Konzeption und Entwicklung eines Tools zur Evaluierung von Busreisen für das Unternehmen Thürauf GmbH

Thema:
: Konzeption und Entwicklung eines Tools zur Evaluierung von Busreisen für das Unternehmen Thürauf GmbH

Art:
: MA

BetreuerIn:
: Christian Wolff

BearbeiterIn:
: Fabian Huth

ErstgutachterIn:
: Christian Wolff

ZweitgutachterIn:
: N.N.

Status:
: abgeschlossen

Stichworte:
: Evaluation, Service Engineering, Tourismus, Tool, surveytainment, gamifcation

angelegt:
: 2016-06-20

Beginn:
: 2016-06-01

Anmeldung:
: 2016-07-15

Antrittsvortrag:
: 2016-07-04

Abschlussvortrag:
: 2017-03-30

Abgabe:
: 2016-12-15

Textlizenz:
: Unbekannt

Codelizenz:
: Unbekannt

Hintergrund

Das Unternehmen Thürauf GmbH bietet eine Vielzahl von Angeboten im Bereich der Reisebranche. Neben der Urlaubsplanung in einem der Reisebüros oder dem Schüler- und Linienverkehr können auch Ferien- und Tagesreisen in einem modernen Reisebus unternommen werden. Damit Angebote noch effektiver auf den Kunden abgestimmt werden können, um ihm somit ein besseres Urlaubserlebnis zu bieten, ist es notwendig die Wünsche und Bedürfnisse der Reiseteilnehmer zu

erkennen. Aktuell besitzt das Unternehmen noch keine Möglichkeit das Feedback seiner Kunden zu erfassen und auszuwerten.

Zielsetzung der Arbeit

Im Zuge der Arbeit soll eine Anwendung entwickelt werden, die den Reiseteilnehmern bei Reiseabschluss eine Evaluationsmöglichkeit der Urlaubsfahrt bietet. Eine weitere Applikation soll die Ergebnisse der Evaluation den Mitarbeitern des Reisebüros grafisch aufbereitet zur Verfügung stellen. Zusätzlich soll untersucht werden welche bestehenden Konzepte zur Gestaltung von Nutzerfeedback genutzt werden können. Per Definition bedeutet Gamification das Hinzufügen von spieltypischen Elementen in einen spielfremden Kontext. Da der Kernaspekt der Evaluation eine Umfrage ist, eignen sich hier gamifizierte Inhalte nur bedingt. Vielmehr muss hier der Teilbereich des Surveytainment, also das benutzerfreundliche und innovative Gestalten von Fragebogen, beachtet werden. Diese Arbeit untersucht ob eine Fragebogen-Applikation mit besonderem Fokus auf das Surveytainment eine höhere Teilnahmebereitschaft der Befragten erzielt, als eine Applikation im Stil einer klassischen Umfrage.

Konkrete Aufgaben

- Analyse vorhandener Plattformen und geeigneter Methoden
- Erstellen einer Anforderungsanalyse
- Recherche von geeigneten Lösungsansätzen für den besonderen Fokus auf das Surveytainment
- Entwicklung eines Konzeptes zur Erfassung des Feedbacks von Reiseteilnehmern einer Busreise über eine geeignete Applikation, sowie einer Möglichkeit zur Datenauswertung
- Implementierung des entwickelten Konzeptes
- Evaluation des Einflusses der Surveytainment-Komponente auf die Teilnahmebereitschaft der Reisenden
- Evaluation im Realbetrieb

Erwartete Vorkenntnisse

Projektmanagement, Praktische Erfahrung bei der Umsetzung von Plattformen (Backend & Frontend), Usability-Testmethoden

Weiterführende Quellen

http://www.feefo.com/de/de/ http://www.exavo.de/

Jannach, D., Zanker, M., & Fuchs, M. (2014). Leveraging multi-criteria customer feedback for satisfaction analysis and improved recommendations. Information Technology and Tourism, 14(2), 119–149.

Law, R., Qi, S., & Buhalis, D. (2010). Progress in tourism management: A review of website evaluation in tourism research. Tourism Management, 31(3), 297–313.

Leblanc, G. (1992). Factors Affecting Customer Evaluation of Service Quality in Travel Agencies: An

Investigation of Customer Perceptions. Journal of Travel Research, 30(4), 10–16

Wu, Y., Wei, F., Liu, S., & Au, N. (2010). OpinionSeer : Interactive Visualization of Hotel Customer Feedback, 16(6), 1109–1118.

Keller, B., Klein, H.-W., & Tuschl, S. (2015). Zukunft der Marktforschung: Entwicklungschancen in Zeiten von Social Media und Big Data. Springer-Verlag.

Harms, J., Biegler, S., Wimmer, C., Kappel, K., & Grechenig, T. (2015). Gamification of Online Surveys: Design Process, Case Study, and Evaluation. Human-Computer Interaction – INTERACT 2015, 9296(Section 4), 219–236

From:
https://wiki.mi.uni-r.de/ - **MI Wiki**

Permanent link:
https://wiki.mi.uni-r.de/arbeiten/tools_zur_evaluierung_von_busreisen

Last update: **01.10.2019 12:18**