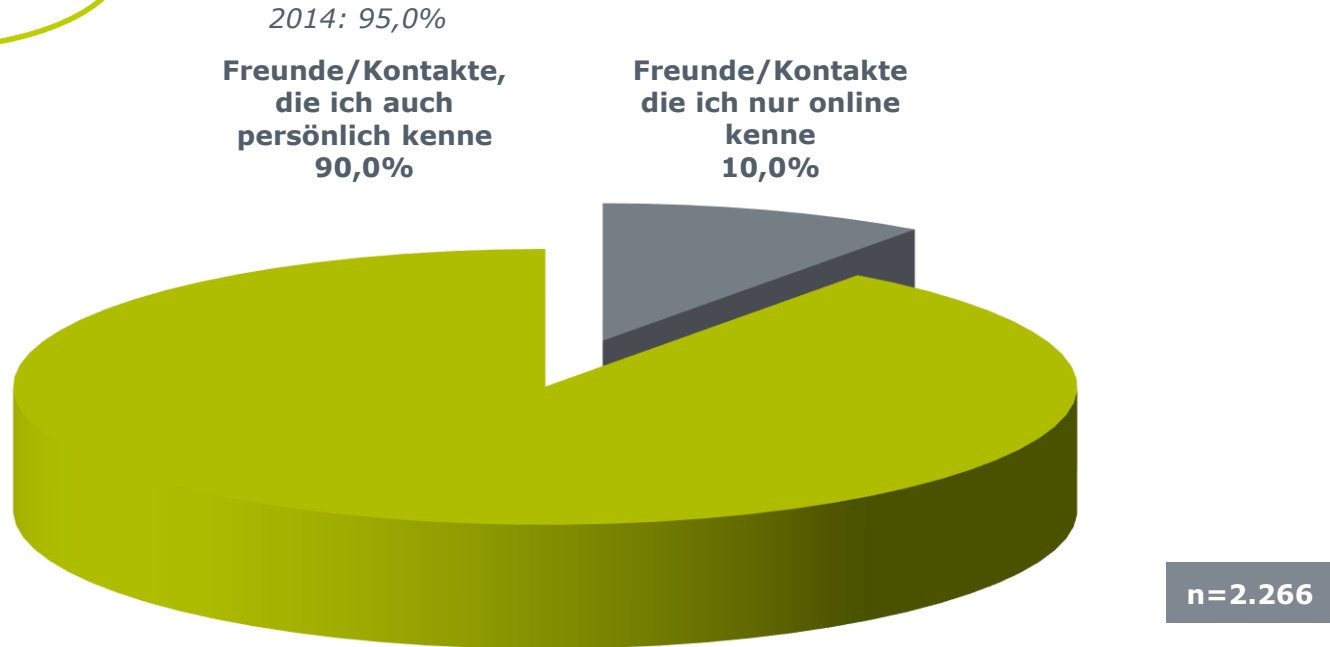
Wofür nutzen Sie Facebook im Allgemeinen?



90% seiner Facebook-Freunde kennt man auch persönlich.

Bekanntheit der Facebook-Freunde: persönlich vs. Virtuell
(Median)

FB-Freunde:
Mittelwert: 292
Median: 150



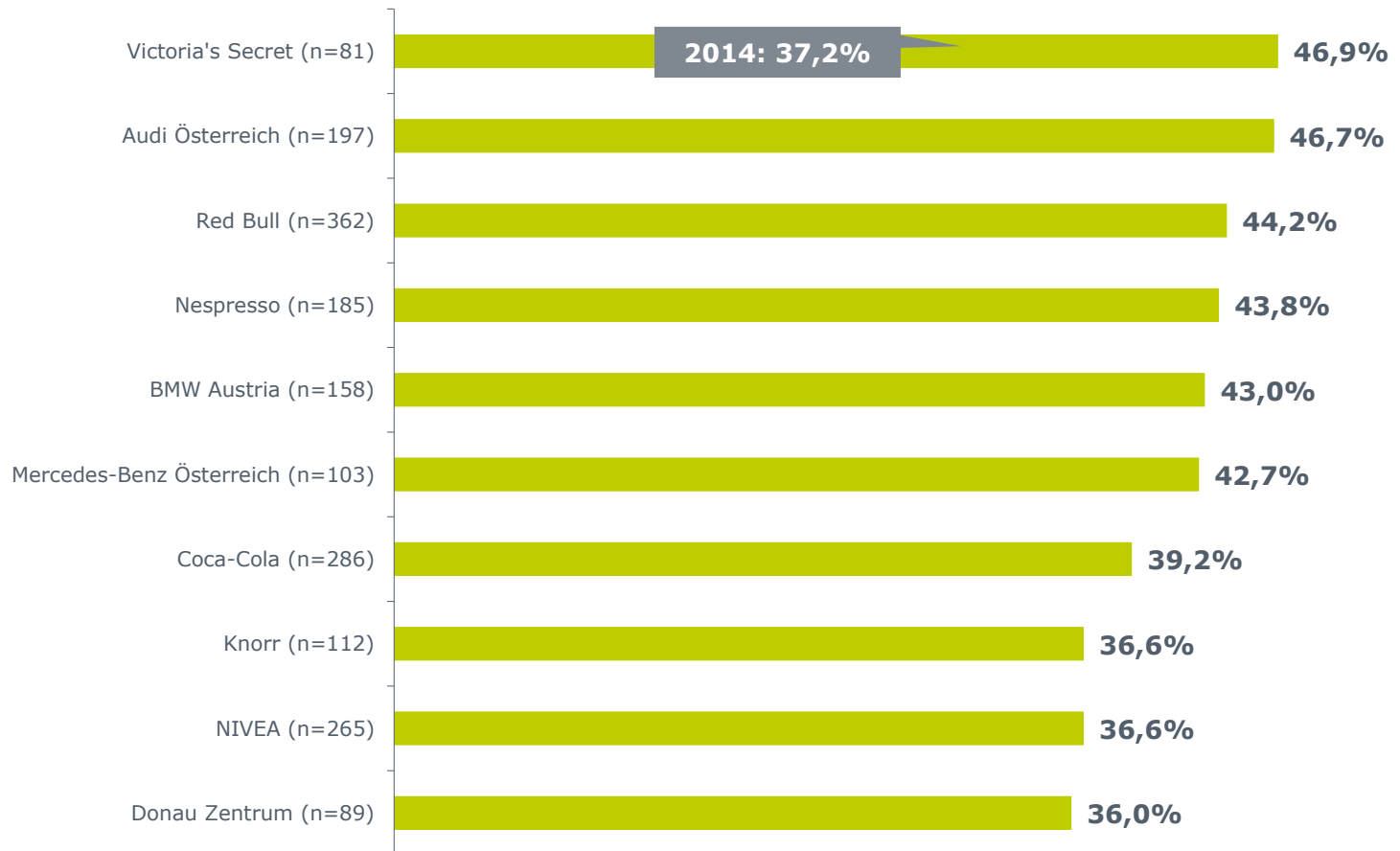
(Basis: Respondenten nutzen Facebook)

Und wie viel Prozent Ihrer Freunde bzw. Kontakte auf Facebook kennen Sie nur online und wie viele kennen Sie auch persönlich? [...]



Die Victoria's Secret Facebook-Fanpage hat das ansprechendste Design.

Top-Box: bewertet mit "sehr ansprechendes Design" (5-stufige Skalierung) – Top 10 von 48



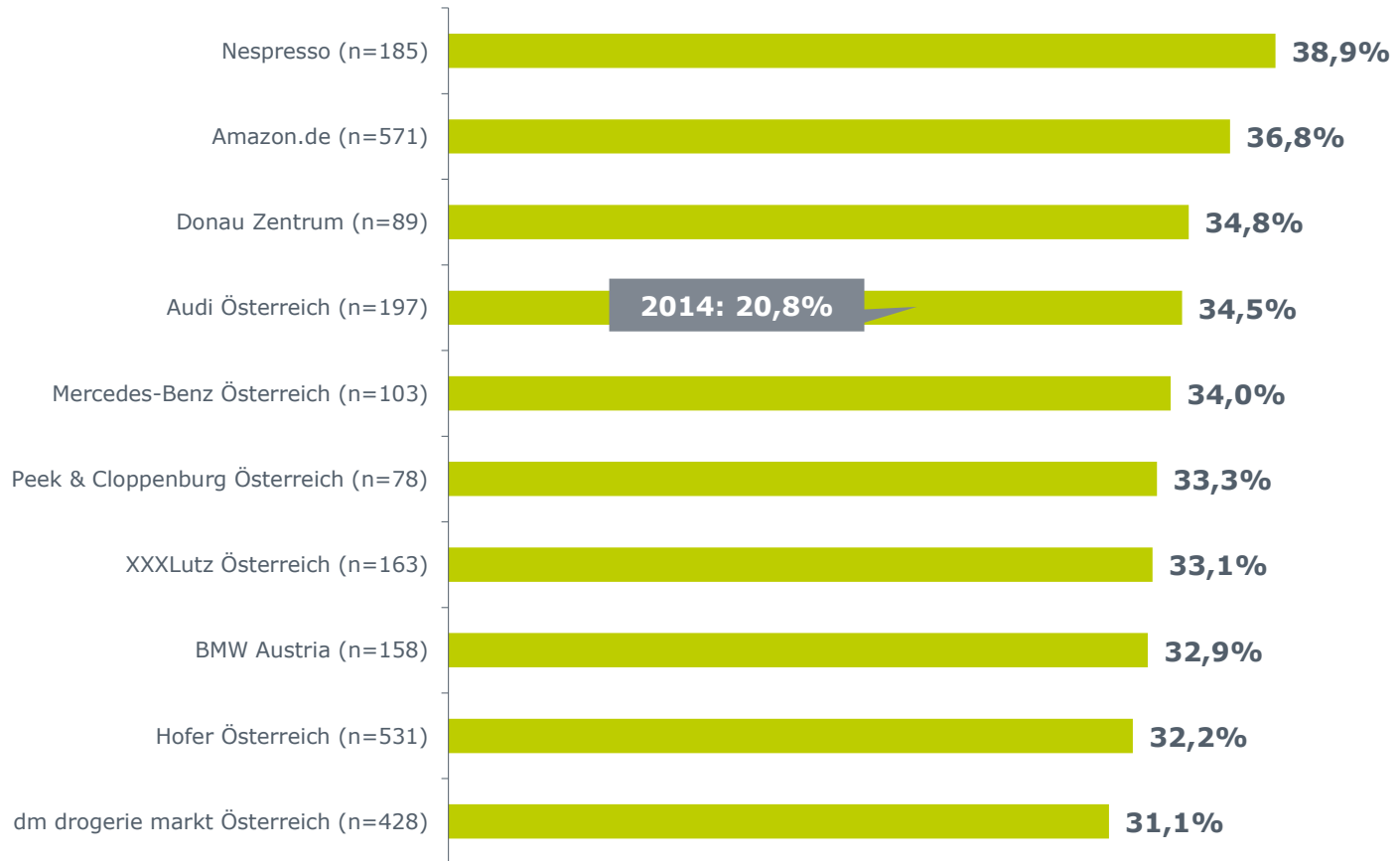
(Basis: Respondenten haben die jeweiligen Unternehmen/ Marken auf Facebook geliket)

Inwieweit empfinden Sie persönlich das Design, also die graphische Aufbereitung des Facebook-Auftritts der folgenden Marken bzw. Unternehmen als ansprechend? [...]



Die Nespresso Facebook-Fanseite hat die beste Kundenbetreuung.

Top-Box: bewertet mit "sehr gute Kundenbetreuung" (5-stufige Skalierung) – Top 10 von 48



(Basis: Respondenten haben die jeweiligen Unternehmen/ Marken auf Facebook geliket)

Wie würden Sie die Kundenbetreuung, z.B. schnelles Antworten auf Kundenanfragen, rasche Rückmeldung bei Beschwerden etc. auf der Facebook-Fanseite der nachstehenden Marken bzw. Unternehmen bewerten? [...]



**Dominique Ertl, Mag.
d.ertl@marketagent.com
+43 (0) 2252 – 909 009 – 27**

**Mühlgasse 59
A-2500 Baden**

www.marketagent.com

