

Untersuchungsvorhaben der STIFTUNG WARENTEST in Form des „Continuous Testing“

1. Ziele und Abgrenzung des „Continuous Testing“

Das wesentliche Ziel bei Einführung einer veränderten Untersuchungsmethode der STIFTUNG WARENTEST ist die Bereitstellung von Verbraucherinformation in der Art, dass sie dem Informationsbedürfnis der Verbraucher besser als bisher entspricht. In allen Produktsegmenten (Waren und Dienstleistungen), in denen in der Gesamtheit der Verbraucher ein kontinuierliches Informationsbedürfnis vorliegt, ist der Idealfall eine entsprechend kontinuierliche Bereitstellung jeweils aktueller Produktinformationen.

Daraus ist abzulesen, dass sich Saisonartikel für "Continuous Testing" nicht eignen, ebenso wie erkennbar kurzlebige Modeartikel (Kickboards, MP3-Player etc.). Ebenso sind auch Produkte mit generell geringem Informationsbedarf für diese Behandlung weniger geeignet. Interessant für diese Testmethode sind hingegen Produkte, bei denen eine hohe und gleichmäßige Informationsnachfrage vorliegt. Das gilt insbesondere für Produkte, die eine hohe Innovationsgeschwindigkeit aufweisen. Dabei sind nicht nur Gebrauchsgegenstände, sondern auch Verbrauchsprodukte interessant, insbesondere wenn hohe Einzelpreise oder bei Verbrauchsprodukten merkliche Gesamtkosten durch regelmäßige Nutzung vorliegen. Beispielhaft sind unter den genannten Aspekten als geeignet für „Continuous Testing“ folgende Produkte zu nennen: Handys, DVD-Player, Farbfernsehgeräte, Waschmittel, Lichtschutzmittel, Bohrmaschinen, Waschmaschinen, Autos, Digitalkameras, Geschirrspülmittel, Personal-Computer, Drucker, Scanner, Telefontarife, Stromtarife, Investmentfonds. Eine systematische Abgrenzung von Produkten, die für das Verfahren „Continuous Testing“ geeignet sind, kann nicht vorgenommen werden. Die Festlegungen, für welche Produktgruppe die STIFTUNG WARENTEST „Continuous Testing“ aufnehmen wird, ist jeweils im Einzelfall zu treffen.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass unter dem sich einbürgernden Schlagwort „Continuous Testing“ eine Vorgehensweise verstanden wird, bei der eine annähernd kontinuierliche, der im jeweiligen Marktsegment vorliegenden Marktentwicklung folgende Bereitstellung von Informationen über aktuelle Produkte verstanden wird. Zwingend ist demzufolge eine kontinuierliche Marktbeobachtung und eine verzugsarme Veröffentlichung der Untersuchungsergebnisse. Nicht zwingend ist hingegen (trotz des Namens!) eine kontinuierliche Testarbeit. Diese wird (siehe Punkt 5) im Allgemeinen weiterhin diskontinuierlich, wenn auch in kürzeren Abständen in kleineren Gruppen (Batches) ausgeführt werden. Aus Sicht der Stiftung ist dabei selbstverständlich, dass die Testqualität der bei konventionellem Vorgehen entspricht. Allerdings wird „Continuous Testing“ keinen Trend zu gesteigerter Testtiefe, sondern eher einen Trend zu höherer Breite (größerer Prüfmusterzahl insgesamt) bringen.

2. Behandlung im Kuratorium

Wenn seitens der Stiftung für eine Produktgruppe der Übergang zum „Continuous Testing“ beabsichtigt wird, wird das Kuratorium darüber durch die Liste beabsichtigter Untersuchungen informiert. Wird der Durchführung in Form des "Continuous Testing" nicht mehrheitlich widersprochen, so beginnt damit das entsprechende „Continuous Testing“-Projekt. Die Mitglieder des Kuratoriums werden dann, wie bei einem konventionellen Projekt, um die Benennung von Experten gebeten. Die Stiftung wählt aus diesem Kreis – ggf. ergänzt um aus Sicht der Stiftung wichtige Experten – die Teilnehmer des Fachbeirats aus und lädt diesen zu einer (ersten) Sitzung ein.

Das Kuratorium wird zwei Jahre nach der vorigen Befassung in Form eines Berichtes über das jeweils in Form von „Continuous Testing“ ausgeführte Projekt informiert. Dazu gehören sowohl ein Rückblick über wesentliche Ergebnisse des letzten Zweijahreszeitraumes als auch ein Ausblick auf eine beabsichtigte Weiterführung. Zu dem letztgenannten Teil der Information wird das Kuratorium erneut um Entscheidung gebeten. Auf Wunsch des Kuratoriums kann auch eine Bündlung der Berichte über „Continuous Testing“-Projekte jährlich in einer der Sitzungen vorgenommen werden.

Im Zusammenhang mit der jeweiligen Berichterstattung werden die Mitglieder des Kuratoriums um eine neuerliche Benennung von Experten gebeten. Diese Benennungen werden bei der nächsten Einberufung zu einer Fachbeiratssitzung berücksichtigt. Die nicht wiederberufenen Fachbeiratsmitglieder werden über ihr Ausscheiden informiert.

3. Behandlung im Fachbeirat

Der Fachbeirat für eine Produktgruppe, für die „Continuous Testing“ vorgesehen ist, kann je nach Einzelfall eine höhere Themenbreite haben und ggf. einen vergrößerten Teilnehmerkreis erfordern. Wenn für eine neue Produktgruppe der Übergang auf „Continuous Testing“ beschlossen worden ist, beginnt die Arbeit mit der Einberufung des Fachbeirates zur ersten Sitzung. Der wesentliche Tagesordnungspunkt wird auch hier die Diskussion des Prüfprogrammentwurfes sein. Diesem kommt eine gesteigerte Bedeutung zu, da das Prüfprogramm die Produktgruppe ohne Segmentierung abdecken und über einen möglichst langen Zeitraum konstant gehalten werden soll. Der vorausgehende Standardtagesordnungspunkt einer Fachbeiratssitzung, die Diskussion des einzubeziehenden Produktsegmentes, wird im Bedarfsfall ersetzt durch eine Diskussion der Abgrenzung der Produktgruppe insgesamt. Der nach der Diskussion des Prüfprogramms folgende Standardtagesordnungspunkt „Grundzüge der Bewertung“ wird beibehalten. Eine möglichst lange Konstanz dieser Grundzüge sollte gewährleistet werden. Die abschließende Beratung des redaktionellen Umfeldes erfolgt wie gewohnt.

Im Anschluss an diese Fachbeiratssitzung wird ein erstes Batch der fraglichen Produkte wie sonst bei der konventionellen Testdurchführung geprüft. Sofern das Prüfprogramm und die Bewertungsgrundsätze bei Folgeuntersuchungen im Rahmen des "Continuous Testing" unverändert bleiben, können in den Folgemonaten weitere Batches geprüft werden, ohne dass eine neue Fachbeiratssitzung stattfindet.

Wenn Änderungen im Prüfprogramm vorgenommen oder die Bewertungsgrundsätze verändert werden sollen, sind die Fachbeiratsmitglieder einzuschalten. Die Stiftung beruft bei aus ihrer Sicht wesentlichen Änderungen eine neue Fachbeiratssitzung ein.

Bei aus Sicht der Stiftung geringfügigen Änderungen wird der Fachbeirat (vorzugsweise per e-mail) über die geplanten Änderungen informiert und den Mitgliedern die Möglichkeit zu einer Stellungnahme gegeben. Eine solche Stellungnahme soll (ebenfalls per e-mail) auch allen anderen Mitgliedern des Fachbeirates zugeleitet werden. Für die Stellungnahmen wird eine Frist von 14 Tagen vorgesehen.

Eingehende Stellungnahmen werden von der Stiftung wie eine Beratung in einer Fachbeiratssitzung behandelt. Sie können zu einer Modifizierung oder Bekräftigung der geplanten Änderungen führen, die endgültige Entscheidung liegt unverändert bei der Stiftung. Wenn Stellungnahmen die Einberufung einer neuen Fachbeiratssitzung nahe legen, lädt die Stiftung dazu ein.

Wenn von einem Mitglied oder mehreren Mitgliedern des Fachbeirates eine neue Sitzung gewünscht wird, entscheidet hierüber die Stiftung. Als Basis dafür dient die Kraft der vorgebrachten Argumente, unabhängig von der Anzahl der Fachbeiratsmitglieder, die sich diesem Wunsch anschließen. Sollte die STIFTUNG WARENTEST diesem Wunsch trotz nachdrücklicher Argumente nicht folgen, können sich die betreffenden Mitglieder des Fachbeirates an das jeweils zuständige Mitglied des Kuratoriums wenden, das dann die Angelegenheit in der nächsten Kuratoriumssitzung zur Sprache bringen kann.

Spätestens zwei Jahre nach der letzten Sitzung des Fachbeirats wird eine neue Sitzung anberaumt. Zwischenzeitliche Sitzungen sind als jeweils neuer Beginn dieser Zweijahresphase zu rechnen. Wenn innerhalb der Berufungsphase eines Fachbeirates durch Ausscheiden eines der berufenen Experten eine Vakanz entsteht, wird das entsprechende Kuratoriumsmitglied um einen Neuvorschlag gebeten.

Ab der Sitzung bis zur Neuberufung eines Fachbeirates sind die Fachbeiratsmitglieder grundsätzlich gebeten, auch zwischen eventuellen Sitzungen oder Mitteilungen der Stiftung das Projekt kontinuierlich mit ihrem Rat zu begleiten („Continuous Advice“). Auch dieser Rat soll (vorzugsweise durch e-mails) sowohl der Stiftung als auch den anderen Fachbeiratsmitgliedern mitgeteilt werden. Solche Ratschläge werden seitens der Stiftung wie die Beratung aus einer Fachbeiratssitzung behandelt.

4. Gestaltung von Marktanalyse und Modellauswahl

Die jeweilige Breite der Modellpalette lässt es auch bei "Continuous Testing" in praktisch keinem Marktsegment zu, eine Prüfung aller neu auf den Markt kommenden Produkte durchzuführen. Es muss also auch hier wie bei konventioneller Testdurchführung eine Modellauswahl getroffen werden. Der wesentliche Unterschied des "Continuous Testing" zum konventionellen Testvorgehen besteht darin, dass für die ausgewählte Produktgruppe eine kontinuierliche Marktbeobachtung erfolgt, um die Information über Neuerscheinungen zu gewinnen und daraus dann die Prüfung eines neuen Batches anzuregen sowie eine Modellauswahl für die einzubeziehenden Prüflinge zu treffen.

Für eine kontinuierliche Marktbeobachtung der definierten Produktgruppe müssen die bisher benutzten Instrumente der Angebotsanalyse ergänzt und weiter entwickelt werden. Die klassischen Instrumente der Handels- und Anbieterbefragung werden dadurch nicht überholt. Die Handelsbefragung wird sogar erheblich zunehmendes Gewicht bekommen, da gerade am jeweiligen „Point of sale“ das Erscheinen von neuen Produkten erfasst werden soll. Die Anbieterbefragung wird eine Umgestaltung dahingehend erfahren, dass in einer verkürzten Form ein breiteres Feld öfter als bisher abgefragt wird. Diese Befragungen werden teilweise mit einem höheren Aufwand für die befragten Stellen verbunden sein. Die Mitglieder der Anbietergruppe werden gebeten, die Stiftung darin zu unterstützen, Verständnis und konstruktive Mitarbeit bei Handel und Anbietern für die erweiterte Befragung zu erreichen.

Die notwendige Modellauswahl kann bei gerade neu erschienenen Produkten nicht mehr nach dem bisher hauptsächlich angewandten Kriterium der Marktbedeutung getroffen werden. Hier muss ersatzweise eine Einschätzung der Marktanalytiker einsetzen. Folgende Kriterien bzw. Quellen werden ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Prioritätenfolge herangezogen:

- Technische Trends und Einschätzungen
- Marktbedeutung des jeweiligen Anbieters
- Werbemaßnahmen für das neue Produkt
- Messeinformationen und -eindrücke
- Besprechung von Handmustern in Fachzeitschriften
- Presseinformationen des Anbieters
- Anbieterinformationen aus persönlichen Kontakten
- Handelsinformationen aus persönlichen Kontakten
- Internetinformationen von Interessengruppen
- Kataloge der Anbieter
- Preisdatenbanken

Durch Auswertung der Informationen aus den genannten Quellen und den Mitteilungen, die über die Handels- und Anbieterbefragungen erhältlich sind, lässt sich eine Auswahl der für die Verbraucher wichtigsten Produkte des jeweiligen Produktspektrums mit einer hohen Zuverlässigkeit vornehmen. Für jedes einbezogene Produkt erfolgt wie in den konventionellen Untersuchungsvorhaben eine Einbeziehungsmitteilung an den jeweiligen Anbieter.

5. Prüfung und Bewertung der Produkte

Im Verfahren des „Continuous Testing“ kommt hinsichtlich der Vergleichbarkeit von Produkten, die in unterschiedlichen Batches getestet wurden, der Konstanz des benutzten Prüfprogramms, des beauftragten Prüfinstitutes und des angewendeten Gewichtungs- und Bewertungsrasters hohe Bedeutung zu. Andererseits müssen die Tools dennoch in solchem Maße flexibel gehandhabt werden, dass sie dem Fort-

schritt der Produktentwicklung, der Verbesserung von Mess- und Prüftechnik sowie dem relativen Qualitätsempfinden der Verbraucher folgen.

Diesen zunächst widersprüchlichen Forderungen kann am besten entsprochen werden, wenn die Rahmenbedingungen der Untersuchungen für einen bestimmten, mit Blick auf die jeweilige Produktgruppe angemessenen Zeitraum völlig konstant gehalten und dann in einem Schritt verändert werden, um ein neues wiederum möglichst lange konstant gehaltenes Niveau zu erreichen. Die Batches, die innerhalb eines konstanten Niveaus untersucht werden, können als „Cluster“ aufgefasst werden, innerhalb deren Grenzen direkte Vergleichbarkeit vorliegt. Die Ergebnisse von Produkten, die innerhalb eines Clusters untersucht wurden, können nebeneinander dargestellt und unabhängig von ihrem Untersuchungszeitpunkt miteinander verglichen werden, sofern die Verbindung zwischen einzelnen Batches innerhalb des Clusters durch das Mitlaufen von Referenzmodellen sichergestellt worden ist.

Wenn nach einer Phase der Konstanz bei Prüfprogramm, Prüflabor und Bewertung sich aufgrund der allgemeinen, bei mehreren der aktuell untersuchten Prüflinge feststellbaren technischen Verbesserung der Produkte (nur) eine Verschiebung der Bewertungsgrenzen oder der Gewichtung als notwendig herausstellt, so führt dies noch nicht zwingend zu einer Aufgabe der Vergleichbarkeit zu früher getesteten und noch unverändert am Markt befindlichen Produkten. Wenn das Produkt nach Aussage des Anbieters nicht verändert worden ist, können die in einem früheren Test gewonnenen Ergebnisse als unverändert gültig angesehen werden. Diese Ergebnisse sind dann mit den aktuellen (verschobenen) Bewertungsgrenzen oder den veränderten Gewichtungen neu auszuwerten. Dies kann zu einer graduell schlechteren Bewertung führen, die durch die neuesten besseren Produkte verursacht wird. Diese schlechtere Bewertung folgt dem relativen Empfinden des Verbrauchers, der die Qualität des unverändert am Markt befindlichen Produktes im Vergleich zu besseren neu erschienenen jeweils als schlechter empfindet. Wenn die Verschiebung von Bewertungsgrenzen einher geht mit einer Veränderung des Bewertungsrasters (zusätzliche oder weggefallene Bewertungskriterien) und/oder mit wesentlichen Veränderungen im Prüfprogramm, so ist eine Neubewertung früher getesteter Produkte allerdings nicht vertretbar.

Trotz des generellen Trends zur Einbeziehung einer größeren Zahl von Prüfmustern bei „Continuous Testing“ sollen an der Prüftiefe keine substantiellen Abstriche gemacht werden. Insbesondere sind bei Durchführungsformen, die auf ein zusammenfassendes test-Qualitätsurteil hinsteuern, die Prüfungen der Hauptfunktionen nach wie vor essentiell.

Die Vergleichbarkeit der Ergebnisse ist trotz kleinerer, zu unterschiedlichen Zeiten behandelter Batches umso leichter zu erreichen, je stärker sich die Untersuchungen auf objektive Prüfkriterien abstützen. Auch hierbei ist die Normierung jedes neuen Batches durch das Mitlaufen geeigneter Standards sicherzustellen bzw. zu überprüfen. Diese Normierung ist bei Einbeziehung subjektiver Prüfkriterien entsprechend aufwändiger zu gestalten, um die von Hause aus relativen Aussagen direkt vergleichbar zu machen. In diesem Fall kommt der generell anzustrebenden Konstanz des Prüfinstitutes und ergänzend der Konstanz eines Prüferpanels besondere Bedeutung zu. Je höher die Anzahl der subjektiven Prüfkriterien im Prüfprogramm bzw. deren Gewichtung ist, desto weniger eignet sich die fragliche Produktgruppe für die Durchführung von „Continuous Testing“.

Das grundsätzliche Streben nach Konstanz hinsichtlich des beauftragten Prüflabors darf einen Wechsel aus sachlichen oder finanziellen Gründen nicht ausschließen. Ein solcher Wechsel ist aber zu vermeiden in der Phase einer völlig gleichartigen Behandlung einer Produktgruppe (eines „Clusters“). Ein notwendig erscheinender Wechsel des Prüflabors soll nach Möglichkeit gleichzeitig mit grundlegenden Veränderungen im Prüfprogramm oder Bewertungsraster vorgenommen werden. Ist ein Wechsel dennoch zu einem anderen Zeitpunkt erforderlich, so kann von einer Vergleichbarkeit der Ergebnisse vor und nach dem Wechsel grundsätzlich nicht mehr ausgegangen werden.

Auch bei „Continuous Testing“ erfolgt in der Regel eine Vorinformation des jeweiligen Anbieters über die an seinem Produkt getroffenen Feststellungen, um wie bei konventionellen Untersuchungsvorhaben damit die Validität der den Bewertungen zu Grunde gelegten Untersuchungsergebnisse abzusichern. Die Reaktion der Anbieter wird mit unveränderten Terminen erbeten.

6. Darstellung der Testergebnisse

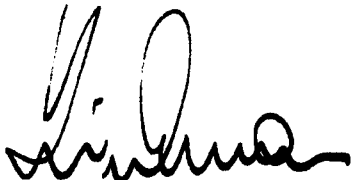
Solange Bewertungen von Produkten, die innerhalb eines Clusters in gleichen oder unterschiedlichen Batches geprüft wurden, uneingeschränkt vergleichbar sind, können diese bis zum Abschluss dieses Clusters als aktuell gültig dargestellt werden. Sind nach Bildung eines neuen Clusters früher gewonnene Ergebnisse nicht mehr vergleichbar und entsprechen sie damit nicht mehr dem aktuellen Qualitätsempfinden der Verbraucher, so sollen sie entweder aus der aktuellen Darstellung herausgenommen oder mit einem Hinweis auf den Zeitraum der Bewertung und die Unterschiede der Cluster versehen werden.

Zur Darstellung von Untersuchungsergebnissen, die im Rahmen von "Continuous Testing" erzielt wurden, stehen alle von der Stiftung benutzten Medien offen. Für hochaktuelle Produktinformationen, die auf dem Wege des „Continuous Testing“ gewonnen werden, wird sich das Internet voraussichtlich als besonders adäquates Medium erweisen. Die auch für andere angewandten Untersuchungsformen angestellten Überlegungen zur medienspezifischen Aufbereitung der Ergebnisse gelten generell auch bei "Continuous Testing". Zur Aufrechterhaltung der besonderen Aktualität der Ergebnisse aus einem "Continuous Testing"-Vorgehen bietet sich die Nutzung elektronischer Medien zur (Erst-) Veröffentlichung besonders an. Speziell das Einstellen in das Internetangebot erfordert allerdings noch weiterführende – und von "Continuous Testing" unabhängige – Überlegungen. Gegenüber der Präsentation der Ergebnisse aktueller Batches bleibt der breitere Überblick voraussichtlich die Domäne des Printmediums. Die entsprechenden Vorgehensweisen folgen den schon einleitend betonten Informationsbedürfnissen der Verbraucher. Die damit notwendigerweise einhergehende Anforderung hinsichtlich der sachgerechten Darstellung ist gleichartig zu derjenigen von Untersuchungsergebnissen aus einer konventionellen Durchführung.

7. Internationale Zusammenarbeit

Gemeinschaftstests (im Rahmen von ICRT oder auf bilateraler Ebene) können ebenfalls in Form des "Continuous Testing" ausgeführt werden. Dabei gilt, dass die Beratungsergebnisse aus Kuratorium und Fachbeirat seitens der Stiftung in gleicher Weise wie bei konventionellen Projekten in die Gemeinschaftsprojekte eingebracht werden. Erhöhte Bedeutung wird hierbei einem „European Market Research“ zukommen, bei dem eine besondere Unterstützung durch multinational agierende Anbieter erwünscht ist. Die Darstellung von Ergebnissen aus „Joint Continuous Testing“-Projekten unterscheidet sich ebenfalls nicht von der Darstellung konventionell ausgeführter Gemeinschaftsprojekte.

Vorstand



Dr. W. Brinkmann

Bereichsleiter Warentests



Dr. P. Sieber