



Diplomarbeit:

**Online-Marketing bei Spezialreiseveranstaltern –
Schwerpunkt Website-Gestaltung**

Dargestellt am Beispiel von Pegasus Reiterreisen

EXECUTIVE SUMMARY

Verfasserin:

Judith Lenhard

Matrikelnr. 8816850
judith_lenhard@web.de

Eingericht bei:

Prof. Dr. Andreas Kagermeier
(Universität Trier)

Prof. Dr. Hans Hopfinger
(Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt)

Trier, im Juni 2009

Einleitung/ Fragestellung

Online-Marketing besteht aus zahlreichen Elementen, sowohl solche, die seit Jahren verwendet werden (z.B. Bannerwerbung), als auch neuere Entwicklungen wie Viral Marketing und Suchmaschinenmarketing.

Dabei finden sich in der neueren Literatur zwar oft Verweise auf die Website selbst, wie diese beschaffen sein sollte wird allerdings nur selten ausführlich dargestellt. Die optimale Website wird oft als Grundvoraussetzung gesehen, deren genauere Beschreibung nach dem heutigen Stand der Dinge nicht mehr notwendig erscheint. Doch ist die Website der Dreh- und Angelpunkt eines jeden erfolgreichen Online-Marketings.

Denn jede Marketing-Maßnahme im Online-Bereich führt den Nutzer letzten Endes auf die entsprechende Website, sei es die Homepage oder eine der zahlreichen möglichen Unterseiten (oder speziell geschaffene Landing Pages). Deshalb wird es – nach einer Einführung in die verschiedenen Möglichkeiten des Online-Marketings – **Ziel dieser Diplomarbeit sein, die speziellen Kriterien, die an eine Website von den jeweiligen Nutzern der Zielgruppe gestellt werden, zu erfassen** und dann eine Auswahl von Websites auf diese Kriterien hin zu untersuchen. Dabei liegt ein Schwerpunkt auf den kleinen Spezialreiseveranstaltern, besonders diejenigen im Reiterreisen-Segment.

Methodik

Die Arbeit ist in zwei Teile gegliedert: Einen ersten, theoretischen Teil und einen zweiten, praktischen Teil.

Der theoretische Teil fasst Erkenntnisse der bisherigen Forschung zusammen, die von einer umfassenden Literaturrecherche stammen. Im Bereich des Website-Vergleichs wird außerdem mit Hilfe verschiedener bereits existierender Website-Tests ein eigener Kriterienkatalog entwickelt.

Im praktischen Teil werden die anfangs besprochenen, theoretischen Zusammenhänge dann anhand von tatsächlich existierenden Websites von Spezialreiseveranstaltern überprüft. Beim Website-Vergleich wird eine zuvor ausgewählte Gruppe von Veranstalter-Websites anhand des im ersten Teil selbst entwickelten Kriterienkataloges untersucht und verglichen. Die Gruppe der untersuchten Seiten besteht dabei aus zwei Untergruppen: Zum einen eine thematisch sehr eng gefasste Gruppe von sieben Reiterreise-Veranstaltern, dann

eine etwas weiter gefasste Gruppe, bestehend aus fünf sonstigen Spezialreiseveranstaltern.

Im Anschluss wird speziell die Website von Pegasus Reiterreisen noch einmal genauer zum Thema Usability untersucht. Dazu wird die Website zunächst einer expertenorientierten Evaluation durch die Verfasserin unterzogen, bei der vorher entwickelte Heuristiken herangezogen werden. Dann wird die Website bei einem Nutzertest mit sieben Testpersonen auf ihre Nutzertauglichkeit überprüft. Die Ergebnisse dieser beiden unterschiedlichen Evaluationsmethoden werden im Anschluss zusammengefasst.

Ergebnisse

Die ausgewählten Websites wurden zunächst anhand des eigens entwickelten Kriterienkataloges untereinander verglichen. Dazu gehörten die folgenden Hauptkriterien, welche jeweils mit mehreren Unterkriterien versehen waren:

- Inhalt
- Layout
- Navigationsdesign
- Verkauf
- Technik und
- Customer Relationship.

Dabei wurde klar, dass die Websites im Großen und Ganzen schon sehr viele der zusammengestellten Kriterien erfüllen. Sicher gibt es hier und da Mängel in der Ausführung, diese lassen sich jedoch in den meisten Fällen auf kurze bis mittelfristige Sicht beheben. Erfreulich war es zu sehen, dass im Bereich der Technik nahezu alle Seiten hervorragende Ergebnisse aufzuweisen hatten. Auch im inhaltlichen Bereich sind die Websites mit zahlreichen wichtigen und ausführlichen Informationen gefüllt, so dass es für den Kunden einfach ist, sich dort seinen Urlaub heraus zu suchen. Die allgemein größten Mängel hingegen gab es im Bereich des Customer Relationship, d.h. denjenigen Bereichen, die die Kundenansprache und -bindung auf alten, aber auch neuen Wegen (wie Web 2.0) betreffen. In diesem Bereich lässt sich noch einiges verbessern, damit die Veranstalter noch näher an ihren Kunden agieren können.

Speziell auf Pegasus Reiterreisen bezogen, zeigt sich ein insgesamt gutes bis sehr gutes Ergebnis im Website-Vergleich. Die Website punktet mit äußerst informativen Inhalten über die Reisen selbst, aber auch betreffend wichtiger Zusatzinformationen. Der Nutzer erfährt so auch vieles über die Zielregion, die dort übliche Reitweise und die Pferderassen. Auch das Layout der Website überzeugte im Website-Test durch eine gute Farbgebung und eine sehr gute Gestaltung mit Bildelementen. Die Darstellung der Angebote trägt positiv zum Verkauf bei, genau wie die verschiedenen Buchungs- und Zahlungsmöglichkeiten. Auch im oben genannten Bereich des Customer Relationship erzielte Pegasus Reiterreisen eines der besten Ergebnisse. Das heißt, das Unternehmen ist in diesem Bereich auf einem guten Weg, könnte aber sicher durch kleinere Verbesserungen eine noch bessere Verbindung zu seinen Kunden und Interessenten herstellen.

Mängel gibt es über die Website nur wenige zu berichten. Im Bereich der Aktualität wäre es anzuraten, den Nutzern stets aktuelle, mit einem Datum versehene Informationen zu bieten. Damit ließe sich ein Mehrwert der Website auch für wiederholte Besucher erreichen. Schön wäre es sicher auch, die Corporate Identity noch mehr hervorzuheben, so dass der Nutzer sofort erkennt, mit welchem Unternehmen er es zu tun hat. Auch die rechtlichen Hinweise dürften noch etwas zentraler platziert werden, wenn dies auch ein Nebenaspekt ist.

Die größten Probleme liegen ganz klar im Bereich des Navigationsdesigns, d.h. der Usability. Dies zeigt sich schon im Website-Vergleich, bei dem die Website von Pegasus Reiterreisen als zweitschlechteste im Test abschneidet. Schon beim Vergleich mit den anderen Websites wird klar, dass die Übersichtlichkeit und die einheitliche Navigation auf der Website von Pegasus Reiterreisen nur teilweise gegeben sind. Hinzu kommen die teilweise etwas versteckten Kontaktinformationen. All dies könnte bei einem Erstkontakt zu Frustrationen beim Nutzer führen, woraufhin dieser gegebenenfalls zu einer anderen Website wechseln könnte und nie wieder zurück kommt.

Ähnliche Ergebnisse zeigten sich dann auch bei dem expertenorientierten und dem nutzerorientierten Test, welche zusammen die Hauptprobleme der Website-Usability aufgedeckt haben. Diese liegen tatsächlich in der mangelhaften Navigation. Viele der Testnutzer fühlten sich zeitweise „verloren“ auf der Website. Zum einen lag dies an den sich verändernden Navigationsleisten, zum anderen aber auch an der teilweise verwirrenden Beschriftung. Auch waren manche sehr gute Links so versteckt, dass

die Nutzer diese nicht oder erst nach langer Suche gefunden haben. Zusätzliche Verwirrung entstand oft auch dadurch, dass sich Inhalte plötzlich in neuen Fenstern öffneten, welche teilweise hinter dem aktuellen Fenster versteckt waren.

Klar wurde im gesamten Praxisteil dieser Arbeit, dass die Website von Pegasus Reiterreisen ein großes Potenzial hat. Doch der Erfolg der Website könnte noch größer werden. Die Website bietet einen sehr tief gehenden Inhalt an, gerade auch viele nützliche Zusatzinformationen sind dort zu finden. Einzig die Darstellung ist noch nicht so, dass sich jeder Erstnutzer sofort auf der Website zurechtfindet. Es gibt jedoch viele kleine Punkte, die in den entsprechenden Kapiteln dieser Arbeit deutlich werden, die die Navigation auf der Website erheblich erleichtern könnten.

Wenn weiterhin ein gutes und vielseitiges Online-Marketing verfolgt wird, wird die Website ständig steigende Besucherzahlen aufweisen können. Die zusätzlich möglichen kleinen Änderungen in der Navigation und eine klarere Menüführung (mit weniger, aber dafür eindeutigeren Menüpunkten) könnten dann dazu führen, dass in Zukunft noch mehr Reiter und Pferdeinteressierte über die Website von Pegasus Reiterreisen ihre Reisen buchen.