

Ergebnisse der DaWanda-Nutzerumfragen im Februar 2010

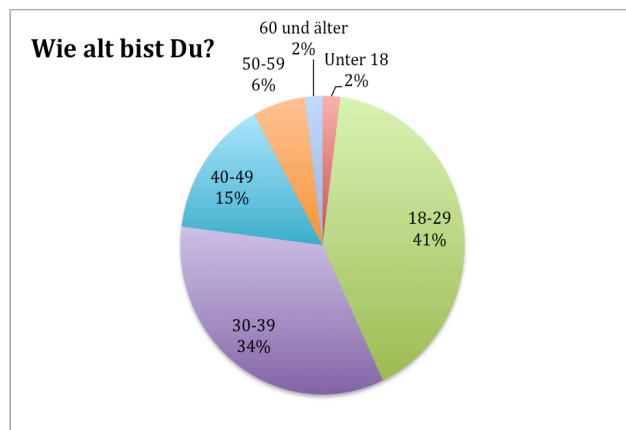
Im Februar diesen Jahres haben wir Euch in verschiedenen Umfragen um Eure Meinung und Wünsche zu DaWanda gebeten. Hier möchten wir Euch nun die interessantesten und wichtigsten Ergebnisse vorstellen und auch, welche Maßnahmen wir dazu planen beziehungsweise sogar schon umgesetzt haben!

1. DaWanda-Käufer

Wer sind die DaWanda-Käufer?

97% der deutschsprachigen DaWanda-Käufer sind weiblich, 94% kommen dabei aus Deutschland, 3,2% aus Österreich und 1,5% aus der Schweiz.

- *Mit der Einführung der Kategorie „Männermode“ haben wir einen ersten Schritt getan, um die Männer nicht nur auf der Suche nach Geschenken zu DaWanda zu locken. Weitere Schritte sind geplant! Für Österreich und die Schweiz gibt es seit April Filter, um schneller lokale Angebote ausfindig zu machen und diese zu stärken.*



75% der DaWanda-Käufer sind zwischen 18 und 39 Jahren alt, sie sind meist vollzeit angestellt oder noch in der Ausbildung, fast alle haben dabei Abitur oder studiert.

79% leben in einer Beziehung und 44% haben Kinder. Die Hälfte der Kinder sind dabei unter drei Jahren alt.

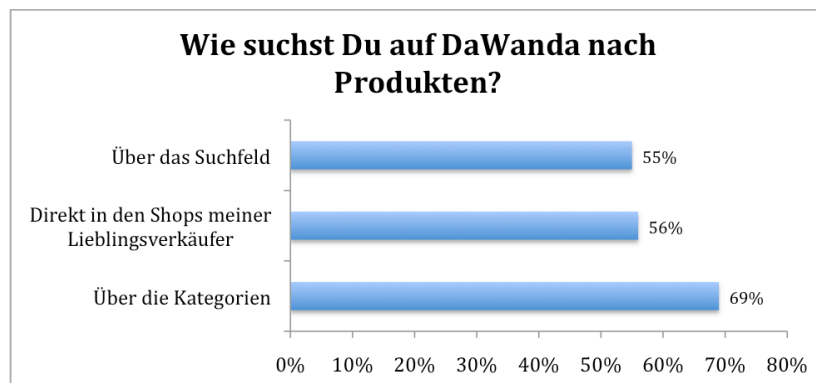
- *Durch die Aufteilung der Kategorien „Baby“ und „Kind“ Ende März haben wir es Müttern einfacher gemacht, die passenden Sachen für ihre Lieblinge zu finden.*

Was uns besonders freut: Die meisten Nutzer kamen über Weiterempfehlung zu DaWanda (und 95% aller Nutzer würden DaWanda ebenfalls an Freude und Kollegen weiterempfehlen), dicht gefolgt von der Recherche im Internet.

- *Wir optimieren permanent die Website, um Leute bei der Websuche zu DaWanda zu holen – bei mehr als 132 Suchbegriffen sind wir bei Google die Nummer Eins. Auch sind wir hier mit vielen hundert Anzeigen präsent, die permanent angepasst werden.*

Was interessiert die DaWanda-Käufer?

Schaut man sich an, welche drei Suchoptionen auf DaWanda am meisten genutzt werden, so sind das die Kategorien, gefolgt von gezielter Suche im Shop der Lieblingsverkäufer und dem Suchfeld.



- *Wir waren überrascht, wie wichtig die Suche in den Lieblingsshops ist, ebenso wie das Merken von Lieblingsverkäufern an sich (in einer späteren Frage gaben 80% aller Befragten an, diese Funktion zu nutzen) und das Merken von Produkten (78%).*
- *Deswegen haben wir zum einen den Zugriff auf die Lieblingsshops verbessert (direkt über die Navigation), als auch das Merken von Produkten (geht nun mit nur einem Klick). Auch sind die Merklisten nun einfacher zu bearbeiten und haben ein übersichtlicheres und ansprechenderes Layout bekommen.*
- *Da Shops eine sehr große Rolle spielen, haben wir bereits begonnen, diese (und nicht nur Produkte) mehr in den Fokus zu rücken. So präsentieren wir Euch auf den DaWanda-Seiten und im Newsletter verstärkt die aktuellen Bestseller-Shops und stellen Euch hier bald auch neuentdeckte Shops vor.*

Außerhalb von DaWanda spielen „Social Media Plattformen“ für zwei Drittel der DaWanda-Käufer eine große Rolle. Genutzt werden vor allem Facebook und StudiVZ, aber auch Blogs erfreuen sich einer großen Beliebtheit.

- *Wir arbeiten derzeit an Features, um DaWanda mit Facebook und StudiVZ weiter zu verknüpfen. Zudem stehen wir in engem Kontakt mit vielen kreativen Blogs und planen hier weitere Kooperationen.*

Was wünschen sich die DaWanda-Käufer?

Im Großen und Ganzen sind die DaWanda-Käufer mit DaWanda äußerst zufrieden. Für mehr als 80% der Nutzer ist DaWanda in den Top 5 der beliebtesten Einkaufsstätten, für ein Viertel sogar die Nummer Eins! Der direkte Kontakt zum Verkäufer, die Produktauswahl und die Einzigartigkeit der Produkte sowie der Spaß beim Einkaufen werden dabei am meisten geschätzt.

Die Verbesserungswünsche beziehen sich meist auf die Produkte oder Shops. Kritisiert werden hauptsächlich:

- mangelhafte Produktbeschreibungen seitens der Verkäufer (in denen wichtige Angaben wie Materialien und Größen teilweise völlig fehlen)
- schlechte Qualität der Produktfotos (unscharf, nicht schön fotografiert, zu wenig Bilder)
- fehlende oder schlechte Übersetzungen ausländischer Verkäufer
- zu hohe Preise und Portokosten
- Fehlen von PayPal als Bezahlmethode bei einigen Verkäufern
- fehlende Rückgabe- und Umtauschmöglichkeiten

- *Um die Qualität in den Shops zu stärken, arbeiten wir derzeit an einem Verkäuferportal, in dem sich Verkäufer tiefer informieren können, wie sie ihre Produkte optimal darstellen und welche Informationen und Services für die Käufer angeboten werden sollten.*

Über einen Partner können Verkäufer bereits die optimalen Versandkosten berechnen und diese nun auch für verschiedene Länder getrennt aufzeigen. In gezielten Newslettern und auf den Verkäuferseiten geben wir unseren Shopbesitzern weiterhin Tipps, was sich Käufer wünschen und wie sie ihren Auftritt verbessern können.

Viele Käufer wünschen sich zudem von DaWanda:

- Ideen und Anregungen zu schönen Produkten auf DaWanda, die ihnen gefallen könnten
- einen besseren Einblick in aktuelle Bestseller und die Option, zwischen Profi- und Hobbyverkäufern zu unterscheiden
- mehr Anleitungen zum Selbermachen
- eine bessere Mischung verschiedener Hersteller auf den Suchergebnisseiten und bessere Suchfunktionen, z.B. die Möglichkeit, Suchergebnisse nach Preis und Beliebtheit der Produkte sortieren zu können; die Option, eine direkte Seitenzahl einzugeben (statt zu blättern) und die Möglichkeit, nach mehreren Farben auf einmal zu suchen
- stabilere Server

- *Seit Ende April kann man sich für jede Kategorie die aktuellen Bestseller-Shops anschauen, es folgen neu entdeckte Shops und Produktzusammenstellungen zu bestimmten Themen. Auch auf*

der Startseite, in Newslettern und in unserem Blog stellen wir weiterhin interessante Produkte und Shops sowie Anleitungen zum Selbermachen vor. Die Unterscheidung zwischen Profi- und Hobbyverkäufern ist jedoch nicht leicht vorzunehmen und kommt für DaWanda zunächst nicht in Frage.

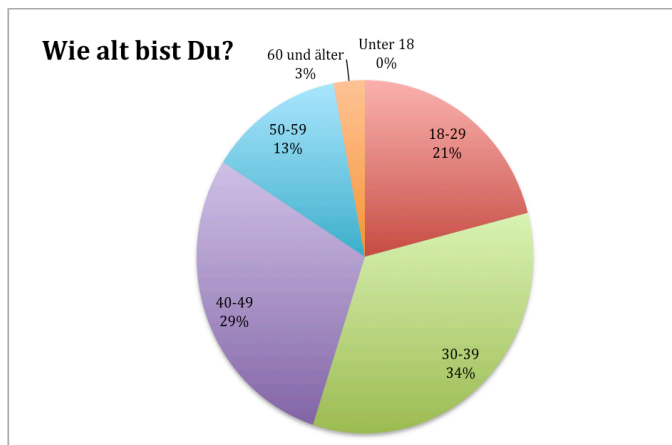
- Die Vorschläge zu verbesserten Suchfunktionen versuchen wir kontinuierlich umzusetzen und die Suchergebnisse so relevanter zu gestalten. Ähnlich verhält es sich auch mit der Optimierung der Server. Beides sind zentrale Punkte auf unserer Agenda.

Abschließend wurde das Design der DaWanda-Seite von vielen als zu bunt und kindlich empfunden, was auch das Zurechtfinden erschwert hat.

- Mit der Überarbeitung im Februar haben wir diesen Wunsch nach Verbesserung bereits erfüllt. DaWanda ist jetzt leichter, erwachsener, moderner und besser strukturiert. Aber wir sind noch nicht am Ende, viele weitere Verbesserungen der Seite und von Funktionen sind schon geplant!

2. DaWanda-Verkäufer

Wer sind die DaWanda-Verkäufer?



Wie auch die Käufer sind die Verkäufer mit 95% hauptsächlich weiblich! Sie sind jedoch älter, zwei Drittel sind zwischen 30 und 49 Jahre alt.

83% befinden sich in einer Partnerschaft, 63% haben dabei Kinder in allen Altersklassen.

Nur ein Drittel ist angestellt, ein weiteres Drittel ist selbstständig und der Rest in der Mehrheit Hausfrau oder in der Ausbildung. Ein Viertel aller Verkäufer hat eine Lehre oder Ausbildung gemacht, je weitere 20% haben Abitur oder studiert.

Wie auch bei den Käufern kennen die meisten DaWanda über eine persönliche Empfehlung oder aus der Presse oder Blogs. Knapp die Hälfte ist seit über einem Jahr bei DaWanda, alle anderen sind erst in den letzten Monaten zu DaWanda gekommen.

Was machen die Verkäufer auf DaWanda?

Mit 42% haben die meisten Verkäufer bei DaWanda immer zwischen 11 und 50 Produkte gleichzeitig im Angebot, je ein Viertel mehr oder weniger als diese Anzahl. Dabei gilt: Je mehr Angebote im Shop sind, umso erfolgreicher wird auch verkauft.

Was wünschen sich die DaWanda-Verkäufer?

Nach Ihren Wünschen gefragt, sind die meisten Verkäufer mit DaWanda sehr zufrieden. Neue Funktionen oder Services wurden dabei kaum gewünscht. Die gemachten Anregungen gingen in unterschiedlichste Richtungen.

Am häufigsten kamen folgende Punkte:

- mehr Designmöglichkeiten für den Shop, vor allem eine größere Farbauswahl für Shop und Schaufenster
- Möglichkeit, Angebote in zwei Kategorien gleichzeitig anzubieten
- Option, auch Auftragsarbeiten anzubieten und von Kunden anzunehmen
- Trennung von Profi- und Hobbyverkäufern

- Stärkere Hervorhebung der Abwesenheitsnotiz im Shop
- *Standen vorher nur vier Farben für die Schaufenster zur Verfügung, sind der Auswahl jetzt quasi keine Grenzen mehr gesetzt. Über den Wunsch nach Auftragsarbeiten und Einstellen in zwei Kategorien werden wir nachdenken, die Abwesenheitsnotiz im Shop kann bereits nicht mehr übersehen werden. Und wie bei den Käufern bereits erwähnt, kommt die Trennung von Profi- und Hobbyverkäufern derzeit nicht für uns in Frage.*

Von Profiverkäufern kam oft der Wunsch, die Abwicklung des Shops einfacher zu gestalten, besonders oft wurde erwähnt:

- eine einfachere Bestellverwaltung bis hin zum automatischen Zahlungsabgleich mit der Bank/PayPal und dem Ausdrucken von Rechnungen
- Pflichtangaben für den Käufer (zum Beispiel Größe bei der Bestellung von Mode)
- ausführlichere Statistiken zum Verkaufserfolg
- *Bei der Shopverwaltung sind diverse Verbesserungen geplant bzw. bereits umgesetzt worden. So können zum Beispiel Bestellungen besser sortiert werden und jeder Shop kann seit April auf umfangreiche Statistiken zugreifen und z.B. Daten zu täglichen Seitenabrufen, Merkern, Anzahl von Herzchen und Abonnenten, Anzahl der Bestellungen und Umsätzen abrufen. (zu finden unter „Mein DaWanda“ > Artikel & Shop > Statistiken).*
- *Aus Gründen des Datenschutzes und des technischen Aufwands können wir leider nicht alle Wünsche erfüllen, aber viele weitere Verbesserungen sind in Planung, z.B. die Möglichkeit, den Käufer automatisch per Mail zu informieren, wenn ein verkaufter Artikel versandt wurde.*

Käufer wie Verkäufer wünschen sich eine „Sale-Funktion“, mit der reduzierte Artikel besser herausgestellt bzw. gefunden werden können.

- *Wir machen uns derzeit Gedanken, wie wir diesen Wunsch für alle Seiten optimal umsetzen könnten.*

Einige Verkäufer fühlen sich von DaWanda ungerecht behandelt, weil ihre Produkte nie auf der Startseite oder in Specials auftauchen.

- *Auf DaWanda gibt es mittlerweile mehr als eine Million Produkte und täglich kommen viele weitere dazu. Käufer wünschen sich auf der Startseite Anregungen und die Präsentation von Highlights und Bestsellern und wir wollen diesen Wunsch entsprechen. Deshalb wählen wir für die Startseite, Specials oder Newsletter solche Produkte und Shops aus, die besonders beliebt sind und/oder sich durch hervorragende Fotos und Produktbeschreibungen auszeichnen. Bei der Menge an Produkten können jedoch nicht alle Shops, die diese Kriterien erfüllen, gleichzeitig aufgenommen werden. Wir bemühen uns jedoch weiterhin um Gerechtigkeit und eine Rotation.*

Viele Verkäufer möchten ihre Umsätze steigern und wünschen sich Tipps und Tricks von DaWanda, wie sie Ihre Produkte besser präsentieren und ihr Geschäft ausbauen können.

- *Wir bereiten derzeit ein Verkäuferportal vor, indem sowohl Anfänger als auch Profis wertvolle Informationen und Ratschläge finden werden, angefangen von den ersten Schritten bei der Shoperöffnung bis hin zu rechtlichen Themen, die von einer Anwaltskanzlei betreut werden.*

Wir danken Euch für Euer Feedback und Mithilfe, DaWanda kontinuierlich zu verbessern und auch für das viele Lob, was wir erhalten haben!

Euer DaWanda-Team