

## NetObserver® distingue a los mejores sites de internet en términos de satisfacción y compromiso de sus visitantes

Paris, a 18 de Julio de 2011 —NetObserver®, el mayor observatorio de los internautas, desvela en exclusiva la identidad de los sites editoriales y de e-commerce participantes que han recibido su sello de excelencia.



**El sello de excelencia NetObserver® : avala al mismo tiempo la satisfacción y el compromiso de la audiencia de cada site que lo obtiene y es garantía de calidad para sus visitantes actuales y futuros**

Desde hace varios años, NetObserver® ayuda gratuitamente a los sites de internet interesados en comprender mejor las causas de satisfacción y de fidelidad a lo largo de Europa.

Por primera vez y dotado de una legitimidad adquirida tras más de 10 años de funcionamiento y la solidez de sus normas consolidadas, NetObserver® afronta un nuevo reto poniendo en marcha un sistema de sellos para sus sites colaboradores.

Los mejores entre ellos, en términos de satisfacción global de sus visitantes, de sus intenciones de volver a visitar el site y de recomendarlo a su entorno, se ven así premiados con el sello de excelencia NetObserver®, garantía de reconocimiento pero también de calidad del site para sus visitantes actuales y futuros.

Para optar al sello de excelencia NetObserver®, cada site no tiene más que participar en el estudio con el fin de que el nivel de satisfacción y compromiso de su audiencia sea medido y obtener un mínimo de 200 respuestas a fin de que sus resultados sean suficientemente representativos. La participación en el estudio es gratuita.

### ¿Cómo se atribuye el sello de excelencia NetObserver®?

Totalmente independiente, el sello de excelencia NetObserver® es otorgado a los mejores sites participantes en base a los 3 criterios siguientes:

- ✓ Satisfacción global
- ✓ Intención de volver a visitar el site
- ✓ Intención de recomendar el site

Las puntuaciones obtenidas por los sites participantes respecto a estos criterios provienen directamente de los resultados del estudio NetObserver® llevado a cabo entre sus visitantes, que son así los únicos jueces.

Los resultados obtenidos por los sites son entonces comparados con los de la norma NetObserver® y los sellos de excelencia concedidos a aquellos cuyo total de puntuaciones es superior o igual al de la norma.

El equipo NetObserver® está orgulloso de anunciar la lista de los primeros sites editoriales y de e-commerce a los cuales concede su sello de excelencia.



## Metodología

La selección de los sites premiados con el sello de excelencia NetObserver ha sido realizada a partir de los resultados de la oleada de Primavera 2011 de la encuesta NetObserver® que se celebró entre el 14 de marzo y el 12 de junio de 2011. Los encuestados han sido reclutados online, por intercepción en el site y vía newsletter. En total, durante esta oleada de Primavera 2011, NetObserver® ha explotado las respuestas de una muestra de cerca de 17 000 individuos, representativa de la población de los internautas de más de 15 años residentes en España.

Los criterios de selección empleados para determinar los sites premiados son los siguientes: la nota media de satisfacción global (escala de 0 a 10), el nivel de intención de volver a visitar el site (subtotal "muy probable"), el nivel de intención de recomendar el site (subtotal "muy probable") procedentes del Net Promoter Score (% Promotores\* - % Detractores\*\*)

La base que ha servido de norma comparativa para la concesión del sello de excelencia a los sites editoriales al final de esta oleada está formada por 50 evaluaciones de sites españoles.

La norma de referencia utilizada para la distinción de sites de e-commerce se basa en más de 50 evaluaciones de sites europeos.

\* Promotores: conjunto de visitantes de un site que hayan dado una nota de intención de recomendar el site de 9 a 10 en una escala de 0 a 10

\*\* Detractores: conjunto de visitantes de un site que hana dado una nota de intención de recomendar el site de 0 a 6 en una escala de 0 a 10

***Por favor, tenga en cuenta que toda difusión de estos resultados debe ser acompañada de elementos técnicos tales como: el método de encuesta, las fechas de realización, el nombre del instituto, la talla de la muestra.***

## Acerca de NetObserver

Con más de 1 000 sites participantes y más de 300 000 encuestados al año, NetObserver® es el observatorio más grande de los internautas a través del cual el instituto Harris Interactive ofrece gratuitamente una información indispensable para el conjunto de los actores de Internet (sites editoriales, sites de venta online y redes publicitarias).

Conducido en internet cada 6 meses (en primavera y en otoño) desde 1998 en Francia y desde 2000 en el resto de Europa, NetObserver sigue la evolución de los perfiles y de los hábitos de los internautas de más de 15 años, cualquiera que sea su lugar de conexión (domicilio, trabajo, escuelas, universidades, lugares públicos) en los 5 principales mercados europeos: Francia, Italia, España, Alemania y Reino Unido.

La información recogida por NetObserver va más allá de los datos de audiencia y los resultados medidos por las herramientas de análisis web, ad servers o los paneles de audiencia, permitiendo comprender el comportamiento de los visitantes en 4 categorías: perfil socio-demográfico detallado, usos y actitudes online, comportamiento offline y satisfacción de los visitantes.

## Acerca de Harris Interactive

Harris Interactive es un instituto de referencia sobre los estudios de mercado (6° puesto mundial de empresas de estudios ad hoc). La estructura francesa, fundada en 1995 por Nathalie PERRIO-COMBEAUX y Patrick VAN BLOEME bajo el nombre de Novatris, se unió al grupo Harris Interactive en marzo de 2004.

Harris Interactive propone métodos de estudios innovadores así como análisis y consejos estratégicos que ayudan a los clientes a tomar decisiones reflexionadas y eficaces. El grupo debe su reputación a los sondeos de opinión "Harris Poll" y a su rol precursor en los métodos de estudios en línea. La empresa puso en marcha lo que, según ella, constituye el panel más importante del mundo: Harris Poll Online. Harris Interactive está al servicio de su clientela en el mundo entero gracias a sus oficinas en América del Norte, en Europa y en Asia. Para más información sobre Harris Interactive, por favor, consulte [www.harrisinteractive.fr](http://www.harrisinteractive.fr)

## Contacto Harris Interactive en Francia:

Laurence Lavernhe - 5-7 rue du Sahel – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)