



# Große Unterschiede bei Tourismus-Websites

update beauftragte INTERFACE CONSULT, Tourismus-Websites unter die Lupe zu nehmen.

Das Ergebnis: Was auf den ersten Blick optisch gut anmutet ist bei näherem Hinsehen nicht unbedingt auch gut brauchbar.

Autor: Dr. Martina Manhartsberger  
Status: Mai 2014

## Über Interface Consult GmbH

Interface Consult GmbH ist ein Dienstleistungsunternehmen, das sich auf Usability und User Experience spezialisiert hat. Seit 20 Jahren designen wir Anwendungen, testen Usability und machen Produkte benutzerfreundlich.



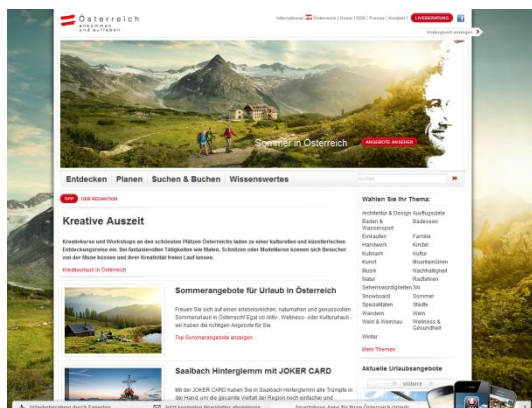
www.kaernten.at



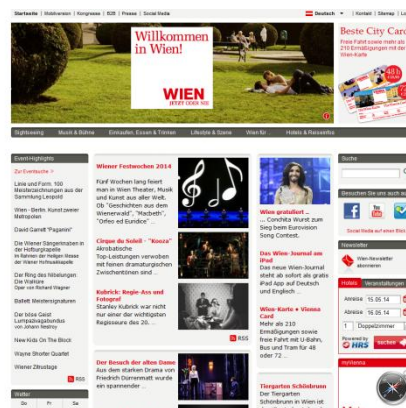
www.salzburg.info



www.austria.info



www.wien.info



# www.salzburg.info



Gesamtbewertung: 

**Eye-Tracking:** Das Logo sowie die Tagline der Seite werden mit viel Aufmerksamkeit bedacht. Die Hauptnavigation wird gemäß der Leserichtung von links nach rechts betrachtet wodurch die letzten Menüpunkte weniger Beachtung finden. Durch viele Bilder, von denen einige Gesichter enthalten, und wenig white space kommt es zu Vampir-Effekten, wodurch wenig Aufmerksamkeit für den restlichen Content bleibt.

**Allgemein:** Die Site ist inhaltlich gut strukturiert und gut navigierbar. Eine linksseitige Subnavigation zeigt dem User, wo er sich gerade befindet. Im Contentbereich könnte die Schrift etwas größer sein.

**Kontakt:** Im Footer ist ebenso wie unter Kontakt keine Email Adresse angegeben, vermutlich möchte der Betreiber Email-Eingänge vermeiden. Unter Kontakt wird ein Anfrageformular

angeboten. Eine Möglichkeit sich selbst eine Kopie zukommen zu lassen wäre für den User hier komfortabel.

**Sprachauswahl:** Die Sprachauswahl ist auf allen Seiten verfügbar, führt den User jedoch stets auf die Startseite in der jeweiligen Sprache zurück. Inhalte, die ausschließlich in Englisch verfügbar sind werden in der Navigation der jeweiligen Sprachversion gekennzeichnet, dadurch kann der User wenigstens in seiner Sprache zur richtigen Seite navigieren.

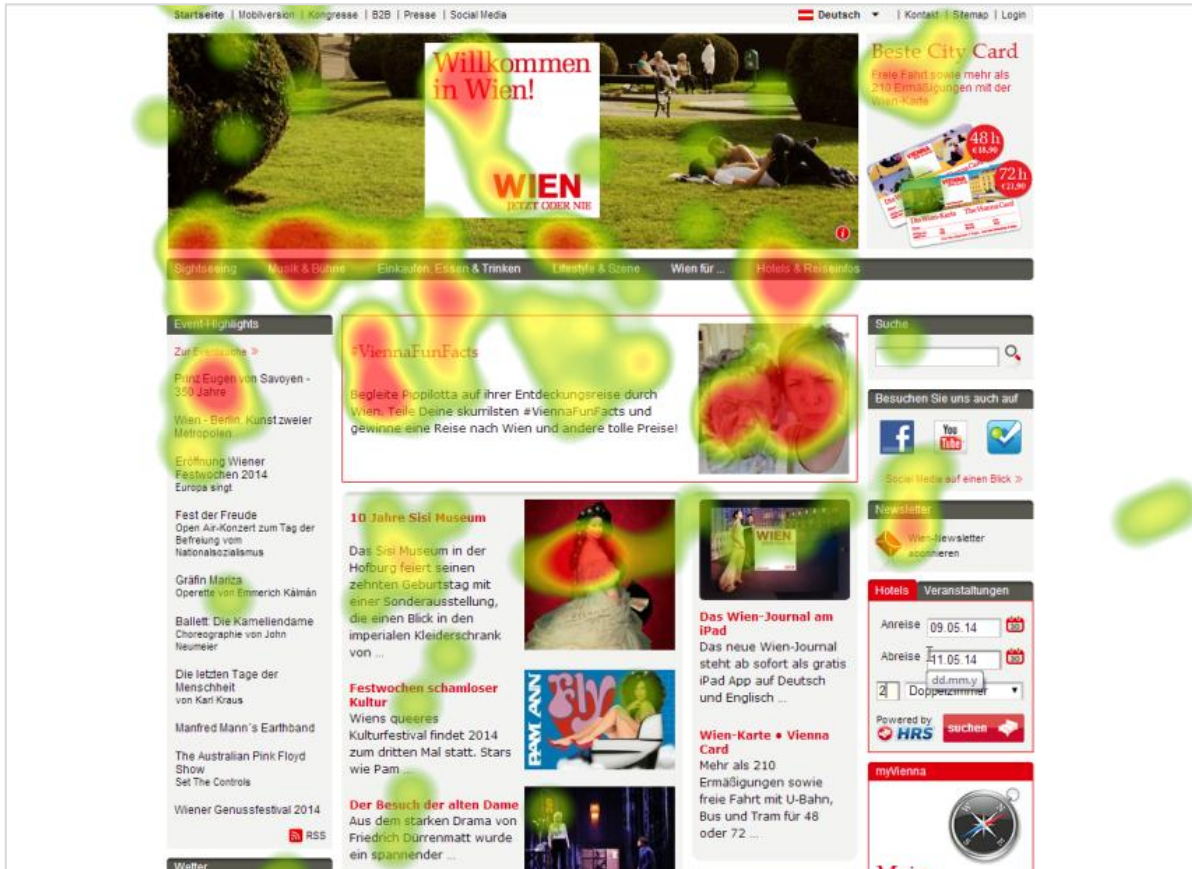
**Buchen:** Die Buchungsmöglichkeiten sind schnell gefunden und funktionieren gut.

**Sehenswertes:** Die umfangreichen Informationen über sehr viele Sehenswürdigkeiten sind gut strukturiert und aufbereitet.

**Mobil:** Es gibt keine eigene Mobilversion der Seite, dennoch bleibt diese insgesamt gut nutzbar. Da Urlaub im Allgemeinen ein Privatthema ist, wird dieses häufig zuhause auf dem Sofa abgehandelt werden, weshalb einer vernünftigen Mobilversion der Webseite eine wichtige Bedeutung zukommt.

**Fazit:** Einer guten User Experience steht hier kaum etwas im Wege.

# www.wien.info



Gesamtbewertung:

**Eye-Tracking:** Header und Navigation erhalten einen großen Teil der Aufmerksamkeit, ebenso der obere Teil des Contentbereichs. Die Buchungsbox sowie die Reiseplanbox bekommen nahezu gar keine Aufmerksamkeit, was wohl einerseits an Vampir-Effekten aufgrund von dargestellten Gesichtern liegt und andererseits an einer Banner-Blindness, da diese relativ weit unten rechts im Stile eines Werbebanners dargestellt werden.

**Allgemein:** Die Struktur der Hauptnavigation ist verständlich, weniger Wort-Kombinationen (wie z.B. „Hotels & Reiseinfos“) würden sie allerdings schneller lesbar machen.

**Kontakt:** Neben dem Footer wird stets eine Kontaktbox mit Telefonnummer, Email-Adresse und Tourist-Info Standorten präsentiert, im Header führt ein Kontakt-Link zu den gewünschten Informationen.

**Sprachauswahl:** Neben Deutsch gibt es 12 andere Sprachen, die jeweils in der Kopfzeile der Webseite zur Auswahl stehen. Gibt es einen Inhalt in einer anderen Sprache nicht, so ist die Landesauswahl leicht ausgegraut dargestellt aber dennoch klickbar und der User wird auf die Startseite dieser Sprache weitergeleitet. Hier wäre ein Hinweis wie „Dieser Inhalt ist in der gewünschten Sprache leider nicht verfügbar“ empfehlenswert.

**Buchen:** Das Thema „buchen“ wird etwas stiefmütterlich behandelt. Eine Direktsuche ist zwar vorhanden, aber zu weit abseits positioniert. Menüpunkt und Direktsuche sind mit „Hotels“ betitelt, als gäbe es in Wien keine anderen Unterbringungsmöglichkeiten.

**Sehenswertes:** Zu Sehenswertem ist ausreichende und gut strukturierte Information vorhanden.

**Mobil:** Eine eigene Mobilversion ist verfügbar, gut usable und auch mit Buchungsmöglichkeit ausgestattet.

**Fazit:** Umfangreiche und gut nutzbare Tourismus-Site.



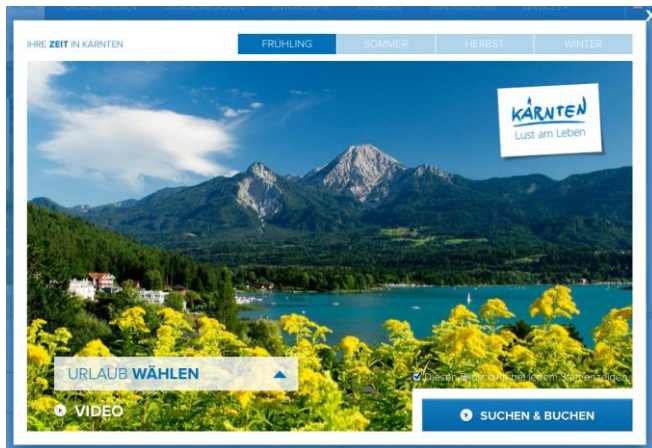
# www.kaernten.at



Gesamtbewertung: 

**Eye-Tracking:** Die doppelte Top-Navigation der Seite bekommt viel Aufmerksamkeit. Das Kärnten-Logo wird stark beachtet. Die Drei-Spalten-Einteilung des Contentbereichs der Seite wird deutlich wahrgenommen und strukturiert das Layout gut. Das große Bild und der Hintergrund der Seite sind dezent genug um nicht zu viel Aufmerksamkeit von wichtigen Textinhalten abzuziehen.

**Allgemein:** Zunächst legt sich ein Splash-Screen vor die eigentliche Homepage der wenig Sinn hat, da er nur Navigationselemente der Hauptseite wiederholt. Die Interaktionsmöglichkeiten „Urlaub wählen“ und „Suchen und Buchen“ sind zu ähnlich, was beim User Unklarheit hervorruft. Im Test wirkte der Splash-Screen für Testpersonen verwirrend oder sie klickten ihn sofort weg.



Die Hauptnavigation ist gut strukturiert. Die zusätzliche Jahreszeiten-Navigation verwirrt allerdings, weil sie unterhalb platziert ist aber defacto über allem steht. D.h. bei Klick z.B. auf „Angebote“ erhält der User Sommerangebote, wenn er unterhalb „Sommer“ ausgewählt hat.

Bei Klick auf einen Eintrag der Hauptnavigation scrollt die Seite automatisch nach unten, so dass die Jahreszeiteauswahl mit Bild zunächst verschwindet. Für User wirkt das verwirrend.

**Kontakt:** Eine Infoline mit kostenloser Rückrufnummer ist links in der Navigation platziert und permanent verfügbar. Weitere Kontaktdaten sind erst nach einem Klick auf „Kontakt“ im Footer ersichtlich.

**Sprachauswahl:** Eine Sprachauswahl ist stets gut sichtbar und die Seite ist neben Deutsch in 10 weiteren Sprachen vorhanden. Die Auswahl einer anderen Sprache sorgt für Verwirrung, da die Seite dann anders aufgebaut ist und anders funktioniert.

**Buchen:** Die Suche nach Unterkünften funktioniert zunächst intuitiv und mit ausreichenden Suchkriterien. Allerdings werden keine Preise angezeigt, wodurch hier viele User den Prozess abbrechen, denn der Preis ist für die meisten noch immer eines der wichtigsten Auswahlkriterien.

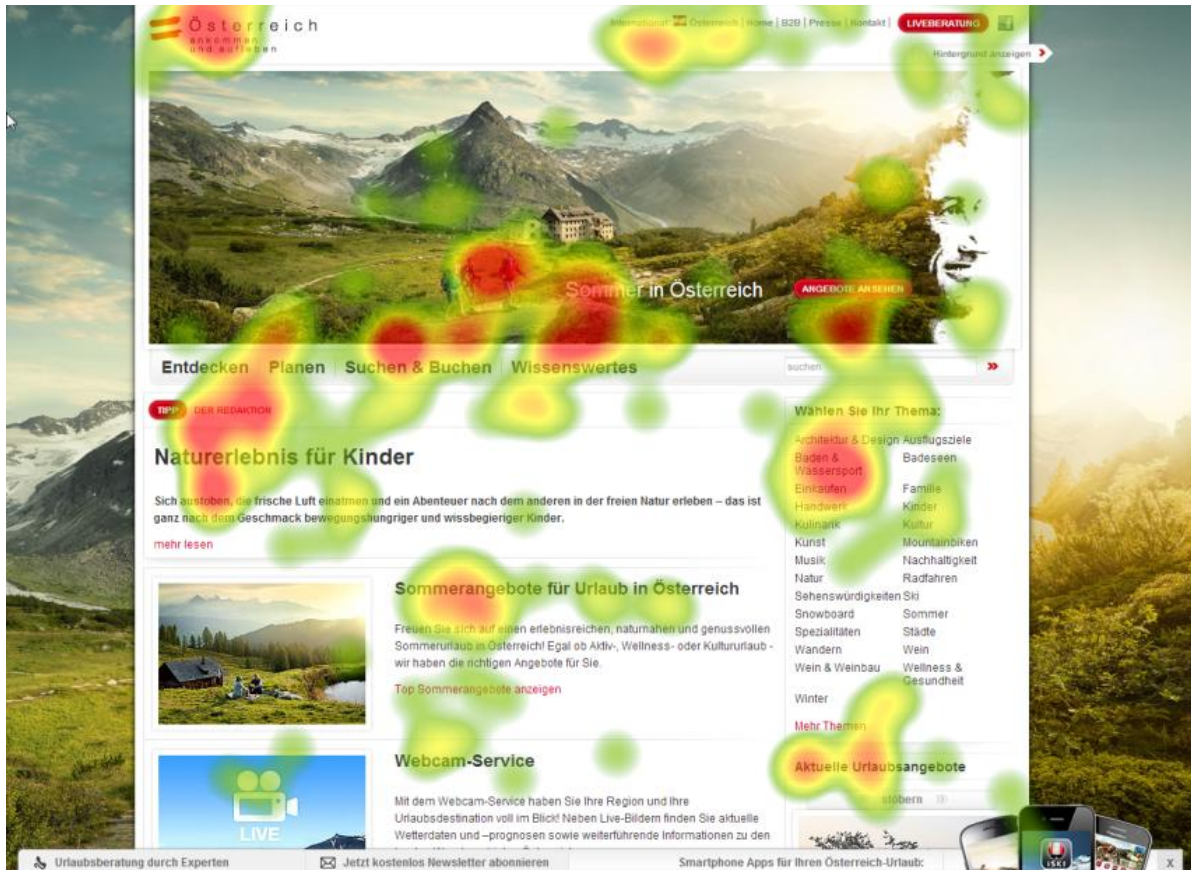
**Sehenswertes:** Optisch und inhaltlich gut aufbereitet, allerdings fehlt Struktur. Suchmöglichkeiten in einer Karte wären für die Urlaubsplanung von großem Nutzen.

**Mobil:** Es gibt keine eigene Mobilversion der Seite. Die mobile Nutzbarkeit der Website ist stark eingeschränkt.

**Fazit:** Guter Einstieg aber fraglich, ob User wirklich zum Ziel kommen.



# www.austria.info



Gesamtbewertung: ★☆☆☆☆

**Eye-Tracking:** Logo und Tagline werden gut gesehen, ebenso wie der gesamte Inhalt des Headers der Seite. Die Aufmerksamkeit ist gemäß den optisch getrennten Bereichen gleichmäßig über die Seite verteilt. Die Navigationselemente der Website werden gut wahrgenommen. Bei der Linkliste auf der rechten Seite werden nur die obersten Einträge betrachtet, was vermutlich an der Länge der Liste liegt. In Anbetracht der mangelhaften Brauchbarkeit der Hauptnavigation ist dies doppelt schade, da die Linkliste ein gutes Navigationsmittel darstellen würde.

**Allgemein:** Die Site ist inhaltlich sehr problematisch strukturiert. Die Begriffe „Entdecken“ und „Planen“ in der Hauptnavigation sind unklar. Unter „Entdecken“ findet sich eine Sammlung überdimensionaler Bilder, die mittels Checkboxes ausgewählt werden können. Der Nutzen bleibt fraglich. Ebenso wird für den User auch nicht klar sein, was der Unterschied zwischen „Planen“ und „Suchen&Buchen“ ist.

**Kontakt:** Im Footer werden Telefonnummer und Email-Adresse sowie ein Österreich Forum angeboten. Neben dem Kontaktlink wird im Header zusätzlich die Möglichkeit der Liveberatung angeboten, die auch an weiteren Punkten der Webseite verfügbar ist.

**Sprachauswahl:** Es gibt eine Vielzahl an Sprachen zur Auswahl durch die der User jeweils auf die Startseite zurückgeführt wird. Die Sprachauswahl ist stets in der Kopfzeile der Seite verfügbar und bietet eine nach Kontinenten sortierte Länderauswahl.

**Buchen:** Die Suche verlangt nach der Eingabe eines Ortes/einer Region in ein Textfeld. Hier könnten Suchvorschläge besonders für Touristen aus dem Ausland sehr hilfreich sein. Erfreulich ist, dass das Suchergebnis auf einer Karte angezeigt wird.

**Sehenswertes:** Sehenswertes aus Österreich ist unter dem Punkt „Planen“ eher versteckt.

**Mobil:** Die Seite verfügt über keine eigene Mobilversion, wird jedoch entsprechend skaliert und bleibt somit mobil gut nutzbar. Für Smartphones werden eigene Apps für einen Österreich-Urlaub angeboten, allerdings machen sich viele User nicht die Mühe, für eine Urlaubsplanung eigens eine App herunterzuladen, besonders dann nicht, wenn sie gerade unterwegs sind.

**Fazit:** Für die Planung eines Urlaubs ist die Site kaum brauchbar, wer gleich buchen möchte kommt aber damit zurecht.

# Kontakt

Dr. Martina Manhartsberger  
Interface Consult GmbH  
mm@usability.at  
<http://www.usability.at>

Tel. + 43 1 204 86 50  
Fax + 43 1 204 86 50 - 18  
Praterstraße 33/12  
1020 Wien

