

FACT-Finder®

**Ergebnisse der Studie:
„Freitextsuche auf Reiseportalen“**

Inhaltsübersicht

- Methodik 003
- Fragestellungen 006
- Ergebnisse 008

- Über FACT-Finder - Kontakt 033

Methodik

Untersuchungsanlage

- 600 Personen wurden zu verschiedenen Themen befragt (sog. Mehrthemenbefragung).
- Grundgesamtheit: Mitglieder des passiv rekrutierten Online-Access-Panels bonopolis.de. Diese erhielten per Zufallsauswahl eine Einladung zu der Befragung.

Drop-Out-Analyse (Abbruchstatistik)

- | | |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| ① Anzahl der versandten Einladungen zur Befragung: | 1250 |
| ② Teilnahmequote:
(mindestens eine Frage beantwortet) | 879 / 70% |
| ③ Beendigungsquote: | 783 / 89% |

Korrektur durch Plausibilitäts- und Zeit-Checks sowie Quotierung nach AGOF

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| → Gesamtzahl der Teilnehmer/innen:
(= Personen, die alle Fragen zuverlässig beantwortet haben) | 600 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

Fragestellungen

Fragestellung

- Die Teilnehmer sollten die Möglichkeit zur Freitextsuche auf Reiseportalen beurteilen. Dabei wurden nur Nutzer befragt, die entweder schon einmal online eine Reise gebucht oder sich im Internet bereits nach einer Reisemöglichkeit erkundigt haben.
- Es wurde gefragt, bei welchem Reiseanbieter die Nutzer gebucht haben und wie sie den Komfort auf den am häufigsten genutzten Reiseportalen beurteilen.
- Außerdem wurde gefragt, ob und (wenn ja) warum die Teilnehmer noch in stationären Reisebüros buchen.
- Abschließend hatten die Nutzer die Möglichkeit, per Freitext Optimierungsmöglichkeiten bei der Onlinebuchung zu formulieren.

Ergebnisse

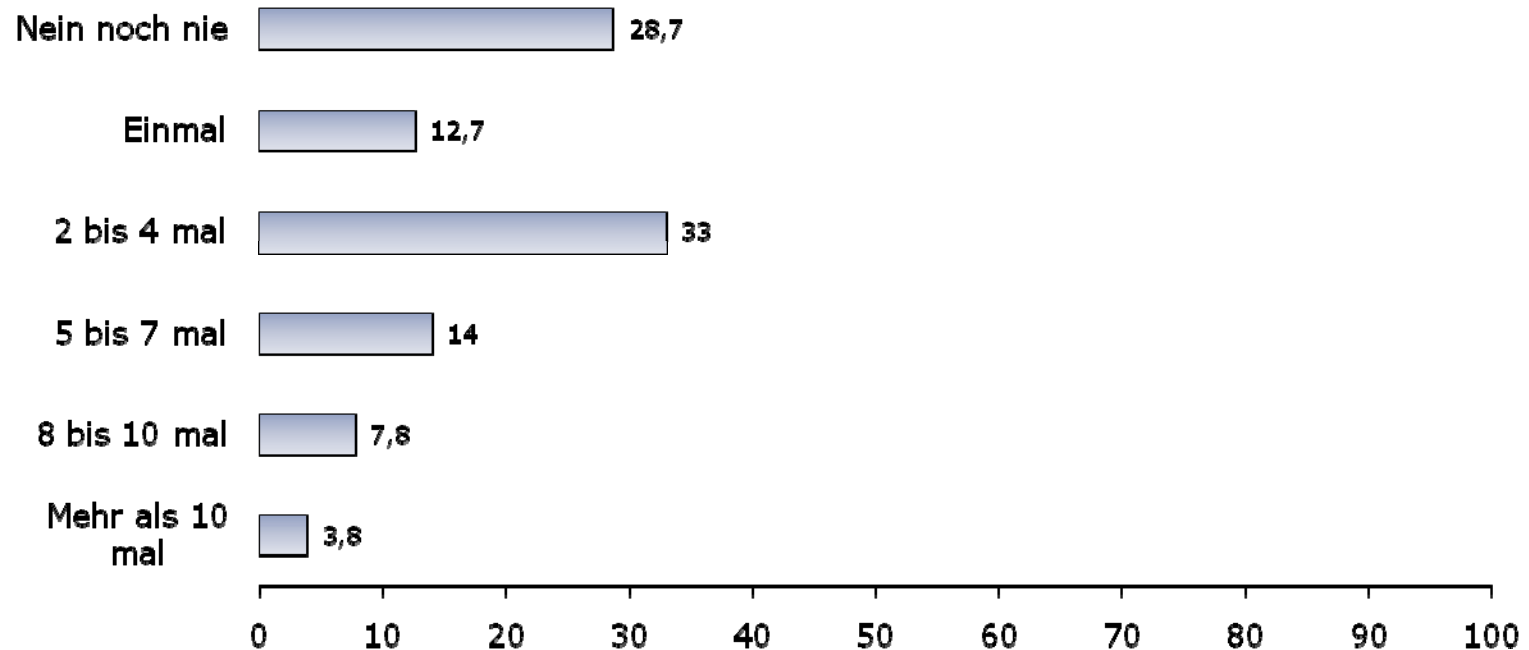
Fragestellung zur Reisehäufigkeit

Haben Sie bereits eine Reise (Flug, Hotel, Pauschalreise, Ferienhaus etc.) im Internet **gebucht oder** sich über das Internet **über Reiseangebote informiert** (z. B. auf expedia.de, tui.de, travelscout24.de, Neckermann.de/urlaubswelt etc.)?

- Nein noch nie
- Einmal.
- 2-4
- 5-7
- 8-10
- mehr als 10 mal; ca. Reisen über Internet gebucht bzw. gesucht.

Weiter

Reise online gebucht bzw. sich im Internet über Reisemöglichkeiten informiert




n=600, Angaben in %


Fragestellung zur Freitextsuche I


Die **Suche nach Reisen** auf einem Reiseportal erfolgt derzeit meist in folgender Form:
Ihnen wird z. B. auf der Startseite eine Suchmaske angezeigt

Beispiel 1:

Schnellsuche

 Flug

 Hotel

 Mietwagen

 Last Minute & more

Click&Mix - selbst kombinieren

Flug & Hotel

Flug & Mietwagen

Flug & Hotel & Mietwagen

Abflug von

Früheste Hinreise am

Anzahl Erwachsene

Kind 1 Kind 2 Kind 3 

Reiseziel

Späteste Rückreise am

Reisedauer

[Erweiterte Suche](#)

Hier können Sie verschiedene **vorgegebene Kriterien** (z. B. nach was gesucht wird=Flug; Anzahl der Personen etc.) **vorab** auf einem **Formular** auswählen **und Ihre Suche starten**. Sie erhalten dann nach dem Start der Suche eine **Seite mit Treffern**.

Fragestellung zur Freitextsuche II

Im Folgenden stellen wir Ihnen eine **zusätzliche Suchmöglichkeit** vor: Die **Freitextsuche**

Bei der **Freitextsuche** ist es so, dass Sie über ein einziges Eingabefeld **ein oder mehrere Suchkriterien** über die **Tastatur eingeben können**.

Auf der **Trefferseite**, auf der Ihnen verschiedene Reisen angeboten werden, **können Sie** dann bei Bedarf nachträglich ihre **Suche weiter eingrenzen**.

Beispiel 2 zur Freitextsuche: *Mallorca Finca Klimaanlage*

Suchbegriff(e):

Sie geben in das **Sucheingabefeld beliebige Kriterien** ein: Die Region (Mallorca), die Art der Unterkunft (Finca) und weitere Eigenschaften zu Ihrer Reise ein (z. B. Unterkunft soll Klimaanlage haben).

Auf der **Trefferliste** erhalten Sie dann entsprechende Treffer und **können noch nach weiteren Kriterien** (z. B. Welche Stadt, Reisedauer, Anzahl der Personen bzw. Betten, Vollpension etc.) Ihre Suche eingrenzen.

Nun die Frage: **Wie beurteilen Sie diese Möglichkeit der Freitextsuche** (wie Beispiel 2)?

setze ich voraus
und bin sehr unzufrieden,
wenn nicht vorhanden



je besser umgesetzt, desto
zufriedener
bin ich



erwarte ich nicht, freue mich
aber, wenn vorhanden



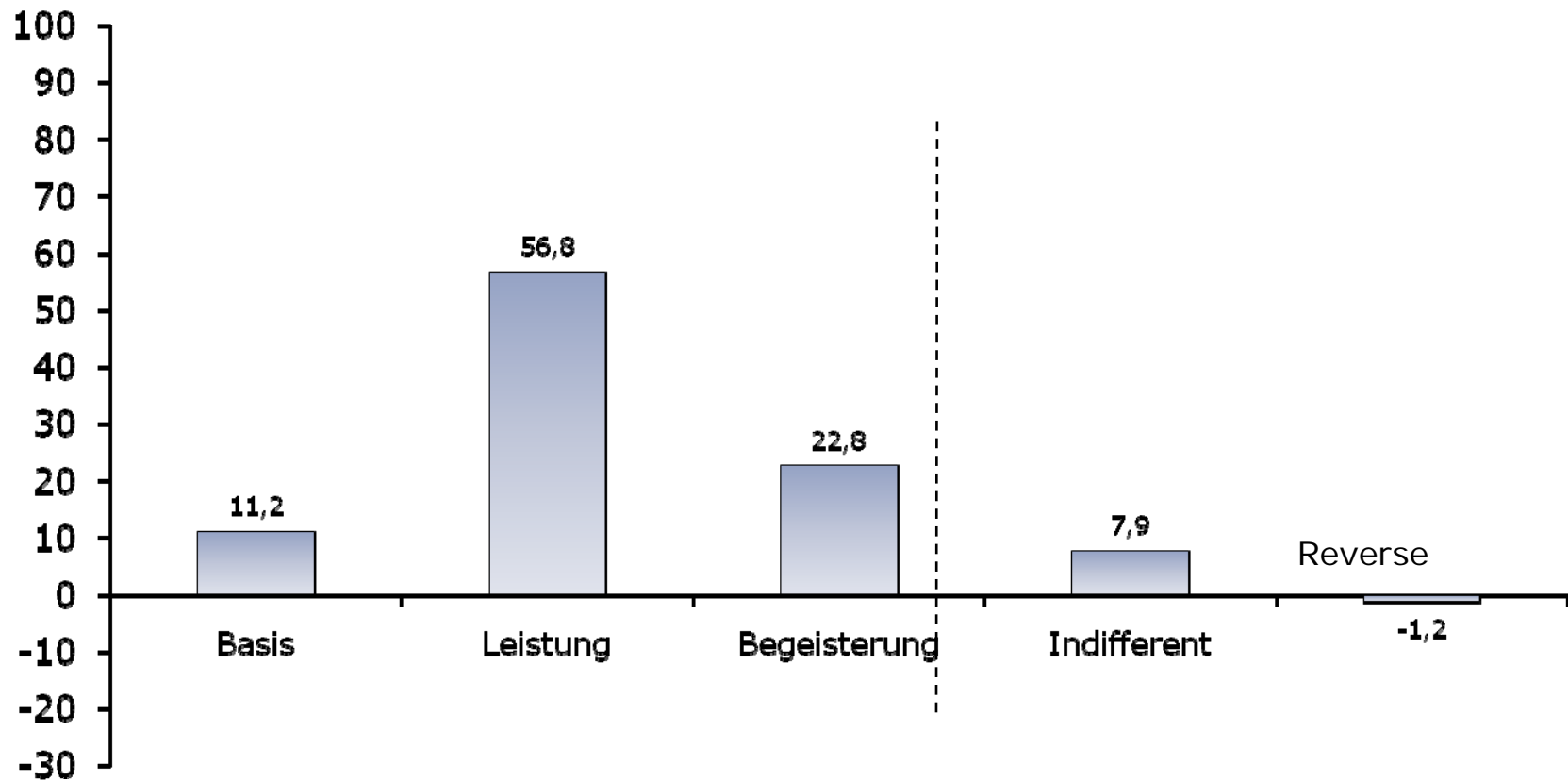
ist für mich nicht
von Bedeutung



soll gar nicht vorhanden sein

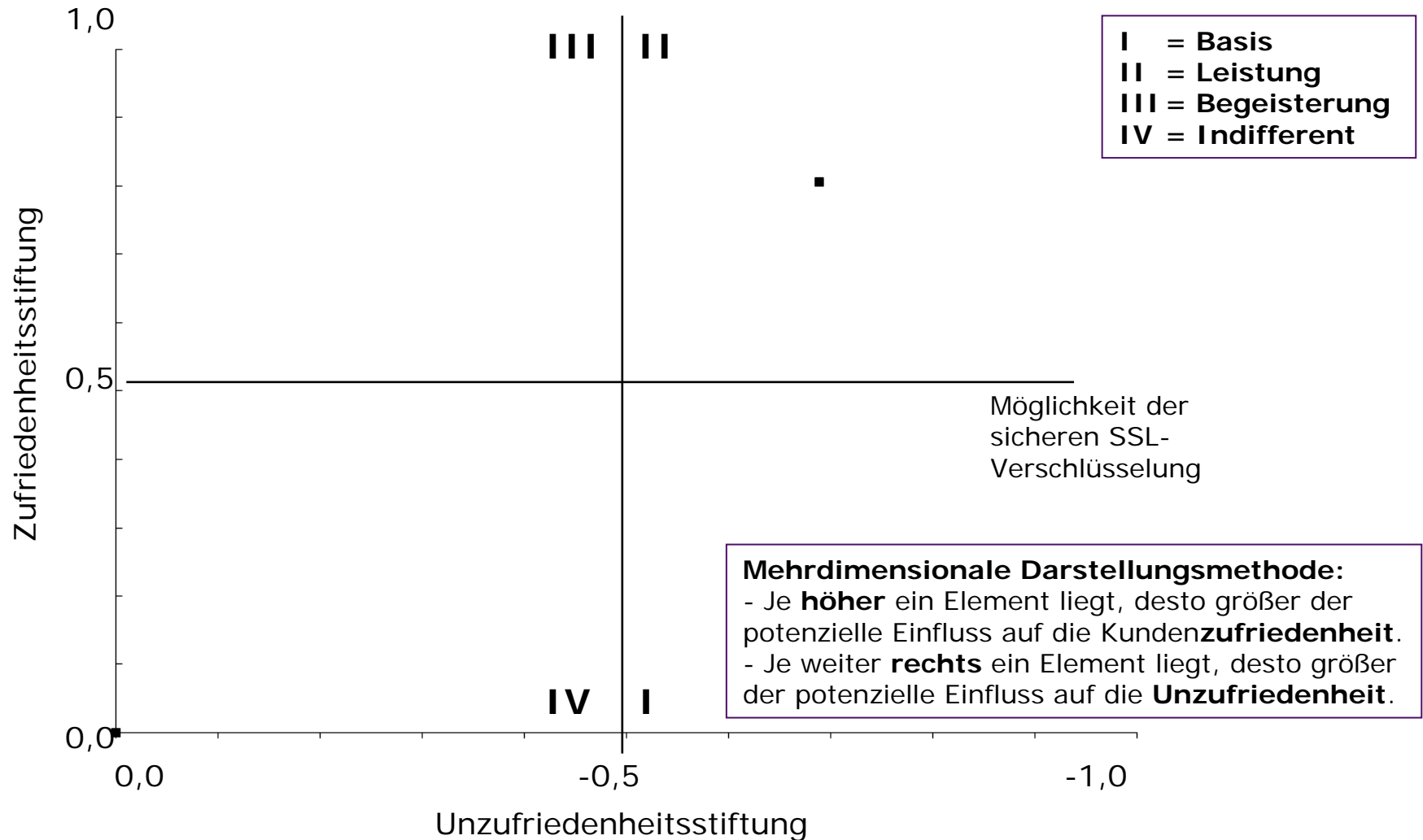


Kano-Kategorien: Freitextsuche



■ n=428, Personen, die bereits online nach Reisen recherchiert bzw. eine Reise im Internet gebucht haben

CS-Koeffizienten-Koordinatensystem



Anmerkungen und Interpretation zu den Ergebnissen

- Die Freitext- bzw. Volltextsuche wird als Leistungsfaktor bewertet. Das heißt: **Die Zufriedenheit der Nutzer kann gesteigert werden, je besser die Freitextsuche umgesetzt ist.** Das bloße Vorhandensein einer solchen Suchmöglichkeit führt allein nicht zu mehr Zufriedenheit.
- Nutzer kennen die Freitextsuche zwar von Internetportalen wie etwa Google oder map24, auf Reiseportalen ist sie aber noch nicht sehr weit verbreitet. Das bedeutet: **Eine (gut umgesetzte!) Freitextsuche auf Reiseportalen ist längst überfällig.**

Fragestellung zu den genutzten Portalen

Bei welchen dieser Reise-/ Hotelportale haben Sie **in den letzten 12 Monaten** eine Reise (z.B. Hotel + Flug) oder ein Hotelzimmer **gesucht** bzw. **gebucht**?

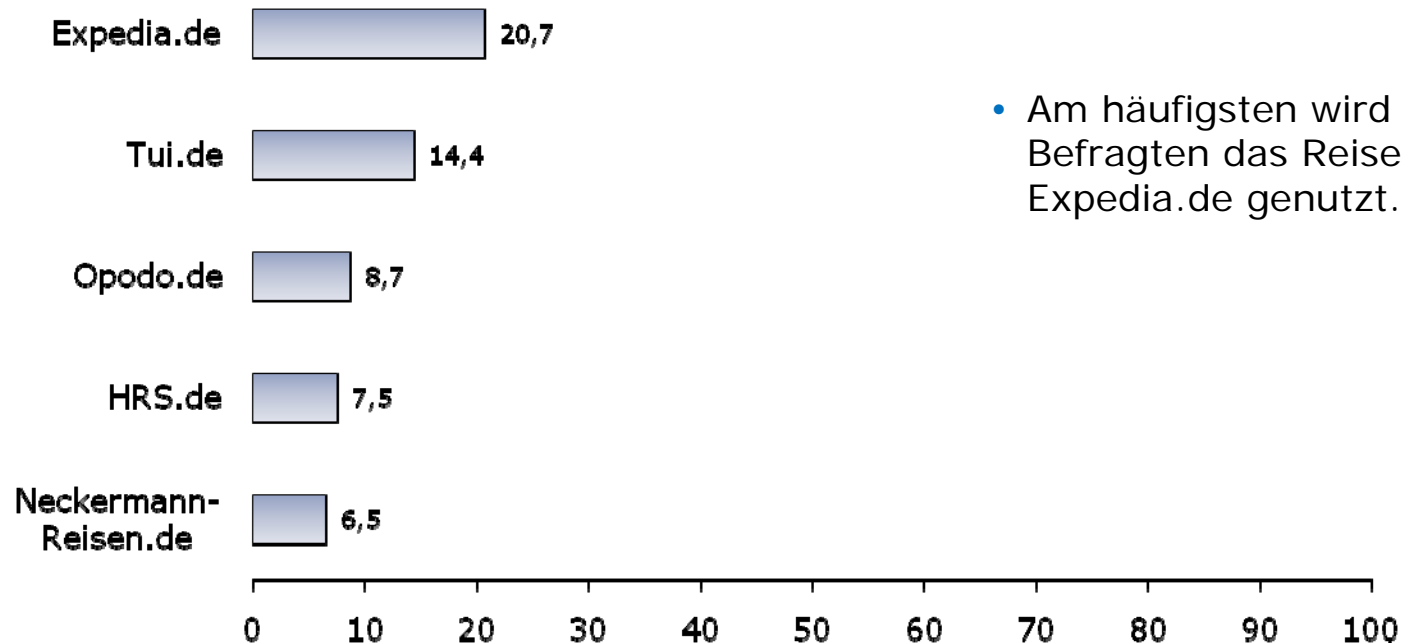
Falls Sie bei mehr als einem Reiseportal gebucht haben geben Sie bitte das Reiseportal an, bei dem Sie am häufigsten gebucht bzw. nach einer Reise gesucht haben.

- Avigo.de
- Booking.de
- Expedia.de
- E-Domizil.de
- E-Hoi.de
- Ebookers.de
- Hrs.de
- Ltur.de

- Neckermann-Reisen.de
- Opodo.de
- ThomasCook.de
- Tui.de
- Travelscout24.de
- Travelchannel.de
- Weg.de
- Sonstiges Reiseportal:

Am häufigsten genutztes Reiseportal

Bei welchem dieser Reise-/Hotelportale haben Sie eine Reise (z. B. Hotel + Flug) oder ein Hotelzimmer gesucht bzw. gebucht?

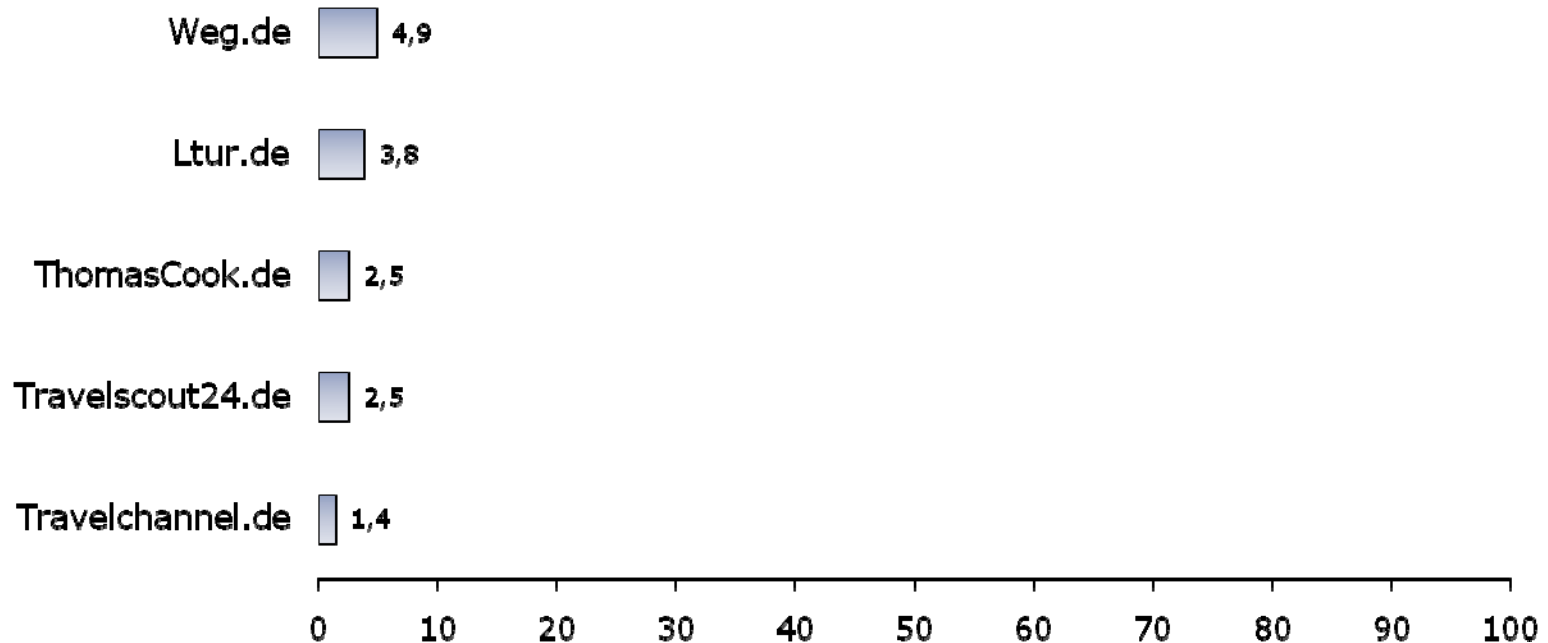


- Am häufigsten wird von den Befragten das Reiseportal Expedia.de genutzt.

n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen im Internet gebucht haben), Angaben in %

Am häufigsten genutztes Reiseportal

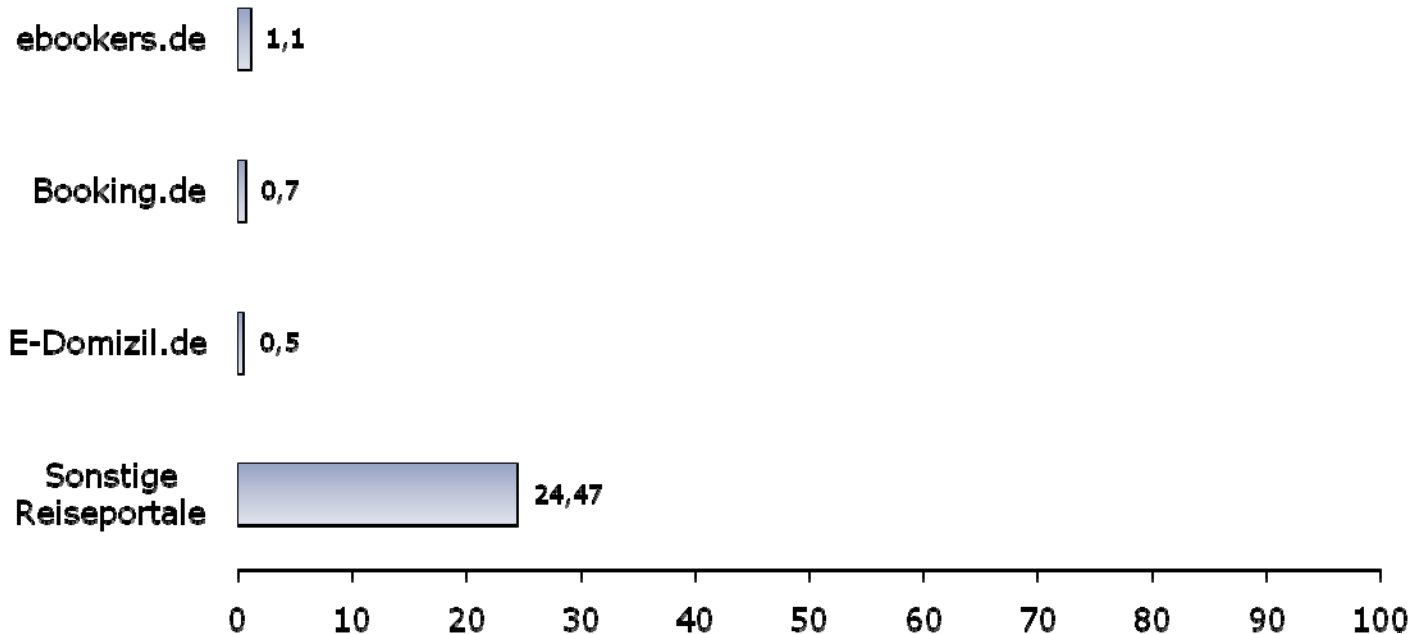
Bei welchen dieser Reise-/Hotelportalen haben Sie eine Reise (z. B. Hotel + Flug) oder ein Hotelzimmer gesucht bzw. gebucht?



n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen im Internet gebucht haben), Angaben in %

Am häufigsten genutztes Reiseportal

Bei welchem dieser Reise-/Hotelportale haben Sie eine Reise (z. B. Hotel + Flug) oder ein Hotelzimmer gesucht bzw. gebucht?



n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen im Internet gebucht haben), Angaben in %

Sonstige genutzte Reiseportale

Bei welchen dieser Reise-/Hotelportale haben Sie eine Reise (z. B. Hotel + Flug) oder ein Hotelzimmer gesucht bzw. gebucht?

lokale Reisebüros, die im Internet vertreten sind, **Ryan-Air**, rewe-reisen.de, abindenurlaub.de, **hotel.de**, alltours.de, condor.de, Ferienwohnungen.de, kreuzfahrten.de. Sta-travel.de, **tchibo.de**, holidaycheck.de, ostseereisen.de, norwegenreisen, australiaplus.de, traveloverand, **Bahn.de**, lastminute.de, sonnenklar-tv, bigxtra, hotelclub.net, onlineweg.de, urlaubplus.com

Anmerkung: Schriftgröße entspricht der Anzahl der Nennungen

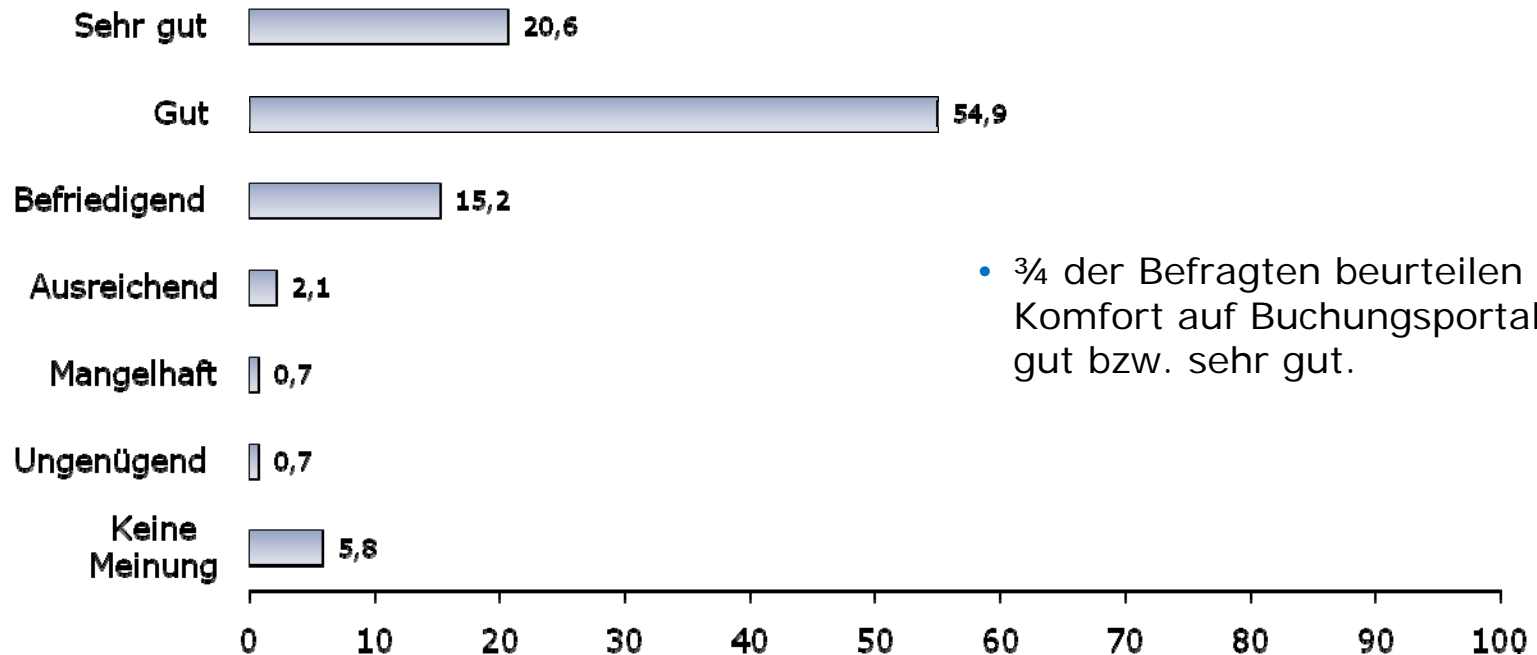
n=104

Fragestellung zur Beurteilung des Komforts auf Reiseportalen

Wie beurteilen Sie den **Komfort bzw. die Nutzungsfreundlichkeit** der von Ihnen am **häufigsten** genutzten **Buchungsportale**?

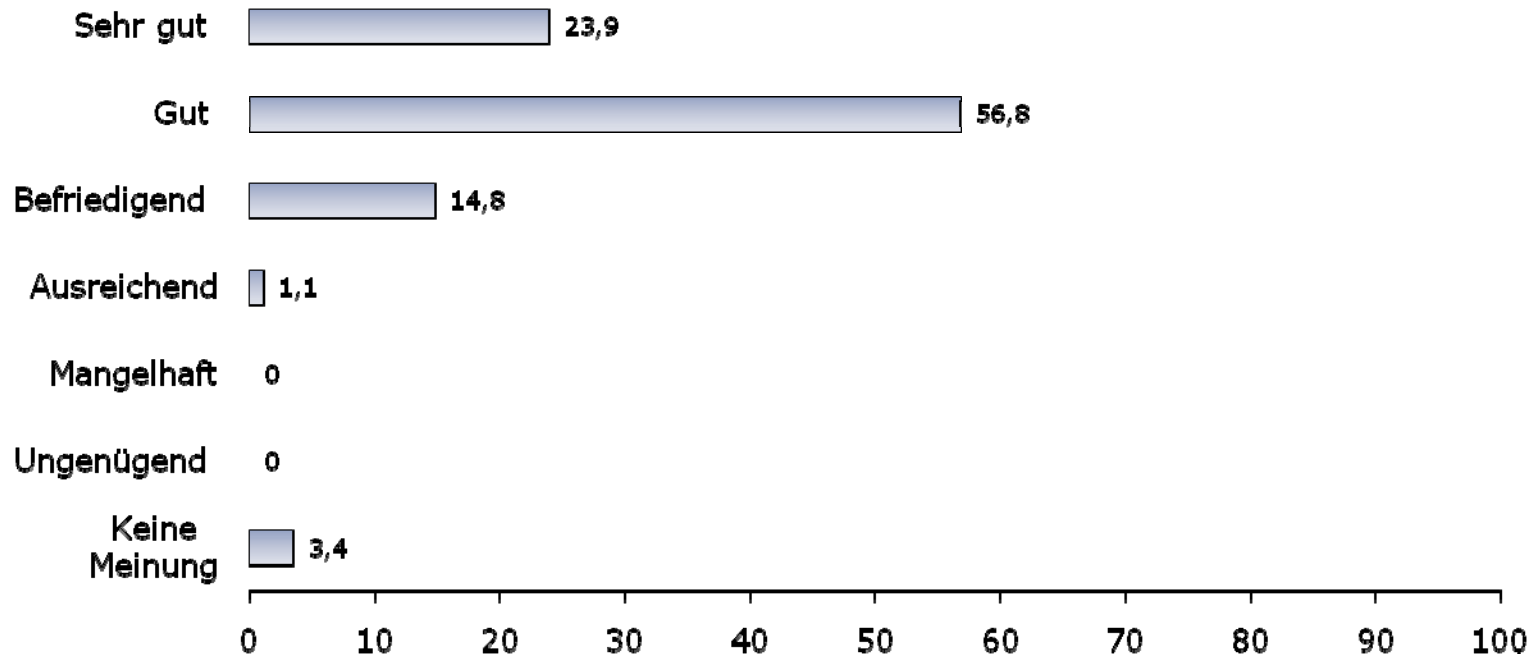
- Sehr gut / Habe nichts auszusetzen
- Gut / Kleine Komfortschwächen
- Befriedigend / Wenig Komfort, aber im Wesentlichen funktional
- Ausreichend / Funktionale Mängel erschweren die Benutzung
- Mangelhaft / Buchung lässt sich nicht wie erwartet durchführen
- Ungenügend / Habe Buchung bereits einmal abgebrochen
- Keine Meinung

Komfort auf Buchungsportalen (Gesamt)



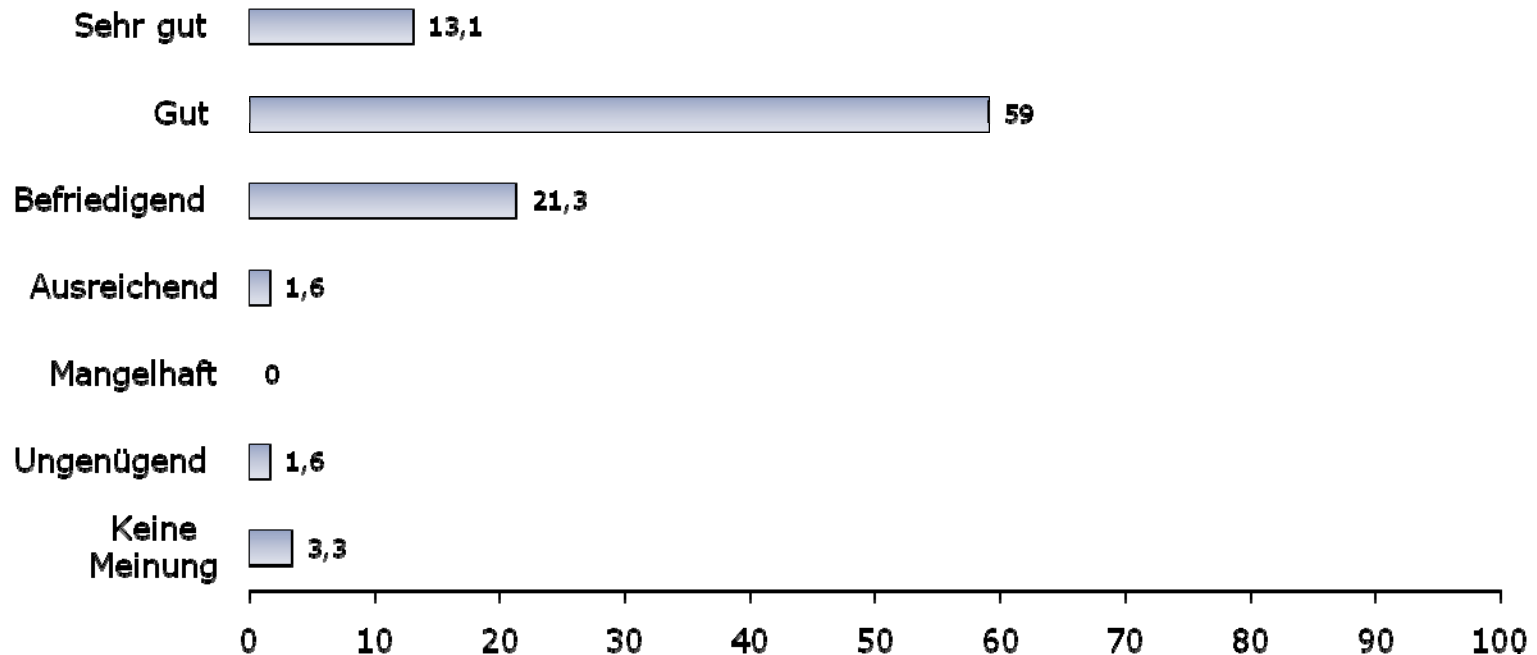
n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen gebucht haben), Angaben in %

Komfort auf Buchungsportalen (expedia.de)



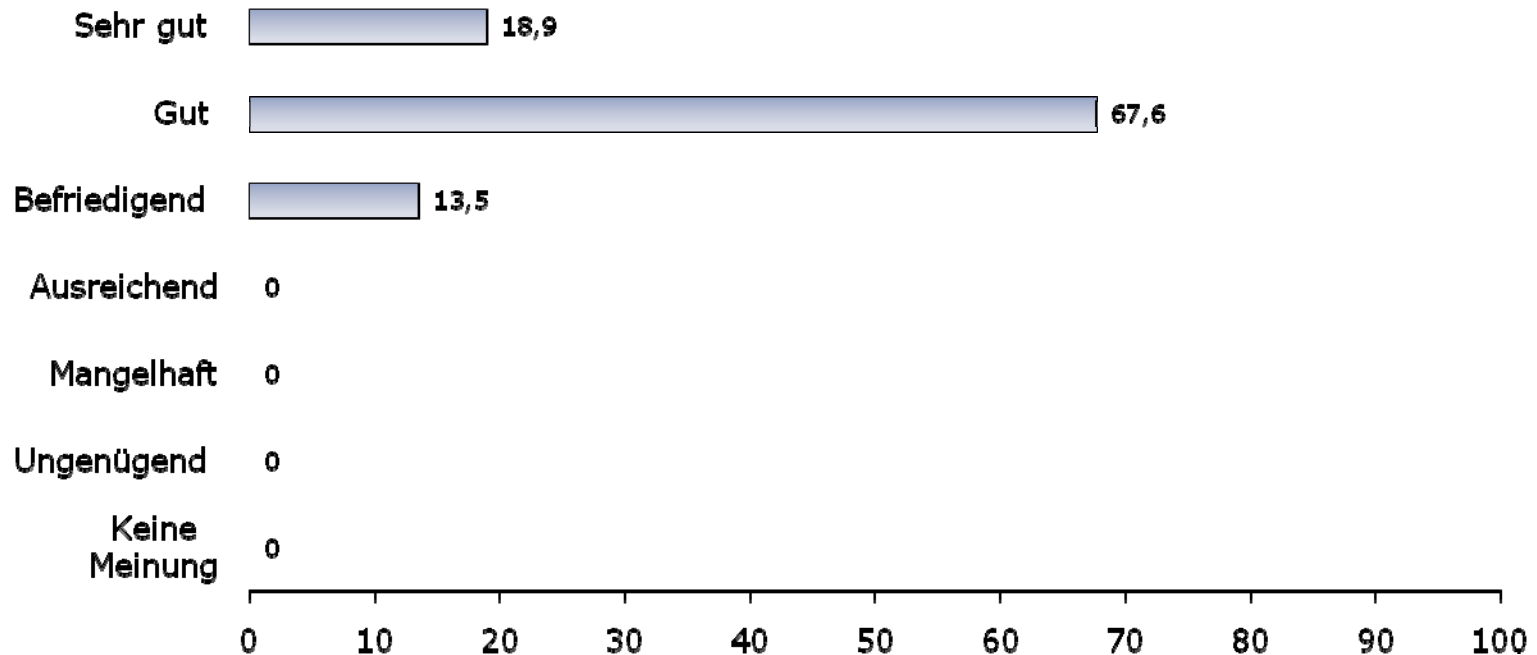
n=88 (Personen, die online bereits nach Reisen über Expedia gesucht oder Reisen dort gebucht haben), Angaben in %

Komfort auf Buchungsportalen (tui.de)



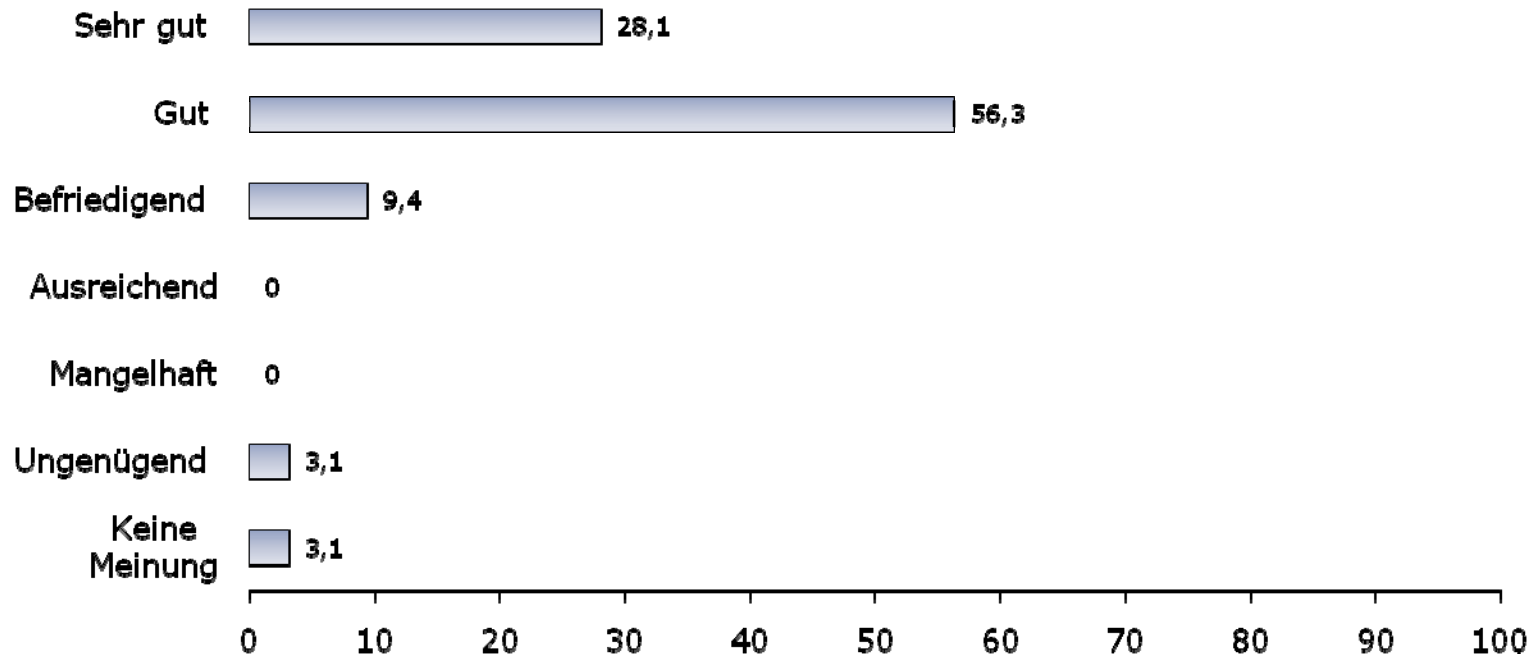
n=61 (Personen, die online bereits nach Reisen über Tui.de gesucht
oder Reisen dort gebucht haben), Angaben in %

Komfort auf Buchungsportalen (opodo.de)



n=37 (Personen, die online bereits nach Reisen über opodo.de gesucht oder Reisen dort gebucht haben), Angaben in %

Komfort auf Buchungsportalen (hrs.de)



n=32 (Personen, die online bereits nach Reisen über hrs.de gesucht oder Reisen dort gebucht haben), Angaben in %

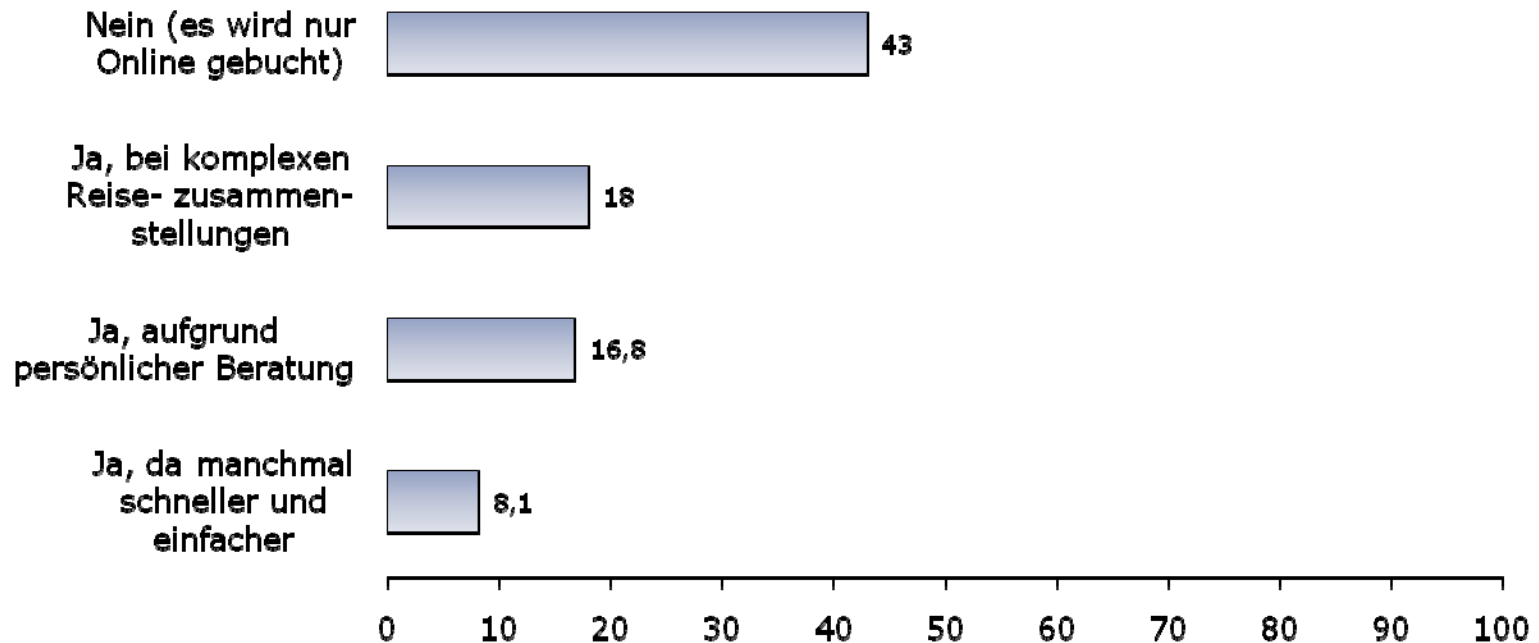
Fragestellung zum Buchungsverhalten (Online- vs. stationäre Reisebüros)

Buchen Sie gelegentlich noch in **herkömmlichen Reisebüros?**

- Nein
- Ja, wenn kein Internet-Anschluss zur Verfügung steht
- Ja, bei komplexen Reisezusammenstellungen
- Ja, weil es manchmal schneller und einfacher geht
- Ja, weil im Internet die Übersicht fehlt
- Ja, weil ich die persönliche Beratung schätze
- Ja, weil im Internet bestimmte Selektionsmöglichkeiten fehlen
- Ja, aus sonstigen Gründen

Buchungsverhalten: Stationäre Reisebüros

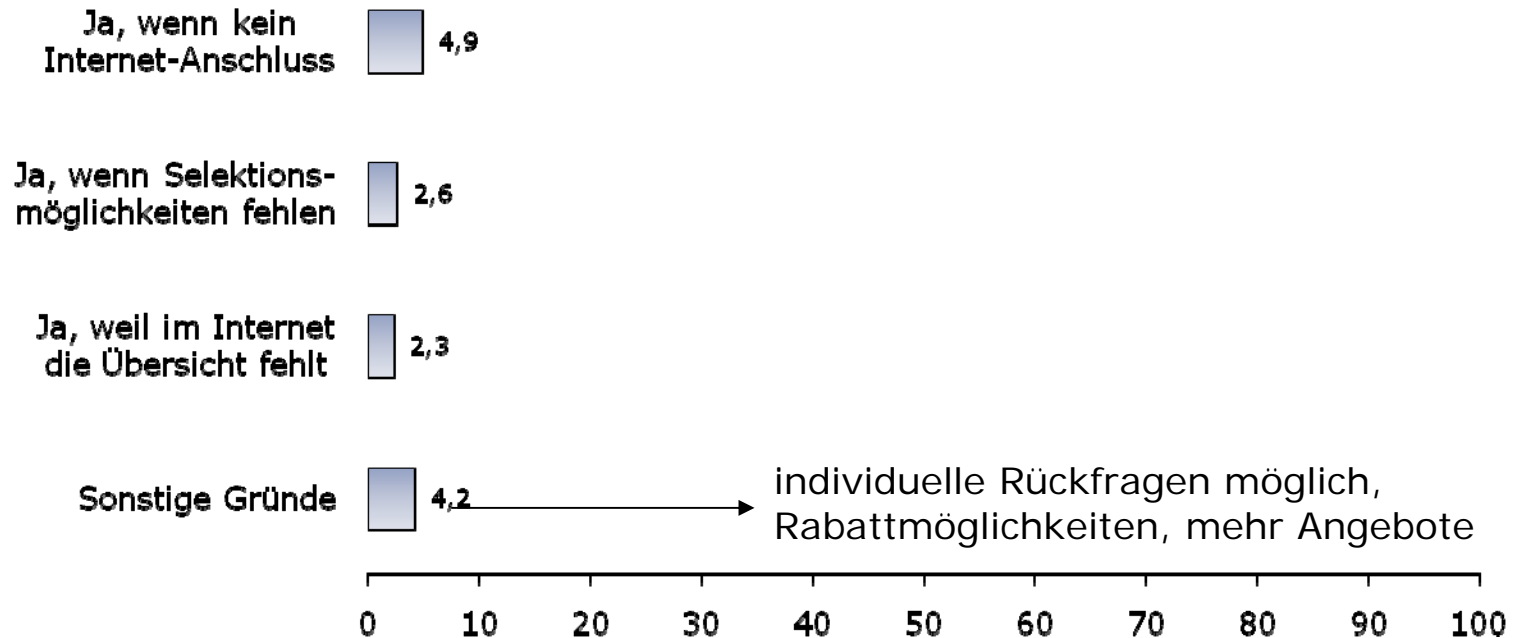
Buchen Sie gelegentlich in herkömmlichen Reisebüros?



n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen im Internet gebucht haben), Angaben in %

Buchungsverhalten: Stationäre Reisebüros

Buchen Sie gelegentlich in herkömmlichen Reisebüros?



n=428 (Personen, die online bereits nach Reisen gesucht oder Reisen im Internet gebucht haben), Angaben in %

Anmerkungen zu den Daten

- Ca. **2/5 der Befragten** werden **nicht mehr durch stationäre Reisebüros erreicht**.
- Die Ergebnisse zeigen, dass noch **Potenzial vorhanden** ist:
Während einige Faktoren nicht im Einflussbereich der Reiseportalanbieter sind - wie z.B. Präferenz der persönlichen Beratung (16,8%) und die Internet-Verfügbarkeit (4,9%) -, gibt es Gründe für die Buchung in herkömmlichen Reisebüros, an denen Anbieter von Internetreiseportalen arbeiten könnten.
Beispiel: Bei komplexe Reisezusammenstellungen greifen 18% der Befragten gelegentlich auf stationäre Reisebüros zurück. Gründe hierfür könnten sein, dass Reiseanbieter teilweise keine komplexen Reisebuchungen (z.B. Urlaub mit mehreren Etappen/Reisezielen, Rückflug von einem anderen Ort) zulassen.

Fragestellung zu Verbesserungspotenzialen

Denken Sie einmal an **Ihre letzten Reisebuchungen** im Internet zurück.

Was könnte man Ihrer Meinung nach auf Reiseportalen **generell verbessern**?

Verbesserungspotenziale

Was könnte man Ihrer Meinung nach auf Reiseportalen generell verbessern?

Mehr Angebote, **bessere**
Übersichtlichkeit, Mehr Informationen zu der Reise,
Mehr Funktionen, **Bessere und komfortablere**
Suchmöglichkeiten, schnellere Ladezeiten, Aktualität der
Angebote erhöhen, Kundenbewertungen anbieten, bessere
(Preis)transparenz, (Preis)Vergleichsmöglichkeiten, individuelle
Reisemöglichkeiten

Anmerkung: Schriftgröße entspricht der Anzahl der Nennungen

n=181 (Personen, die einen Verbesserungswunsch angegeben haben)

Über FACT-Finder:

FACT-Finder ist europäischer Marktführer für Produktsuche und Navigation in Online-Shops. Die fehlertolerante High-End-Lösung aus dem Hause Omikron Data Quality GmbH arbeitet sprachenunabhängig und kommt deshalb auch international immer mehr zum Einsatz. FACT-Finder ist leicht zu integrieren und läuft nahezu wartungsfrei. Alle Einstellungen und Aktualisierungen können am laufenden System vorgenommen werden. Je nach Sortiment verzeichnen Webshop bereits kurz nach Einbau der Lösung Umsatzsteigerungen von bis zu 25%. Das hochperformante System steht auch als ASP-Lösung zur Verfügung und bietet Zugriff über Webservices und XML-Schnittstellen.

Omikro Data Quality GmbH

Geschäftsbereich FACT-Finder
Pfälzerstr. 35
75177 Pforzheim

Tel. 07231/12597-0
Fax 07231/12597-250

www.fact-finder.de
info@fact-finder.de