

# MEER OMZET? VERSNEL

## Performance benchmark onder Twinkle100-webshops

Het is overduidelijk: een langzame website is slecht voor online-business. Trage websites leiden immers tot minder pageviews en bieden een kleinere kans op een trouwe groep klanten. Sterker nog, heeft u een langzame website dan is de kans zeer groot dat de klant wegklikt naar een snellere concurrent.

Tekst: Jeroen Tjepkema Beeld: Twinkle/BBP

Waarom vindt de consument de snelheid van een website zo belangrijk? De mate van het ervaren van interactie met een onderwerp is gerelateerd aan het tempo waarop deze interactie plaatsvindt. Wanneer de reactie gebeurt tussen de een en maximaal tien seconden, hebben mensen het gevoel dat er een conversatie of actie plaatsvindt. Boven de tien seconden haken ze af en gaan ze andere dingen doen. Denk aan het browsen in nieuwe tabbladen van de webbrowser tot het beantwoorden van mail of telefoon.

### Verwachtingen

Een snelle website is daardoor een must voor de interactie met uw bezoeker. Wilt u dat de bezoeker interesse krijgt in uw aanbod, bied hem dit dan snel en op de juiste wijze aan. En vergeet niet, de hedendaagse consument heeft zeer hoge verwachtingen. Recent onderzoek van onder meer Forrester, Gomez en Aberdeen Group toont aan dat:

- de consument steeds snellere websites verwacht, met pagina's die binnen twee tot drie seconden laden (en daarmee ruim onder de tien seconden

zitten). Dit ongeacht branche, segment of type dienst.

- meer dan de helft van alle online-consumenten dagelijks te maken heeft met performance problemen.
- met elke seconde vertraging het risico op conversieverlies tot wel 7 procent toeneemt.

### Twinkle100

Allereerst de basisvraag: hoe snel is e-commerce Nederland? Zie tabel 1, (Gemeten met WebPagetest en Gomez IE7). De MeasureWorks Twinkle100 performance benchmark toont aan dat de gemiddelde laadtijd van de homepages binnen de Twinkle100 zo'n 7,8 seconden bedraagt. Hierbij heeft slechts 5 procent van de gemeten startpagina's een laadtijd onder Forrester's richtlijn van drie seconden. Positieve uitschieters zijn de homepages van iBood en Gsmweb.nl die de bezoeker binnen twee seconden een volledig geladen pagina serveert. Verrassend is dat 20 procent van de webshops een openingspagina heeft met een laadtijd hoger dan tien seconden. Homepages zoals die van Bart Smit, NS Hispeed of Vacansoleil

Tabel 1

### MeasureWorks' Twinkle 100 Performance Benchmark

Speed ranking	Site	Laadtijd	KB	TwinkleRank
1	iBood	1,6	158	52
2	GSMweb	1,7	158	53
3	KPN	2,3	204	12
4	Buroscanbrit.nl	2,8	281	79
5	Thuisbezorgd	2,9	319	36
6	Dell	2,9	216	10
7	Futurumshop	3,5	356	85
8	Conrad	3,7	395	55
9	Worldticketcenter	3,8	348	45
10	123Inkt.nl	3,8	359	54
11	Sunweb	3,9	341	2
12	Bizztravel	3,9	415	40
13	Elektrokoopjes	4,1	489	75
14	Paylogic	4,4	528	60
15	T for Telecom	4,5	522	17
16	Otto	4,5	516	34
17	Albelli	4,5	507	57
18	Read2View	4,5	660	96
19	ECl	4,6	511	31
20	VerD	4,7	460	43
21	Expedia	4,7	317	33
22	Beate Uhse	4,7	446	59
23	T-mobile	4,7	336	30
24	Elmar Reizen	4,8	328	64
25	Wehkamp	4,9	420	1
26	Apple	5,0	543	58
27	Holiday Cars	5,0	468	73
28	Vakantieelingen.nl	5,2	501	88
29	Topic Travel Vakantiehuizen	5,4	708	70
30	De Volkskrant, Trouw	5,5	505	94
31	Bestelmaar.nl	5,7	723	68
32	Cameranu	5,8	822	48
33	GoMundo	5,8	508	36
34	Websend	5,8	821	78
35	Klingel	5,9	497	71
36	4Launch	6,0	474	62
37	Outlet Planet	6,2	870	91
38	Large Popmerchandising	6,2	735	83
39	Opwaarderen.nl	6,3	482	76
40	Stedentrips.nl	6,3	855	81

# UW WEBSITE

Speed ranking	Site	Laadtijd	KB	TwinkleRank
41	Citytrips Europe	6,3	832	21
42	De Jong Intra	6,5	552	49
43	Neck.nl	6,6	468	14
44	Salland.eu	6,6	1027	82
45	Martinair	6,6	647	63
46	Transavia	6,6	436	7
47	D-Reizen	6,7	569	15
48	Totaalmarkt	6,8	651	77
49	Weekendjeweg	6,8	703	23
50	Neckermann.nl	6,8	711	6
51	Fonq.nl	6,8	860	80
52	Ebookers	6,9	588	27
53	Vacanceselect	6,9	610	51
54	Club Med	7,0	750	99
55	Hotelplan	7,2	402	8
56	Komplett	7,3	814	67
57	Hema	7,4	765	20
58	Koopjeskampioen	7,5	1095	89
59	Just-eat.nl	7,5	701	66
60	Vliegtickets.nl	7,5	544	16
61	Azerty	7,6	886	74
62	Modern	7,8	809	22
63	Sanoma	8,0	1324	93
64	Landal Greenparks	8,1	844	13
65	Selexyz	8,1	783	50
66	Cheaptickets	8,2	623	9
67	Worldticketshop.nl	8,3	683	69
68	ANWB	8,3	1117	35
69	Bobshop	8,5	751	47
70	Smartphoneshop	8,6	888	28
71	Reisbureau de Deugd	8,8	1460	92
72	Alternate	8,8	895	32
73	Ticketsservice	8,9	1014	44
74	Does Travel & Cadushi Tours	9,0	1405	84
75	Bakker Hillegom	9,0	1098	90
76	Vodafone	9,2	837	26
77	KLM	9,3	690	4
78	Roompot	9,5	1413	29
79	Free Record Shop	9,8	920	100
80	Mycom	9,8	1481	41
81	Kleertjes.com	10,2	1526	87
82	BCC	10,5	1459	86
83	Kruidvat	11,3	1163	24
84	TNT Post	11,6	1284	65
85	Readers Digest	11,7	710	72
86	Belcompany	12,2	1864	97
87	AH	12,6	1658	11
88	Sky International Tours	12,7	2057	61
89	Phonehouse	13,1	929	46
90	Bol.com	13,8	1961	3
91	CenterParcs	14,2	1697	25
92	H&M	14,7	1575	18
93	Nespresso	15,0	1898	39
94	NS Hispeed	15,3	1763	42
95	Arke	15,5	2277	5
96	NRC	15,8	2333	98
97	Vliegwinkel.nl	16,7	1330	56
98	Plutosport	19,3	506	95
99	Bart Smit	19,6	2702	38
100	Vacansoleil	20,3	1507	19
	<b>Eindtotaal</b>	<b>7,8</b>	<b>849</b>	

Ranking op basis van WPT metingen. Gemiddelde waarde van 10 metingen.  
De waarde van Fullyloaded is gekozen voor de laadtijd.

kunnen sterk aan interactie met de bezoeker winnen door de laadtijd te verkorten.

## Reisbranche

Om deze performance benchmark op volledige waarde te schatten, zijn de snelheidsverschillen tussen concurrenten een belangrijke graadmeter. Hoe snel moet een webpagina zijn, is een veelgestelde vraag. Een makkelijk antwoord is: zo snel mogelijk en houd u aan de richtlijnen van Google en Forrester. Maar een nog beter antwoord is: investeer efficiënt en zorg dat u minimaal even snel, en als het kan nog sneller, bent dan uw concurrent. Om dit goed te kunnen beoordelen, zoomen we in op een specifieke branche uit de Twinkle100. In dit geval de reisbranche. Zie tabel 2, Twinkle100 Reis benchmark (gemeten met WebPagetest en Gomez). De homepages binnen dit segment hebben een gemiddelde laadtijd van 8,6 seconden. Dit is bijna een seconde langzamer dan het gemiddelde van de totale Twinkle100. Geen enkele homepage binnen deze markt is sneller dan de richtlijn van Forrester; de top drie is net iets sneller dan vier seconden. Deze drie snelste uit de reisbranche van de Twinkle100 (Sunweb, KLM en Arke) zijn terug te vinden op plaats 2, 19 en 23 in de performance benchmark. Qua snelheid zitten er dan ook weinig positieve uitschieters bij en is 20 procent van de websites langzamer dan tien seconden.

## Onderzoek

Hoe presteren de webshops uit de Twinkle100 wat betreft interactie met bezoekers in termen van snelheid? De volgende punten zijn hierbij onderzocht:

- Hoe ziet de MeasureWorks Twinkle100 performance benchmark er voor Nederland uit?
- Concurrentie; hoe snel moet u zijn?
- Hoe verhoudt de Twinkle100 zich tot deze performance benchmark?
- Hoe ziet een gemiddelde webpagina eruit?
- Wat is de impact van diversiteit in browsers?

Bij een websiteperformance-onderzoek wordt gekeken vanuit de eindgebruiker. De testen zijn dan ook uitgevoerd met de browser van de bezoeker als uitgangspunt:

- op basis van echte browsers (Internet Explorer 7 en Firefox 3.5).
- per website wordt een volledig geladen homepage getest. Dit is namelijk de binnenkomst voor de bezoeker.
- de internetsnelheid is gelijk aan het landelijk gemiddelde van de thuisaansluitingen (10MB/s down / 1,5 MB/s up)
- voor het uitvoeren van metingen zijn de tools WebPagetest, Gomez en Strangeloop gebruikt.

## Snelheid heeft geen vooraanstaande positie bij webwinkels

Tabel 2

### MeasureWorks' Twinkle Top 25 Online Travel benchmark

Speed ranking	Site	Laadtijd	KB	TwinkleReisRank
1	Worldticketcenter	3,8	348	22
2	Sunweb	3,9	341	1
3	Bizztravel	3,9	415	20
4	Expedia	4,7	317	17
5	GoMundo	5,8	508	19
6	Citytrips Europe	6,3	832	12
7	De Jong Intra	6,5	552	23
8	Transavia	6,6	436	5
9	D-Reizen	6,7	569	9
10	Weekendjeweg	6,8	703	13
11	Neckermann.nl	6,8	711	4
12	Ebookers	6,9	588	15
13	Vacanseselect	6,9	610	24
14	Hotelplan	7,2	402	6
15	Vliegtickets.nl	7,5	544	10
16	Landal Greenparks	8,1	844	8
17	Cheaptickets	8,2	623	7
18	ANWB	8,3	1117	18
19	KLM	9,3	690	2
20	Roopot	9,5	1413	16
21	CenterParcs	14,2	1697	14
22	NS Hispeed	15,3	1763	21
23	Arke	15,5	2277	3
24	Vliegwinkel.nl	16,7	1330	25
25	Vacansoleil	20,3	1507	11
Average		<b>8,6</b>	<b>845,5</b>	

Tabel 3

### Stijgers/Dalers

Rank	Site	Laadtijd	Laadtijd na optimalisatie	Rank na optimalisatie	Aantal plaatsen gestegen?
15	Vliegtickets.nl	7,5	2,5	1	14
3	Bizztravel	3,9	3,4	2	1
1	Worldticketcenter	3,8	3,8	3	-2
2	Sunweb	3,9	3,9	4	-2
17	Cheaptickets	8,2	4,1	5	12
9	D-Reizen	6,7	4,4	6	3
14	Hotelplan	7,2	4,4	7	7
4	Expedia	4,7	4,7	8	-4
12	Ebookers	6,9	4,9	9	3
16	Landal Greenparks	8,1	5,1	10	6
5	GoMundo	5,8	5,8	11	-6
21	CenterParcs	14,2	6	12	9
6	Citytrips Europe	6,3	6,3	13	-7
7	De Jong Intra	6,5	6,5	14	-7
8	Transavia	6,6	6,6	15	-7
10	Weekendjeweg	6,8	6,8	16	-6
11	Neckermann.nl	6,8	6,8	17	-6
13	Vacanseselect	6,9	6,9	18	-5
20	Roopot	9,5	7,7	19	1
18	ANWB	8,3	8,3	20	-2
19	KLM	9,3	9,3	21	-2
25	Vacansoleil	20,3	13,3	22	3
22	NS Hispeed	15,3	15,3	23	-1
23	Arke	15,5	15,5	24	-1
24	Vliegwinkel.nl	16,7	16,7	25	-1
		<b>8,628</b>	<b>7,16</b>	0,829856282	

Sunweb is hierbij de positieve uitzondering; wat betreft snelheid doen zij hun tweede plaats in de Twinkle100 eer aan.

### Elementen

Om tot een volledig overzicht te kunnen komen, moet er ook worden gekeken naar een ander belangrijk aspect: wat bepaalt de snelheid van de homepage? En wat is de invloed van de

gebruikte webbrowser op de snelheid? Nu Nederland meer en meer online gaat, ontstaat vaak de neiging om de bezoekers van meer en rijkere content te voorzien. Deze content halen webshops dikwijls bij derden vandaan, denk aan plaatjes, advertenties en dergelijke. Vaak is de gedachte: de bezoeker is op de homepage dus we moeten hem maar zo veel mogelijk laten zien. Op

## Elke seconde vertraging verhoogt met 7 procent de kans op conversieverlies

een pre. Opvallend voorbeeld is de homepage van CenterParcs. Deze pagina wordt in Firefox binnen 2,5 seconden geladen, in Internet Explorer kost dit 14,2 seconden (gemeten met Gomez).

### Conclusie

Snelheid lijkt vooralsnog geen vooraanstaande positie te hebben bij de webwinkels. Daarnaast toont de volgorde uit de Twinkle100 weinig tot geen relatie met de MeasureWorks Twinkle100 performance benchmark of de richtlijnen van Forrester. De top drie uit de Twinkle100 (Wehkamp.nl, Sunweb en Bol.com) zijn namelijk terug te vinden op respectievelijk plaats 25, 11 en 90 in deze performance benchmark.

Na alle cijfers en invalshoeken bekeken te hebben, is er eigenlijk maar een conclusie te maken: de Nederlandse homepages zijn veelal snel, maar er valt nog veel winst te halen. Om deze conclusie kracht bij te zetten, is er nog een laatste experiment uitgevoerd. Op basis van de top 25 reissites en de algemeen geldende performanceoptimalisatieregels van Yahoo! en Google is er onderzoek gedaan naar welke snelle winst er te behalen valt. Denk hierbij aan de optimalisatie van content-caching, reductie van het aantal requests per pagina en de compressie van de pagina. De resultaten zijn zeer helder, zie tabel 3 (gemeten met Strangeloop):

basis van de uitgevoerde metingen is het volgende te zien:


- de gemiddelde grootte van een homepage is fors: 849 kB, met gemiddeld 118 elementen per webpagina. (Ter vergelijking: het gemiddelde in de Verenigde Staten is 490 kB met 71 elementen).
- een gemiddelde website bestaat voor 18 procent uit externe content.
- deze externe content neemt tot wel 30 procent van de totale laadtijd per pagina voor zijn rekening.

Hoe meer inhoud op een pagina, hoe meer tijd er dus nodig is om al deze elementen te laden. Nummer 1 in de Twinkle100 performance benchmark, iBood met 1,6 seconden, heeft 21 elementen op zijn homepage staan. Dit in tegenstelling tot nummer 96, Vliegwinkel.nl met 16,7 seconden, dat de absolute winnaar is met 185 elementen op de homepage!

### Browsers verschillen

Op basis van de uitgevoerde testen is te constateren dat websites in Internet Explorer tot wel 20 procent langzamer zijn dan dezelfde website gemeten in Firefox. Een fors verschil. Optimalisatie voor verschillende browsers is dan ook

- na optimalisatie is de gemiddelde laadtijd 7,2 seconden; een winst van ruim 20 procent.
- Vliegtickets.nl en Cheaptickets.nl laten een spectaculaire stijging zien van ruim tien plaatsen.
- de ranking na optimalisatie toont aan dat enkele webshops met een paar simpele aanpassingen de concurrentie letterlijk te snel af kunnen zijn.

Om in termen van usability consultant Jakob Nielsen te spreken: 'Gebruikers verblijven de meeste tijd op andere sites. Dus als ze wel uw site bezoeken, zorg er dan voor dat deze goed en snel is.' 

Jeroen Tjepkema is ebusiness consultant bij MeasureWorks.

